

Resumen de Información principal sobre:

- Presupuesto,
- Contabilidad,
- Recursos Humanos,
- Infraestructura,
- **Mejoras en el Servicio al Ciudadano.**



**I REPORTE DE CUMPLIMIENTO MISIONAL****5 RESUMEN DE INFORMACIÓN PRINCIPAL SOBRE:****PRESUPUESTO**

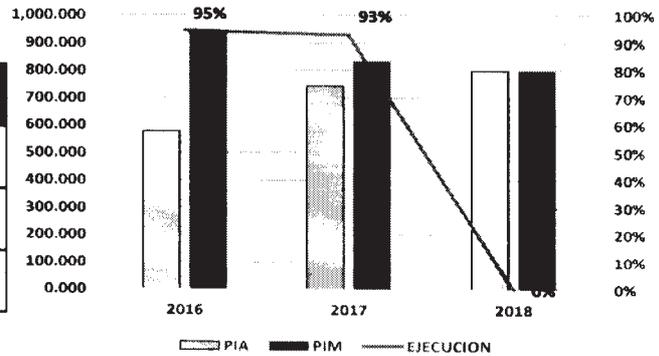
El presupuesto del "Pliego 008 Ministerio de Relaciones Exteriores" por toda fuente de financiamiento ha tenido el siguiente comportamiento: en el año 2016 el presupuesto asignado alcanzó a la suma S/ 944,023 millones de soles, en el año 2017 fue la suma de S/ 833,236; y en el presente año 2018 el presupuesto institucional asignado es de S/ 799,792 millones de soles. Dicho comportamiento se muestra en el siguiente cuadro y gráfico:

Presupuesto Institucional 2016 - 2018

(En millones de soles)

ANO	PIA	PIM	EJECUCION	AVANCE
2016	577.657	944.023	892.562	95%
2017	743.947	833.236	774.442	93%
2018 (*)	799.792	799.792	3.971	0%

Fuente: SIAF, 12 de enero 2018

Presupuesto Institucional 2016 - 2018
(En millones de soles)**1. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 2016****Fuente de Financiamiento: Recursos Ordinarios**

El Presupuesto inicial del Año 2016 fue de S/ 512,79 millones de soles y fue incrementado en S/ 296,94 millones de soles por créditos suplementarios y transferencia de partidas de la reserva de contingencia del MEF, alcanzando al cierre del año a S/ 809,73 millones de soles.

Los recursos adicionales fueron orientados a cubrir: el reajuste de pensiones de los beneficiarios del régimen del DL N° 20530, la implementación de la emisión descentralizada de pasaportes biométricos, la realización de actividades y reuniones de la Presidencia del Perú en el Foro de Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC), la implementación de las disposiciones y conceptos que conforman la política de ingresos del personal de SDR, la continuidad de la ejecución del PIP "Pasos de Frontera Desaguadero (Perú Bolivia)", el costo de la segunda vuelta del Proceso Electoral en el exterior y el diferencial cambiario del gasto de funcionamiento de los diversos Órganos del Servicio Exterior.

No obstante, mediante Decreto Supremo N° 372-2016-EF, se autorizó una transferencia de partidas a favor del Ministerio de Economía y Finanzas para la Reserva de Contingencia.



**Fuente de Financiamiento: Recursos Directamente Recaudados**

000282

El presupuesto inicial fue de S/ 64,27 millones de soles y fue incrementado en S/ 11,49 millones de soles alcanzando al cierre del año a S/ 75,76 millones de soles.

El monto incrementado corresponde a los Saldos de Balance de la recaudación consular del año 2015 y se destinó a cubrir gastos operativos de la Cancillería. Debe precisarse que la recaudación de los ingresos propios de la Cancillería proviene de la recaudación de los ingresos consulares en el exterior, y de la Tasa de legalización de firmas del Ministerio de Relaciones Exteriores en Lima. La recaudación consular es en dólares y está sujeta a la variación del tipo de cambio.

Fuente de Financiamiento: Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito

El Presupuesto inicial del Año 2016 fue de S/ 0,60 millones de soles y fue incrementado en S/ 3,32 millones de soles alcanzando al cierre del año a S/ 3,92 millones de soles.

El monto incrementado corresponde a los Saldos de Balance del año 2015 por la suma de S/ 2,15 millones de soles y a la transferencia efectuada mediante Decreto Supremo N° 192-2016-EF de S/ 1,17 millones de soles, para financiar la ejecución del PIP "Pasos de Frontera Desaguadero (Perú Bolivia).

Los ingresos provenientes por esta fuente de financiamiento, corresponden al Contrato de Préstamo N° 183/OC-PE, entre el Estado Peruano y el Banco Interamericano de Desarrollo, para financiar el Proyecto de Paso de Frontera Desaguadero (Perú – Bolivia) y Componentes Transversales.

Fuente de Financiamiento: Recursos Donaciones y Transferencias

Durante el año 2016, se incorporaron los Saldos de Balance del año 2015 por la suma de S/ 54,61 millones de soles. Dichos recursos provienen básicamente de la transferencia financiera realizada por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de la Administración Tributaria – SUNAT, para el financiamiento de los Estudios de Pre Inversión de los Proyectos de Centro de Atención en Frontera (CAF) en los Pasos de Frontera de Santa Rosa – Tabatinga (PE-BO); así como, para cubrir la variación N° 1 modificación de niveles de relleno del Proyecto de Inversión Pública "Pasos de Frontera Desaguadero (Perú-Bolivia) y componentes transversales en el marco del Programa "Pasos de Frontera Perú-IIRSA".

2. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 2017**Fuente de Financiamiento: Recursos Ordinarios**

El Presupuesto inicial del Año 2017 fue de S/ 672,70 millones de soles y fue incrementado en S/ 45,97 millones de soles por Créditos Suplementarios y Transferencia de Partidas de la Reserva de Contingencia del MEF, alcanzado al cierre del año a S/ 718,67 millones de soles.

Los recursos adicionales fueron orientados a cubrir: el reajuste de pensiones de los beneficiarios del régimen del DL N° 20530, la continuidad de acciones de mantenimiento y de proyectos de inversión, en el marco de la Décima Octava





000283

Disposición Complementaria Final de la Ley 30518, las actividades de la VIII Cumbre de las Américas, el pago de sentencias judiciales en calidad de cosa juzgada y en ejecución, la devolución de los montos que hubiera descontado el pliego respecto a la bonificación del DU N° 037-94, la organización de la Asamblea 130 del Comité Olímpico Internacional (COI), las intervenciones vinculadas a la visita de Su Santidad el Papa Francisco al Perú, el pago del servicio de emisión descentralizada de pasaportes biométricos comunes, diplomáticos y especiales y especiales correspondiente al año 2017 y el aporte del Perú al Fondo de Desarrollo de la Zona de Integración Fronteriza Perú-Colombia.

No obstante, mediante Decreto Supremo N° 396-20172-EF, se autorizó una transferencia de partidas a favor del Ministerio de Economía y Finanzas para la Reserva de Contingencia.

Fuente de Financiamiento: Recursos Directamente Recaudados

El presupuesto inicial fue de S/ 71,25 millones de soles, fue incrementado en S/ 15,74 millones de soles, alcanzado al cierre del ejercicio S/ 86,99 millones de soles.

Dicho monto fue incrementado por la incorporación de los Saldos de Balance del año 2016 y por mayores ingresos de las certificaciones de firmas, apostillas y legalizaciones.

Fuente de Financiamiento: Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito

El Presupuesto inicial del Año 2017 fue de S/ 0,00 millones de soles, al cierre del ejercicio alcanzo a la suma de S/ 0,08 millones de soles.

Dichos recursos provinieron de los Saldos de Balance del año 2016. Los ingresos provenientes por esta fuente de financiamiento, corresponden al Contrato de Préstamo N° 183/OC-PE, entre el Estado Peruano y el Banco Interamericano de Desarrollo, para financiar el Proyecto de Paso de Frontera Desaguadero (Perú – Bolivia) y Componentes Transversales.

Fuente de Financiamiento: Recursos Donaciones y Transferencias

El presupuesto de esta fuente de financiamiento durante el año 2017, alcanzó a la suma de S/ 27,50 millones de soles, que corresponden a la incorporación de los Saldos de Balance del año 2016.

Así mismo, se incorporó la transferencia financiera efectuada por la SUNAT para financiar la culminación del proyecto "Pasos de Frontera Desaguadero (Perú-Bolivia)". Las donaciones efectuadas: por la Red de Archivos Diplomáticos Iberoamericanos (RADI) para financiar la ejecución del proyecto titulado "Historia Institucional de la Cancillería del Perú en imágenes de la Segunda Mitad del siglo XX" y por el Estado de Kuwait para financiar acciones concernientes al apoyo logístico y material requerido para la facilitación el funcionamiento de la Embajada del Perú en el Estado del Kuwait.

3. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 2018

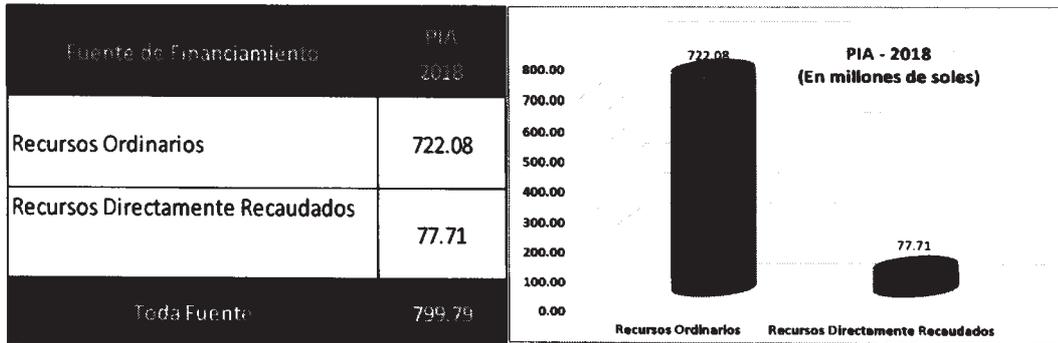
Con Resolución Ministerial N° 0897/RE de 21 de diciembre de 2017, se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) del Pliego Ministerio de





000284

Relaciones Exteriores correspondiente al año 2018, de acuerdo a los montos asignados a través de la Ley N° 30693, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2018:



Fuente de Financiamiento: Recursos Ordinarios

El Presupuesto Institucional Aprobado del pliego Ministerio de Relaciones Exteriores, con cargo a la Fuente de Financiamiento "Recursos Ordinarios" es de S/ 722,08 millones de soles, el avance de la ejecución del devengado alcanzó a S/ 3,97 millones de soles que representa el 0.55% del presupuesto aprobado.

Dichos recursos cubren los siguientes gastos: funcionamiento de la Cancillería en Lima y de la Misiones Diplomáticas en el exterior, funcionamiento de las Oficinas Desconcentradas, planilla de pagos del personal diplomático, administrativos y contrataos CAS, planilla de pagos de pensionistas y cesantes, estipendio de los alumnos de la Academia Diplomática, pago de cuotas a organismos internacionales de los cuales el Perú es miembro, aporte del Gobierno del Perú al Fondo Binacional para la Paz y el Desarrollo Perú-Ecuador, actividades de la VIII Cumbre de las Américas, gastos de traslados, pasajes y viáticos por comisión de servicios, servicios públicos, campaña científica a la Antártida, entre otros gastos.

Es importante señalar que se gestionó ante el Ministerio de Economía y Finanzas la continuidad de actividades vinculadas a la visita de Su Santidad el Papa Francisco al Perú, en el marco del literal d) de la Quincuagésima Octava Disposición Complementaria final de la Ley N° 30693, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2018.

Fuente de Financiamiento: Recursos Directamente Recaudados

El Presupuesto Institucional Aprobado del pliego Ministerio de Relaciones Exteriores, con cargo a la Fuente de Financiamiento "Recursos Directamente Recaudados" es de S/ 77,71 millones de soles, a la fecha no registra ejecución del gasto.

Dichos recursos son destinados a cubrir los siguientes gastos: pago de la bonificación especial por la tasa de legalizaciones al personal administrativo, pago de la bonificación especial de los funcionarios diplomáticos en situación de retiro, planilla de pago del personal contratado CAS, gastos de asistencia humanitaria y repatriación de restos mortales de connacionales que se encuentran en situación de indigencia o necesidad extrema y otros gastos de funcionamiento que no son cubiertos con la fuente de financiamiento "Recursos





PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

INFORME SECTORIAL PARA LA TRANSFERENCIA DE GESTIÓN
PERIODO 2016-2018

000285

Se debe mencionar que la ejecución de gasto en esta fuente de financiamiento está sujeta a la recaudación de los ingresos provenientes de la Tasa de Legalización de Firmas y de la Recaudación Consular que realizan las Oficinas Consulares en el Exterior.



**INFORME DE TRANSFERENCIA DE GESTIÓN
PERIODO DEL 28 DE JULIO 2016 AL 09 DE ENERO DEL 2018**

OFICINA DE FINANZAS-UNIDAD DE CONTABILIDAD

**INFORME SOBRE ESTADO SITUACIONAL DE LAS ACTIVIDADES INHERENTES A
SUS FUNCIONES:**

1) Estados Financieros, Presupuestarios e Información Complementaria:

De acuerdo Texto Ordenado de la Directiva N° 004-2015-EF/51.01 Resolución Directoral N° 014-2017-EF/51.01 "Presentación de información financiera, presupuestaria y complementaria del cierre contable por las entidades gubernamentales para la elaboración de la Cuenta General de la República" a la fecha se encuentra en proceso la elaboración de los estados financieros, presupuestarios e información complementaria correspondientes al 31.12.2017. Su presentación vence el 31 de marzo del 2018.

Dicho proceso se da en el marco de las Normas internacionales de Contabilidad y Directivas Contables, entre otros, efectuando las conciliaciones y verificaciones en forma mensual y anual de los saldos de las cuentas bancarias, otras cuentas por cobrar, existencias, activos fijos, intangibles, bienes culturales, cuentas por pagar y operaciones recíprocas con entidades del Sector Público, a fin de confirmar la existencia de los saldos y bienes presentados en los Estados Financieros.

En cumplimiento a la Directiva de Contaduría N° 003-2016-EF/51.01 "Información financiera, presupuestaria y complementaria con periodicidad mensual, trimestral y semestral por las entidades gubernamentales del estado". Con el OF. RE (OGA) N°2-5/38 del 07.nov.2017, se presentó los Estados Financieros y Presupuestales correspondientes al Tercer Trimestre de 2017.

En aplicación a la Directiva de Contaduría N° 004-2015-EF/51.01 "Cierre Contable y Presentación de Información para la Elaboración de la Cuenta General de la República", con el Oficio OF.RE (SGG) N° 2-5-C/32 del 23/03/2017, se cumplió con presentar a la Dirección General de Contabilidad Pública los Estados Financieros, Presupuestales e Información Complementaria al 31 de Diciembre de 2016, para la elaboración de la Cuenta General de la República.

Así mismo, con OFICIO (SGG) N° 2-5-C/14 de 25.01.2017, se presentó la información sobre los saldos de Fondos Públicos al 31-12-2016, en aplicación de la Décima Octava Disposición Final de la Ley N° 29465, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2010, y su Reglamento aprobado con la R.M.N° 059-2010-EF-93.

2) La Ejecución Presupuestaria y el Control Previo:

Con relación a la ejecución presupuestal, ésta se viene realizando atendiendo los expedientes (ordenes de servicio y/o de compra), planillas (de remuneraciones, pensiones, CAS, secigristas, ADP, exterior), asignaciones ordinarias y extraordinarias a las OSE's, remitidos principalmente por la Oficina de Logística, la Oficina General de Recursos Humanos, Oficina de Gestión del Servicio Exterior, entre otros, los mismos son comprometidos y devengados en el Sistema SIAF-SP (Sistema oficial del Sector



Público) en forma oportuna. Así como los expedientes ejecución que se generan para la atención de la Visita del Papa.

El Control Previo es permanente y se realiza previo a la fase de devengado de cada una de las operaciones antes mencionadas.

3) Auditoria a la información financiera, presupuestaria e información complementara, correspondiente a los ejercicios 2016 y 2017:

La Sociedad de auditoría externa Espinoza y Asociados SC, ha realizado la auditoría gubernamental financiera correspondiente al ejercicio 2016, habiendo emitido los informes correspondientes de acuerdo al contrato suscrito, así como, ha efectuado la auditoría preliminar del ejercicio 2017.

4) El archivo contable:

La Unidad de Contabilidad de la Oficina de Finanzas cuenta con tres Ambientes utilizados como archivos repositorios situados en el primer piso (cochera), segundo piso (al lado de Tesorería) y sótano 1 (Al lado de Almacén) del Edificio Carlos García Bedoya en los cuales se conserva los documentos contables como son: Comprobantes de Pago, Notas de Contabilidad, Análisis de Cuentas, Recibos de Ingresos, entre otra documentación contable.





000286

5. RESUMEN DE INFORMACIÓN PRINCIPAL SOBRE RECURSOS HUMANOS:

Actualmente, la Oficina de Administración de Personal se encuentra terminando la elaboración del borrador del escalafón diplomático y administrativo del año 2018, el cual se tiene previsto enviar para la revisión y conformidad de los funcionarios la primera semana de febrero.

Asimismo, se está trabajando en las convocatorias de personal solicitado por las diversas dependencias de la Cancillería. Igualmente, se viene elaborando las resoluciones supremas, ministeriales, viceministeriales, de Secretaría General y Jefaturales que son requeridas para la buena marcha administrativa de la entidad y se está elaborando el cronograma de trabajo de la Comisión de Personal del año 2018-2019.

De otro lado, en lo que concierne a la Oficina de Servicios y Bienestar del Personal actualmente esta oficina se encuentra atendiendo nuevas responsabilidades relacionadas al cumplimiento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SyST), como son: elaboración del Reglamento Interno de de SyST, elaboración del Plan Anual de Actividades de SyST, y elaboración del Plan Anual de Capacitación en SyST.

Además, se encuentra colaborando activamente con la consultoría externa que contrató el MRE, para la elaboración del Diagnóstico de Transversalización de Enfoque de Género y Plan de Acción sobre Género del MRE. Este trabajo lo realiza en el marco de sus competencias establecidas en el ROF y como mandato del Grupo de Trabajo sobre Género del MRE.

Con respecto a la Oficina de Remuneraciones y Pensiones, esta oficina tiene como principales actividades programadas para el presente año 2018, proyectar una sola Directiva que guarde relación con el reconocimiento de la Bonificación Especial por Familia y la Bonificación Especial de Remuneración Familiar para facilitar un mejor acceso a este beneficio, además de velar por el cumplimiento de los requisitos exigidos por las normas sobre la materia.





Asimismo, actualizar, de acuerdo al DS N° 354-2015-RE, los Índices de Remuneración por Sede (IRS) y la Unidad Remunerativa Básica (URB), dentro del 1° trimestre del año, para efectos de sincerar los costos de vida de los países en los que se encuentran nuestras sedes diplomáticas y consulares y, actuar oportunamente, en el marco de la normatividad vigente, para el reconocimiento de las pensiones del personal del MRE y de sus sobrevivientes, así como de sus beneficios sociales, para propiciar el bienestar del personal y el de sus dependientes. Además, se ha previsto continuar con las coordinaciones necesarias entre las áreas involucradas del MRE para la detección de posibles casos de doble percepción de ingresos de fuente pública.

Finalmente, en lo que concierne a la Oficina de Capacitación del Personal, esta viene desarrollando los planes y programas de capacitación previstos en la normatividad, logrando que el presupuesto capacitación se haya incrementado y se utilice de manera más eficiente para cubrir las brechas del personal diplomático y administrativo y CAS, de acuerdo a los objetivos institucionales y con el objetivo de potenciar las capacidades de los servidores y lograr una mejor gestión del talento humano.

Lima, 17 de enero de 2018.

Julio Jorge Guillermo Florián Alegre
Embajador
Jefe de la Oficina General de Recursos Humanos
Ministerio de Relaciones Exteriores





Ministerio de Relaciones Exteriores

INFORME SITUACIONAL DE LA INFRAESTRUCTURA DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES.

17 de enero de 2018



SITUACION ACTUAL DE INMUEBLES

a. OBJETIVO

El presente informe tiene por objetivo brindar herramientas de información respecto a la Infraestructura del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE), cuyos inmuebles se encuentran en el interior y exterior del país.

b. INFRAESTRUCTURA EXISTENTE.

Actualmente el Ministerio de Relaciones Exteriores para su funcionamiento y operación en el interior y exterior del país cuenta con 260 locales, de ellas, 57 son locales propios, 10 son afectados en uso, 193 locales alquilados, lo que significa que el 74.23% son alquilados, el 21.92% son propios y el 3.85% son afectados en uso.



Ilustración 1

Respecto a su uso, el 25.38% es destinado a Cancillerías, el 28.85% a Residencias, el 29.23% a Consulados el 11.54% a oficinas, el resto a otros usos tal como se puede apreciar en la ilustración No. 2.



Ilustración 2

En cuanto a los locales propios, contamos con 57 locales de las cuales 10 se ubican en el país y 47 en el exterior. De los 10 locales que se ubican en el país, 8 se ubican en Lima y 02 en Puno; en esta localidad actualmente culminó la ejecución física del proyecto CEBAR DESAGUADERO y cuya transferencia se encuentra en proceso.



En cuanto a la adquisición, de los 47 inmuebles propios en el exterior, 14 locales fueron adquiridos entre los años 2011 al 2016 y 33 en años anteriores.

En cuanto a su estado de conservación, los inmuebles adquiridos a partir del 2011 en adelante, se encuentran en buen estado de conservación y los otros inmuebles en su mayoría requieren trabajos de mantenimiento mayor, necesarios para el óptimo funcionamiento del local.

En cuanto a su ubicación geográfica 99 locales están en América del Sur, 29 en América del Norte, 21 en Centro América, 5 Oceanía, 9 en África y 42 en Asia.

LOCALES DEL MRE POR UBICACIÓN GEOGRAFICA (CANTIDAD)

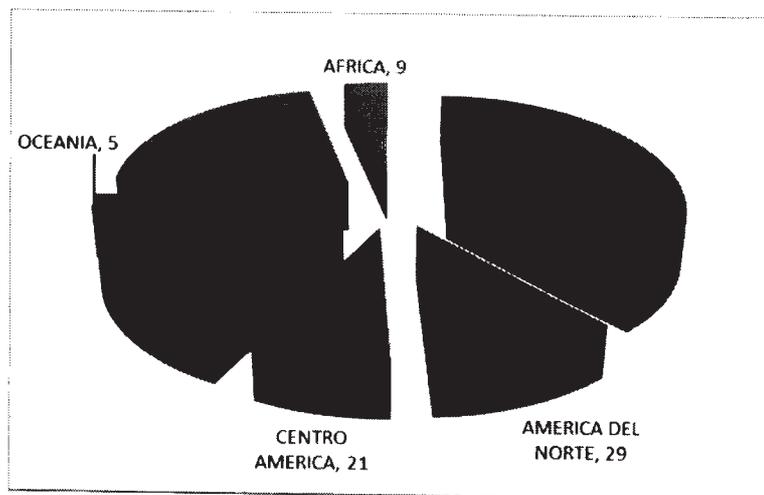


Ilustración 3

Lo que significa que el 38.08% de locales se ubican en América del Sur, 21.15% en Europa, 16.15% en Asia, 11.15% en América del Norte, 8.08% en Centro América, 3.46% en África y 1.92% en Oceanía.

LOCALES DEL MRE POR UBICACIÓN GEOGRAFICA (%)

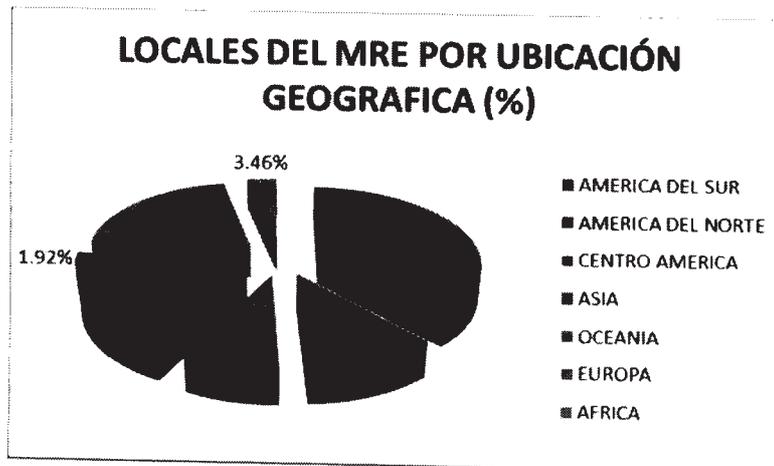


Ilustración 4



Para fines del presente informe solo se tomará en cuenta los locales que se ubican en el país, en especial los ubicados en la ciudad de Lima, en donde se concentra las oficinas en las cuales se toman decisiones políticas generales de la Cancillería en el mundo.

i. LOCALES PROPIOS

El Ministerio de Relaciones Exteriores actualmente cuenta con 57 locales propios de los cuales 10 se ubican en el Perú y 47 en el exterior

Respecto a los locales ubicados en el interior del país:

De los diez (10) locales existentes, ocho (08) se ubican en la ciudad de Lima y dos en Puno, que corresponden a los lotes 1 y 2 del CEBAF.

Respecto a su estado de conservación, se encuentran en buen estado, requiriendo trabajos de mantenimiento rutinarios y preventivos para un óptimo funcionamiento.

En cuanto a la disponibilidad de oficinas, actualmente se encuentran congestionadas, además se están sub dividiendo lo que ha originado una tugurización de los ambientes. La problemática encontrada es que cada vez se requiere mayor número de funcionarios para atender los diversos compromisos que la Cancillería tiene programado, lo que ha ocasionado que se tenga que acondicionar ambientes en lugares poco óptimos en forma provisional, que requieren de una reubicación inmediata.

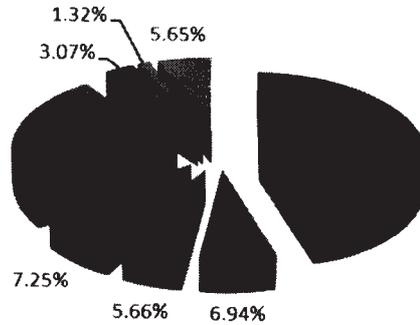
Para efectos del presente informe, no se tomarán en cuenta los locales ubicados en Puno, debido a que una vez concluidos los trabajos del CEBAF, serán transferidos a la Sunat, para su operación y mantenimiento.

Al sumar las áreas de terreno y construidas de los ocho locales propios se obtiene un área total de 12,255.56 metros cuadrados de área de terreno y 31,708.41 metros cuadrados de área construida.

Si comparamos el área construida total respecto al área de cada edificación se obtiene que el 45.09% representa el edificio Carlos García Bedoya, 6.94% el edificio Raúl Porras Barrenechea, 5.66% el Palacio Torre Tagle, 7.25% el Centro Cultural, 25.03% el edificio del Estacionamiento, 10.4 % corresponde a la Embajada de Cuba e incluye la residencia de la Embajada y la residencia del Cónsul.



LOCALES PROPIOS



- EDIF. CARLOS GARCIA BEDOYA
- EDIF RAUL PORRAS BARRENECHEA
- PALACIO TORRE TAGLE
- CENTRO CULTURAL
- EDIFICIO ESTACIONAMIENTO
- RESIDENCIA DEL CONSUL DE LA EMBAJADA DE CUBA
- RESIDENCIA DE LA EMBAJADA DE LA REPUBLICA DE CUBA

El uso actual que se da a los predios en su mayoría es para oficinas, estacionamiento, salas de exposición, residencia, consulado y embajada.

Cuadro No. 01

AREA DE LOCAL Y AREA CONSTRUIDA POR LOCAL DE PROPIEDAD DEL MRE.

		12255.56			
A)	LOCALES PROPIOS		89619.56	31708.41	
1	EDIF. CARLOS GARCIA BEDOYA	OFICINA	1516.77	14296	45.09%
2	EDIF RAUL PORRAS BARRENECHEA	OFICINA	756.03	2199.2	6.94%
3	PALACIO TORRE TAGLE	OFICINA	1795.53	1795.53	5.66%
4	CENTRO CULTURAL	SEDE CULTURAL	1338.8	2300	7.25%
5	EDIFICIO ESTACIONAMIENTO	GARAJE	1880.53	7935.58	25.03%
6	RESIDENCIA DEL CONSUL DE LA EMBAJADA DE CUBA	RESIDENCIA	2238.4	973.5	3.07%
7	RESIDENCIA DE LA EMBAJADA DE LA REPUBLICA DE CUBA	RESIDENCIA	421.2	417	1.32%
8	EMBAJADA DE LA REPUBLICA DE CUBA	OFICINA	2308.3	1791.6	5.65%



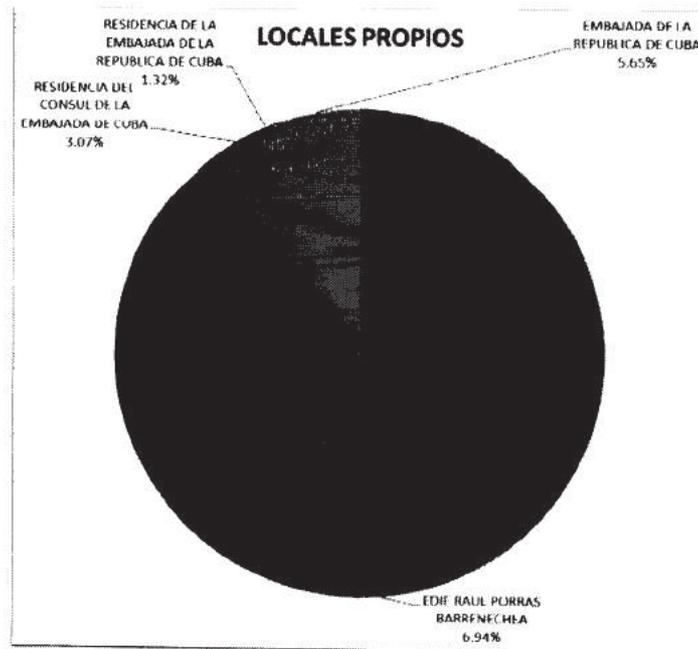


Ilustración 5

La cantidad de personal que trabaja en los ocho locales es de 1,133 de las cuales el 63.25% trabaja en el edificio Carlos García Bedoya, el 9.56% en el edificio Raúl Porras Barrenechea, el 5.91% en Palacio Torre Tagle, el 1.22% en el Centro Cultural, el 18.51% en el Edificio de Estacionamiento, el resto en otros locales.



Ilustración 6

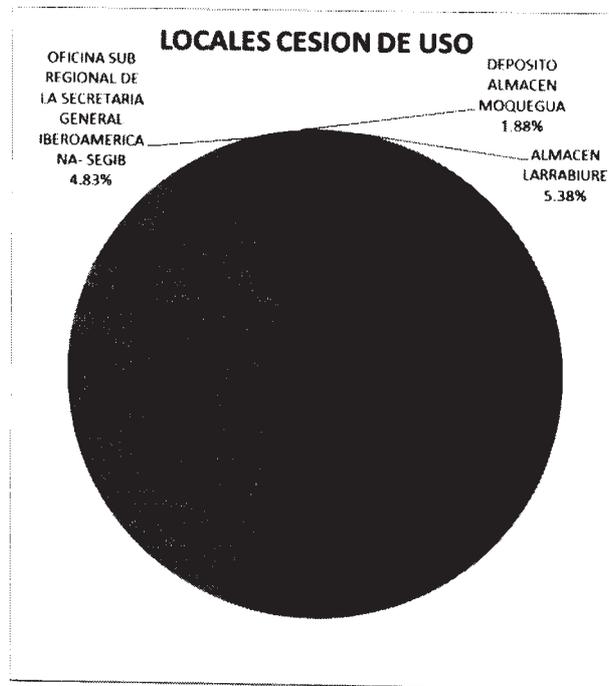


ii. Locales en Cesión de Uso.

Actualmente contamos con 10 locales de las cuales 5 se encuentran en el territorio nacional y 5 en el exterior.

Al sumar las áreas de terreno y áreas construidas por separado de los cinco locales, se obtiene un área de terreno de 2,500.00 metros cuadrados y un área construida de 2,493.68 metros cuadrados.

Si comparamos el área construida del total de locales en cesión de uso respecto al área de cada edificación resulta que el 5.38% representa el Almacén de Larrabiure, 50.31 % la Oficina Ejecutiva de Control de Drogas, 37.59% la Casa Grace, 4.83% la Oficina Sub Regional de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), y 1.88% el Deposito del Almacén Moquegua.



El uso actual que se da a los predios es para depósito y oficinas.



Cuadro No. 02

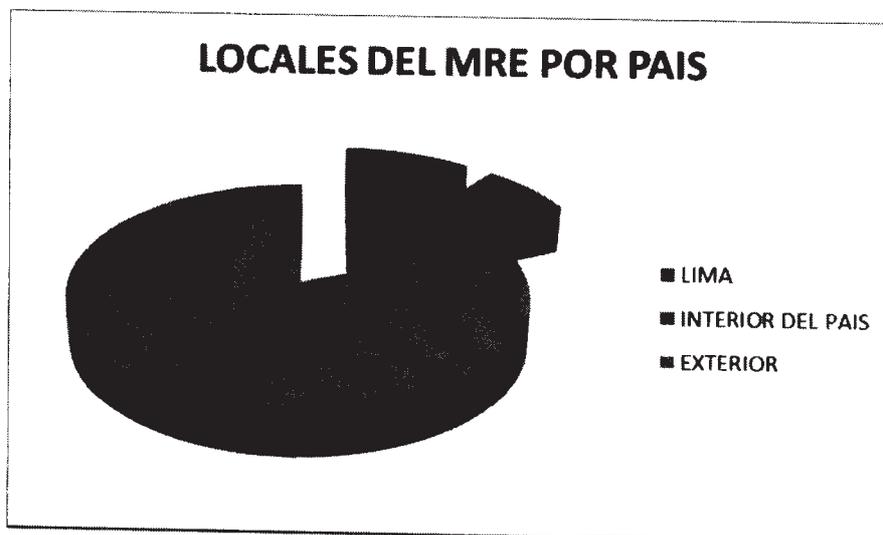
AREA DE LOCAL Y AREA CONSTRUIDA POR LOCAL AFECTADO EN USO AL MRE.

[REDACTED]					
B)	LOCALES CESION DE USO		2500.55	2493.68	100.00%
1	ALMACEN LARRABIURE	DEPOSITO	95.13	134.13	5.38%
2	OFICINA EJECUTIVA DE CONTROL DE DROGAS - OFECOD	OFICINA	1800	1254.65	50.31%
3	CASA GRACE	OFICINA	558.45	937.45	37.59%
4	OFICINA SUB REGIONAL DE LA SECRETARIA GENERAL IBEROAMERICANA- SEGIB	OFICINA		120.48	4.83%
5	DEPOSITO ALMACEN MOQUEGUA	DEPOSITO	46.97	46.97	1.88%

Al sumar la cantidad de personal que trabaja en los cinco (5) locales en afectación de uso, se cuenta con 58 personas de las cuales el 94.83% trabaja en el edificio de la Ex Casa Grace- Trámites Consulares y el 5.17% en la Oficina SEGIB.

iii. Locales Alquilados.

En cuanto a locales alquilados contamos con 193 locales de los cuales 14 son para la ciudad de Lima, 18 en el interior del país y 161 en el exterior.



Para el presente estudio solo se ha considerado los locales que se encuentran en Lima, los locales del interior del país que representan las ODES y Residencia de ODES, no se han considerado.

Los locales alquilados se ubican en los distritos de Lima Cercado, San Isidro y el Callao.





Al sumar las áreas de terreno y áreas construidas de los 14 locales se obtiene un área de 4,880.01 metros cuadrados de área de terreno y 4,238.30 metros cuadrados de área construida.

Si comparamos el área construida total respecto al área de cada edificación, resulta que el 40.30% representa la Academia Diplomática, 1.57% el local alquilado en el Jr. Rufino Torrico N° 473 que se utiliza como cochera, 32.91% la Casa Cavali, 4.72 depósitos y ventas y 20.50% las diferentes oficinas alquiladas en el edificio Rímac Internacional (Remesas Consulares, Sociedad Peruana de Derecho Internacional, IRSA, Procuraduría, Contraminas, Asuntos Antárticos, ABTC – APEC

El uso actual que se da a los locales es para oficinas, educación, depósito y estacionamiento.

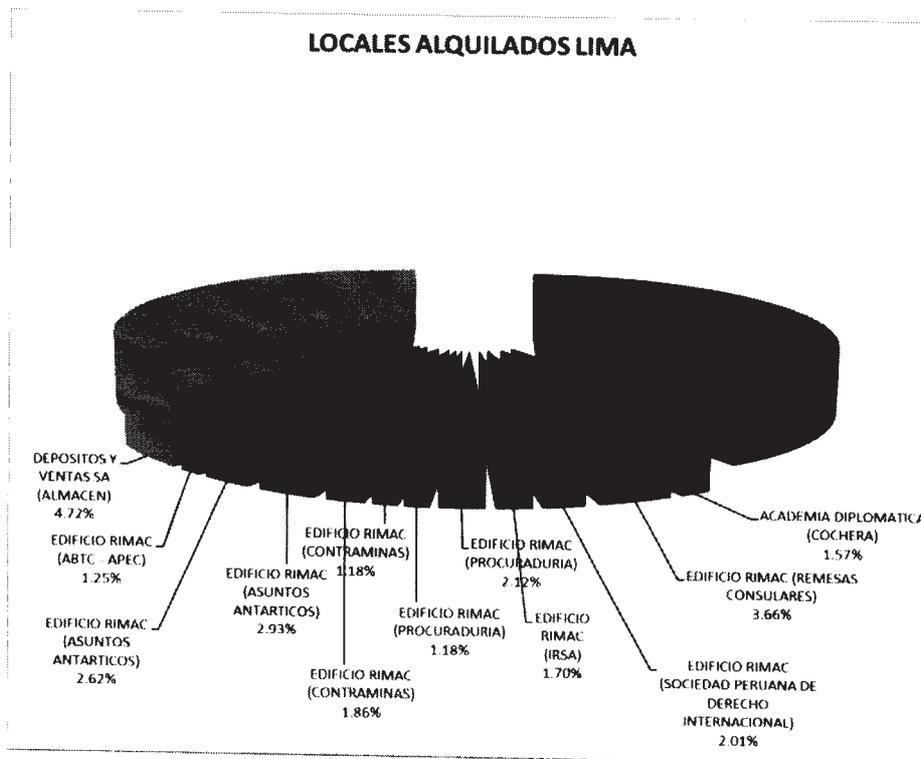


Ilustración 7




Cuadro No. 03

AREA DE LOCAL Y AREA CONSTRUIDA POR LOCAL EN ALQUILER POR EL MRE.

LOCALES ALQUILADOS LIMA				
		4880.01	4238.31	
ACADEMIA DIPLOMATICA (LOCAL CENTRAL)	OFICINA	2772.01	1707.99	40.30%
ACADEMIA DIPLOMATICA (COCHERA)	GARAJE	712	66.39	1.57%
EDIFICIO RIMAC (REMESAS CONSULARES)	OFICINA	155	155	3.66%
EDIFICIO RIMAC (SOCIEDAD PERUANA DE DERECHO INTERNACIONAL)	OFICINA	85	85	2.01%
EDIFICIO RIMAC (IRSA)	OFICINA	72	72	1.70%
EDIFICIO RIMAC (PROCURADURIA)	OFICINA	90	90	2.12%
EDIFICIO RIMAC (PROCURADURIA)	OFICINA	50	50	1.18%
EDIFICIO RIMAC (CONTRAMINAS)	OFICINA	50	50	1.18%
EDIFICIO RIMAC (CONTRAMINAS)	OFICINA	79	79	1.86%
EDIFICIO RIMAC (ASUNTOS ANTARTICOS)	OFICINA	124	124	2.93%
EDIFICIO RIMAC (ASUNTOS ANTARTICOS)	OFICINA	111	111	2.62%
EDIFICIO RIMAC (ABTC - APEC)	OFICINA	53	53	1.25%
DEPOSITOS Y VENTAS SA (ALMACEN)	DEPOSITO	200	200	4.72%
CASA CAVALI	OFICINA	327	1394.93	32.91%

La cantidad de personal que trabaja en los locales alquilados es de 199 personas, de las cuales el 51.26 % trabaja en la Academia Diplomática, 23.62 % en el Edificio Rímac Internacional y 25.13 % en la Casa Cavali.

En cuanto al costo anual por el alquiler de estos locales representa la suma de S/. 1'474,734.37 nuevos soles, aproximadamente U\$ 446,889.20 dólares americanos al tipo de cambio de 3.30.




Cuadro No. 04

LOCALES ALQUILADOS POR EL MRE. PAGOS MENSUALES Y ANUALES POR LOCAL

LOCALES ALQUILADOS POR EL MRE. PAGOS MENSUALES Y ANUALES POR LOCAL			
C)	LOCALES ALQUILADOS LIMA	122,894.53	1,474,734.37
1	ACADEMIA DIPLOMATICA (LOCAL CENTRAL)	9023.508	108282.096
2	ACADEMIA DIPLOMATICA (COCHERA)	7056.4	84676.8
3	EDIFICIO RIMAC (REMESAS CONSULARES)	4386	52632
4	EDIFICIO RIMAC (SOCIEDAD PERUANA DE DERECHO INTERNA)	2407.2	28886.4
5	EDIFICIO RIMAC (IRSA)	2539	30468
6	EDIFICIO RIMAC (PROCURADURIA)	2458	29496
7	EDIFICIO RIMAC (PROCURADURIA)	1416	16992
8	EDIFICIO RIMAC (CONTRAMINAS)	5748	68976
9	EDIFICIO RIMAC (CONTRAMINAS)	1829.03	21948.36
10	EDIFICIO RIMAC (ASUNTOS ANTARTICOS)	6655.2	79862.4
11	EDIFICIO RIMAC (ASUNTOS ANTARTICOS)		0
12	EDIFICIO RIMAC (ABTC - APEC)	1829.03	21948.36
13	DEPOSITOS Y VENTAS SA (ALMACEN)	7646	91752
14	CASA CAVALI	69901.163	838813.956
TOTAL			S/. 1,474,734.37
			\$446,889.20

2. EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LA INFRAESTRUCTURA

En el presente capítulo se presenta una evaluación preliminar de la infraestructura existente, que servirá como una herramienta de base para futuros estudios a realizar. El estudio está en función de los planos existentes y la información encontrada en los archivos de la Oficina de Control Patrimonial.

Siendo el Edificio Carlos García Bedoya y el Edificio del Estacionamiento que representan el 70.11% del área total construida el estudio se apoya en los resultados obtenidos en estas dos edificaciones.

a. EDIFICIO CARLOS GARCIA BEDOYA.

El edificio cuenta con 10 pisos y dos sótanos, en los cuales trabajan 728 personas en promedio.




Cuadro No. 07
USO ACTUAL DEL EDIFICIO CARLOS GARCIA BEDOYA POR PISO, SEGÚN AREAS
FUNCIONALES.

PISO	USO ACTUAL / UNIDADES ORGANICAS
SOTANO 02	LOGISTICA - SERVICIOS GENERALES
	DIRECCION GENERAL DE TRATADOS
	RESTAURACION
	PASAPORTES
	IMPRESA
	TALLER MICROFILMACION
	ENCUADERNACION
	OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO
	ARCHIVO HISTORICO DE LIMITES
SOTANO 01	DIRECCION DE PRIVILEGIOS E INMUNIDADES
	INTERBANK
	MESA DE PARTES
	ASESORIA PARLAMENTARIA
	TRAMITE DOCUMENTARIO
	DIRECCION GENERAL DE PERUANOS EN EL EXTERIOR
	TESORERIA
	SUB. DIRECCION DE ASISTENCIA NACIONAL
DIRECCION DE PROTECCION Y ASISTENCIA NACIONAL	
PRIMER PISO	RECEPCION
	SALA PLENARIA
	SALAS MULTIPLES
	CAFETERIA. SEGURIDAD
MEZANINE	UNIDAD DE TELEFONIA Y RADIO
	SERVICIO MEDICO
	OFICINA DE SEGURIDAD
	CENTRO DE CONTROL DE AUDIO Y VIDEO
SEGUNDO PISO	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRAL
	SECRETARIA GENERAL
	OFICINA DE LOGISTICA
	CONTABILIDAD
	TESORERIA
	FINANZAS
	PRESUPUESTO
	CONTROL PATRIMONIAL
	UNIDAD EVENTOS
	UNIDAD DE DIVISION DE CUENTAS OGA.
OFICINA DE GESTION DEL SERVICIO EXTERIOR	
TERCER PISO	OFICINA GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
	OFICINA GENERAL DE ASUNTOS LEGALES
CUARTO PISO	DIRECCION GENERAL DE EUROPA
	DIRECCION GENERAL DE ASIA Y OCEANIA
	SUB SECRETARIA PARA EUROPA, AFRICA, ASIA Y OCEANIA
	SEGURIDAD Y DEFENSA
	DIRECCION DE COORDINACION NACIONAL
	DIRECCION DE AFRICA Y MEDIO ORIENTE Y PAISES DEL GOLFO
	DIRECCION DE APEC Y FOROS ESPECIALIZADOS
DIRECCION DE ERUROPA 1	
QUINTO PISO	DIRECCION DE AMERICA DEL NORTE
	DIRECCION DE AMERICA DEL SUR
	DIRECCION DE CENTRO AMERICA Y EL CARIBE
	DIRECCION GENERAL DE AMERICA
	SECRETARIA EJECUTIVA NACIONAL DE LA UNION DE NACIONES SUDAMERICANAS
DIRECCION DE DESARROLLO E INTEGRACION FRONTERIZA	



SEXTO PISO	DIRECCION GENERAL PARA ASUNTOS ECONOMICOS
	DIRECCION GENERAL PARA ASUNTOS MULTILATERALES Y GLOBALES
	DIRECCION DE NEGOCIACIONES ECONOMICAS INTERNACIONALES
	DIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA
	DIRECCION DE ORGANISMOS Y POLITICA MULTILATERAL
	DIRECCION DE CONTROL DE DROGAS
	DIRECCION PARA ASUNTOS SOCIALES
	DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS
	DIRECCION DE MEDIO AMBIENTE
	SUB SECRETARIA DE ASUNTOS MULTILATERALES Y ESPECIALES
SEPTIMO PISO	DIRECCION GENERAL DE SOBERANIA LIMITES Y ASUNTOS ANTARTICOS
	DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS Y ESTRATEGIAS DE POLITICA EXTERIOR
	DIRECCION DE INTEGRACION
	DIRECCION DE COOPERACION INTERNACIONAL
	DIRECCION DE POLITICAS Y ESTRATEGIAS
	DIRECCION DE SOBERANIA AEREA
	DIRECCION DE ASUNTOS MARITIMOS
DIRECCION NACIONAL DE DESARROLLO FRONTERIZO Y LIMITES	
OCTAVO PISO	COMEDOR
NOVENO PISO	DIRECCION GENERAL DE COMUNIDADES PERUANAS EN EL EXTERIOR Y ASUNTOS CONSULARES
	DIRECCION DE POLITICA CONSULAR
	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
	SUB SECRETARIA DE COMUNIDADES EN EL EXTERIOR
DECIMO PISO	DIRECCION GENERAL DE PROMOCION ECONOMICA
AZOTEA (A)	TALLERES
	EQUIPOS CHILLER (AIRE ACONDICIONADO)
AZOTEA (B)	SALA DE MAQUINAS DE ASCENSOR
	TALLERES

b. EDIFICIO DEL ESTACIONAMIENTO.

El edificio cuenta con cuatro pisos y dos sótanos, en los cuales laboran 213 personas, en su mayoría del área de servicios generales - mantenimiento.

En el Sótano 01 laboran 110 personas en promedio su mayoría pertenecen a ADSERCO y que trabajan en dos turnos.

En el primer piso, trabajan 64 personas en su mayoría pertenecen al Área de Servicios Generales- transportes.

Se adjunta el Anexo N° 06, con la relación de los bienes inmuebles que se encuentren en propiedad, posesión y uso del Ministerio de Relaciones Exteriores a la fecha de corte.

De los inmuebles en el exterior, cabe precisar que algunos inmuebles se encuentran en proceso de mantenimiento en función de las necesidades manifestadas por cada Misión y la disponibilidad presupuestaria de esta Cancillería.

Así mismo algunos de estos inmuebles fueron priorizados en la Programación Multianual de Inversiones con el objetivo de reducir brechas de infraestructura y servicios públicos.



[Handwritten signature]





Ministerio de Relaciones Exteriores

**Informe sobre las necesidades de
mantenimiento de los inmuebles del
Ministerio de Relaciones Exteriores en el
exterior**

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
Oficina de Control Patrimonial – Área de infraestructura



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. ESTIMACIÓN DE LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
3. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMÁTICA
 - 3.1. Problemática de la infraestructura en el Servicio Consular
 - 3.2. Problemática de la infraestructura en Embajadas y Residencias
4. CLASIFICACIÓN DE MISIONES SEGÚN LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS



I. INTRODUCCIÓN

A partir del 2017 se dio inicio a la priorización de los trabajos de mantenimiento de infraestructura del Ministerio de Relaciones Exteriores en concordancia a lo establecido en el nuevo Sistema de Inversión Pública, aprobado mediante Decreto Legislativo N° 27293 el cual creó el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de la Inversión que tiene como objetivo orientar el uso de los recursos públicos destinados a la inversión para la efectiva prestación de servicios y la provisión de la infraestructura necesaria para el desarrollo del país. Por ello, este es el nuevo sistema en el que se enmarcarán los trabajos de adecuación y mantenimiento de los inmuebles del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Para los efectos de la citada Programación Multianual se dispuso la elaboración de un listado de inmuebles en los que se prioricen aquellas necesidades más inmediatas, ello significó la elaboración de una ficha preliminar de infraestructura la cual permitiría identificar las necesidades de cada inmueble y de esta forma determinar aquellas en las cuales se realizarían intervenciones en su infraestructura.

II. ESTIMACIÓN DE LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO EN LA INFRAESTRUCTURA DEL MRE.

Se identificaron las necesidades de mantenimiento de la infraestructura las cuales buscan ser atendidas a través de las inversiones propuestas dentro del nuevo sistema de inversión pública. Al respecto, se han identificado 06 servicios que presentan brecha¹ estos servicios son: i) Servicios Consulares, ii) Servicios de representación diplomática, iii) Servicios de control fronterizo, iv) Servicio de Ciencia y Tecnología, v) Servicios de información y vi) Edificación pública. En el Cuadro N° 01 se presentan las brechas identificadas con sus respectivos indicadores de medición², de los 03 principales servicios los cuales son responsabilidad de la Oficina de Control Patrimonial perteneciente a la Oficina General de Administración.

¹ Brecha: Es la diferencia entre la oferta disponible optimizada de infraestructura (la cual incluye la infraestructura natural) y/o acceso a servicios públicos y la demanda, a una fecha determinada y ámbito geográfico determinado. Puede ser expresada en términos de cantidad y/o calidad.

² El 02 de marzo del 2017 a través de OF. RE OPP N° 02-5-B/15 el Ministerio de Relaciones Exteriores remitió los indicadores brecha de servicios con sus respectivas fichas. De las reuniones de coordinación con representantes del MEF y en consideración sus aportes se procedieron a realizar modificaciones en los indicadores brechas y tipologías, las cuales han sido recogidas en esta programación multianual.





Cuadro N° 01: Servicios con brecha e indicadores

Servicio		Indicador de Calidad	Sustento
Servicios Consulares	% de oficinas consulares en condiciones no adecuadas		Según estimaciones de la Dirección General de Comunidades Peruanas en el Exterior y Asuntos Consulares (DGC), el 91.89 % ³ de las Oficinas Consulares de carrera presta servicios en condiciones no adecuadas; es decir, tienen limitaciones a nivel de infraestructura y/o equipamiento, sus procedimientos no están estandarizados, entre otros aspectos. Estas limitaciones no permiten una atención idónea a los peruanos en el exterior.
Servicios de representación diplomática	% de las Misiones que desarrollan labores de representación diplomática en condiciones no adecuadas		En las últimas décadas la proyección del Perú en el exterior se ha visto acrecentada con una mayor participación de nuestro país en foros multilaterales así como con la ampliación de la agenda bilateral con los diversos países con los que el Perú mantiene relaciones diplomáticas. En ese sentido a fin de fortalecer el adecuado trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores, se requiere fortalecer a las misiones que desarrollan labores de acción diplomática, específicamente lo relacionado a la infraestructura de las mismas. De acuerdo a datos brindados por la Oficina de Control Patrimonial del Ministerio de Relaciones Exteriores al 2017 el 81.65% de las cancelerías presenta infraestructura en condiciones no adecuadas, al igual que el 80.30% de las residencias.
Edificación pública	% de unidades orgánicas de la Entidad con inadecuado índice de ocupación		Existe un déficit de área destinada para oficinas que se refleja en las condiciones de trabajo que presentan las diferentes ambientes en la que el personal administrativo y diplomático desarrollan su función. Actualmente han sido acondicionados en forma provisional a fin de poder atender una urgente necesidad de atención de personal de las diferentes oficinas. Según el Reglamento Nacional de Construcciones se estima que el área en promedio destinada para oficinas por trabajador es 9.5 m ² /persona, habiéndose calculado que el área en promedio que actualmente utiliza el trabajador es de 5.84 m ² /persona.

³ Estimaciones a diciembre de 2016. Se considera a una Oficinas Consular en condiciones adecuadas si cuenta con adecuada infraestructura, equipamiento informático con tecnología vigente y en número suficiente, Canal seguro de comunicaciones (VPN), cableado estructurado y un equipo y sistema para videoconferencia.

III. IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El indicador de la brecha, nos remite a la necesidad de definir si el servicio se brinda en condiciones adecuadas o no adecuadas. Por ellos, se elaboraron "Fichas Técnicas de infraestructura", las cuales establecen la caracterización de "adecuado" o "no adecuado" sustentada en una variedad de criterios.

Al momento de elaborar la ficha se definieron diferentes tipologías de problemas sobre la base de las solicitudes que históricamente recibe el área de infraestructura desde las diferentes misiones en relación a inconvenientes, funcionalidad, mantenimiento, deterioro, fallas y/o desperfectos, vinculados a la infraestructura o las instalaciones.

Estos tipos de problemas reportados desde la ficha de infraestructura, son "Necesidad de":

1. Espacio Arquitectónico
2. Refacción o Reforzamiento de Estructura
3. Refacción de Instalaciones de agua
4. Refacción de Instalaciones de desagüe
5. Refacción de Instalaciones de Electricidad
6. Refacción de Instalaciones de calefacción
7. Refacción de Instalaciones de aire acondicionado
8. Refacción de ascensores
9. Refacción por filtraciones
10. Adecuación a las Normas de Seguridad del país sede
11. Incumplimiento de la normatividad técnica del país sede

Al momento de tabular los datos de infraestructura de las Misiones, se hace necesario caracterizar la problemática reportada por cada Misión, con una ponderación respecto a las diferentes tipologías de problemas identificadas como brechas por las Misiones a fin de establecer una priorización de los trabajos a realizar.

3.1 Problemática de la infraestructura en el Servicio Consular

Las Oficinas Consulares serán consideradas adecuadas si cuentan con una infraestructura que tenga **calidad arquitectónica** (funcionalidad, accesibilidad vial, buen estado de conservación de la edificación, seguridad y estética de acuerdo al propósito, ajustado a norma y la eficiencia) y **cercanía** a núcleos urbanos/administrativos/financieros importantes.



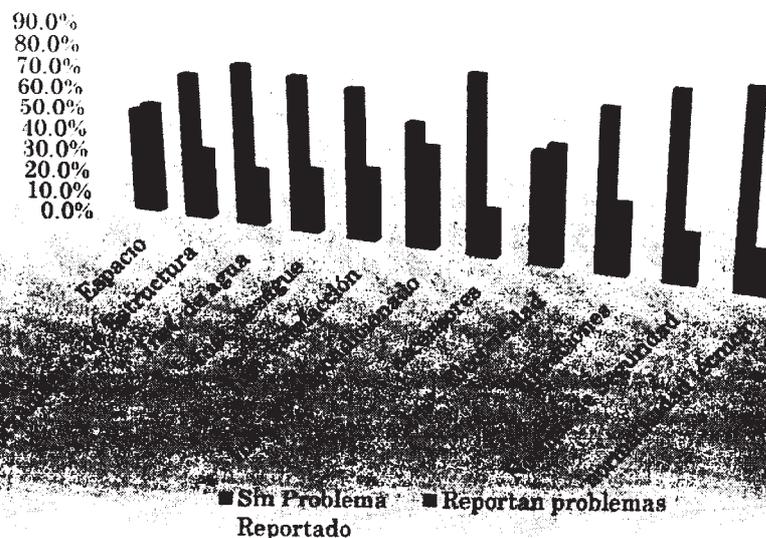
De estas tipologías las sedes reportan una calificación de URGENTE o PRIORITARIO o DESEABLE, las que nos permiten una prelación de las intervenciones desde la problemática de infraestructura.

Aparte de estos aspectos, hay que hacer un mayor análisis de los reportes de infraestructura considerando la antigüedad, la tenencia propia o alquilada, el clima de la zona la cantidad de personal, etc. Pero lo que cobra mayor importancia en la selección final es incorporar los criterios estratégicos y de atención a los connacionales, tal como indica la ficha referida líneas arriba.

CONSULADOS (Muestra de 62 Consulados analizados)

PROBLEMÁTICA REPORTADA	urgente	Prioritario	Deseable	No Aplica
Necesidad de Espacio Arquitectónico	9	6	17	30
Necesidad de Refacción o Reforzamiento de Estructura	8	3	9	42
Necesidad de Refacción de Instalaciones de agua	3	4	9	46
Necesidad de Refacción de Instalaciones de desagüe	5	3	10	44
Necesidad de Refacción de Instalaciones de calefacción	4	8	8	42
Necesidad de Refacción de Instalaciones de aire acondicionado	8	8	12	34
Necesidad de Refacción de ascensores	2	3	8	49
Necesidad de Refacción de Instalaciones de Electricidad	6	9	17	30
Necesidad de Refacción por filtraciones	4	9	6	43
Adecuación a las Normas de Seguridad del país sede	3	5	5	49
Incumplimiento de la normatividad técnica del país sede	2	4	5	51

Incidencias de problemas reportados





INCIDENCIAS POR SEDE	Urgente	Prioritario	Deseable	Sin Problema Reportado
Necesidad de Espacio Arquitectónico	14.5%	9.7%	27.4%	48.4%
Necesidad de Refacción o Reforzamiento de Estructura	12.9%	4.8%	14.5%	67.7%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de agua	4.8%	6.5%	14.5%	74.2%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de desagüe	8.1%	4.8%	16.1%	71.0%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de calefacción	6.5%	12.9%	12.9%	67.7%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de aire acondicionado	12.9%	12.9%	19.4%	54.8%
Necesidad de Refacción de ascensores	3.2%	4.8%	12.9%	79.0%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de Electricidad	9.7%	14.5%	27.4%	48.4%
Necesidad de Refacción por filtraciones	6.5%	14.5%	9.7%	69.4%
Adecuación a las Normas de Seguridad del país sede	4.8%	8.1%	8.1%	79.0%
Incumplimiento de la normatividad técnica del país sede	3.2%	6.5%	8.1%	82.3%

El cuadro y el gráfico, nos permiten que la mayor recurrencia de los problemas corresponden a los problemas de Espacio, Estructuras, Instalaciones Eléctricas y Aire Acondicionado, incluso se podría también visualizar que son justamente las que se presentan con mayor urgencia de atención.



3.2 Problemática de la infraestructura en Embajadas y Residencias

Se considera residencias y Embajadas con calidad arquitectónica siempre que cumplan con los criterios de funcionalidad, accesibilidad vial, buen estado de conservación de la edificación, seguridad y estética de acuerdo al propósito, ajustado a norma del país de residencia y la eficiencia así como cercanía a núcleos urbanos / administrativos / financieros importantes.

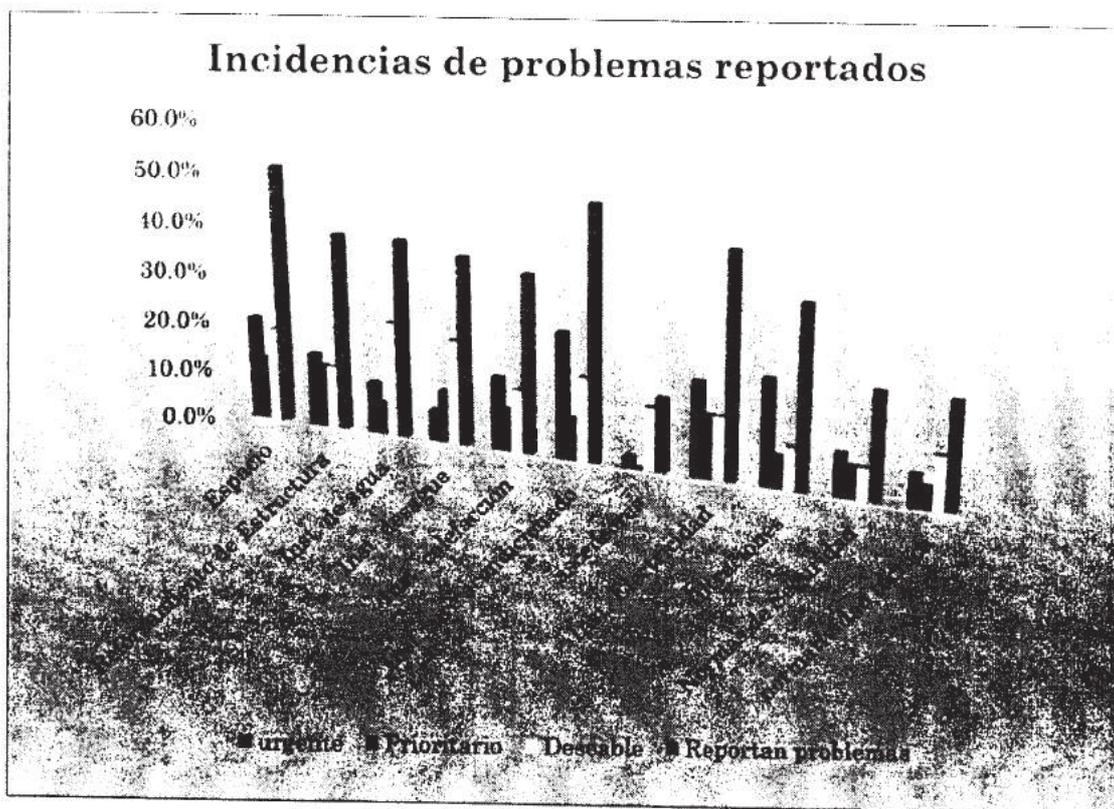
De estas tipologías las sedes reportan una calificación de URGENTE o PRIORITARIO o DESEABLE, las que nos permiten una prelación de las intervenciones desde la problemática de infraestructura.

Aparte de estos aspectos, hay que hacer un mayor análisis de los reportes de infraestructura considerando la antigüedad, la tenencia propia o alquilada, el clima de la zona la cantidad de personal, etc. Pero lo que cobra mayor importancia en la selección final es incorporar los criterios estratégicos y de atención a los connacionales, tal como indica la ficha referida líneas arriba.-

EMBAJADAS (Muestra de 49 Embajadas analizadas)

PROBLEMÁTICA REPORTADA	Urgente	Prioritario	Deseable	No Aplica
Necesidad de Espacio Arquitectónico	10	6	9	24
Necesidad de Refacción o Reforzamiento de Estructura	7	6	6	30
Necesidad de Refacción de Instalaciones de agua	5	3	11	30
Necesidad de Refacción de Instalaciones de desagüe	3	5	10	31
Necesidad de Refacción de Instalaciones de calefacción	7	4	6	32
Necesidad de Refacción de Instalaciones de aire acondicionado	12	4	8	25
Necesidad de Refacción de ascensores	1	0	6	42
Necesidad de Refacción de Instalaciones de Electricidad	9	6	6	28
Necesidad de Refacción por filtraciones	10	3	4	32
Adecuación a las Normas de Seguridad del país sede	4	3	3	39
Incumplimiento de la normatividad técnica del país sede	3	2	5	39





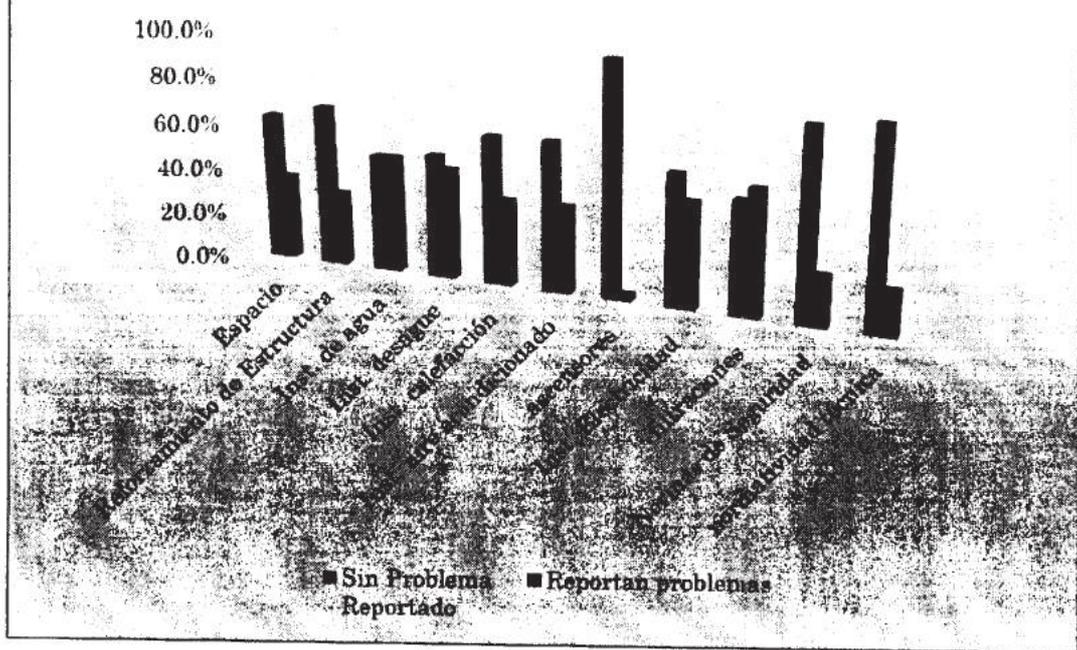
INCIDENCIAS POR SEDE	Urgente	Prioritario	Deseable	Sin Problema Reportado
Necesidad de Espacio Arquitectónico	20.4%	12.2%	18.4%	49.0%
Necesidad de Refacción o Reforzamiento de Estructura	14.3%	12.2%	12.2%	61.2%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de agua	10.2%	6.1%	22.4%	61.2%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de desagüe	6.1%	10.2%	20.4%	63.3%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de calefacción	14.3%	8.2%	12.2%	65.3%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de aire acondicionado	24.5%	8.2%	16.3%	51.0%
Necesidad de Refacción de ascensores	2.0%	0.0%	12.2%	85.7%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de Electricidad	18.4%	12.2%	12.2%	57.1%
Necesidad de Refacción por filtraciones	20.4%	6.1%	8.2%	65.3%
Adecuación a las Normas de Seguridad del país sede	8.2%	6.1%	6.1%	79.6%
Incumplimiento de la normatividad técnica del país sede	6.1%	4.1%	10.2%	79.6%

RESIDENCIAS (Muestra de 38 Residencias analizadas)

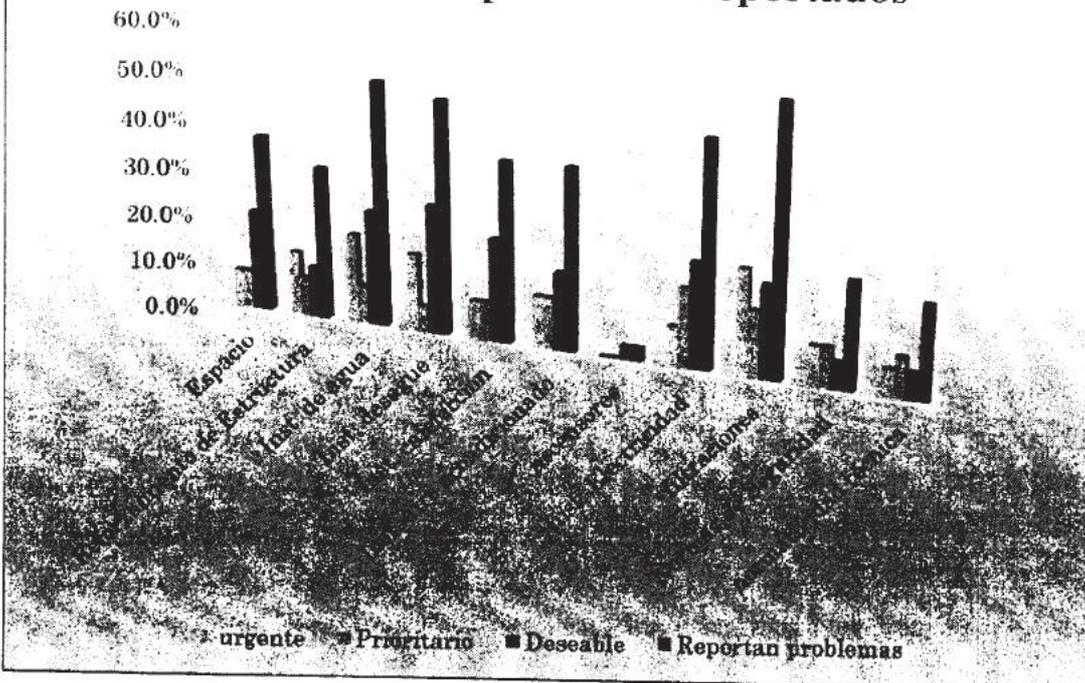
PROBLEMÁTICA REPORTADA	Urgente	Prioritario	Deseable	No Aplica
Necesidad de Espacio Arquitectónico	3	3	8	24
Necesidad de Refacción o Reforzamiento de Estructura	5	3	4	26
Necesidad de Refacción de Instalaciones de agua	7	3	9	19
Necesidad de Refacción de Instalaciones de desagüe	6	2	10	20
Necesidad de Refacción de Instalaciones de calefacción	3	3	8	24
Necesidad de Refacción de Instalaciones de aire acondicionado	4	4	6	24
Necesidad de Refacción de ascensores	0	0	1	37
Necesidad de Refacción de Instalaciones de Electricidad	3	6	8	21
Necesidad de Refacción por filtraciones	8	5	7	18
Adecuación a las Normas de Seguridad del país sede	3	3	2	30
Incumplimiento de la normatividad técnica del país sede	2	3	2	31



Incidencias de problemas reportados



Incidencias de problemas reportados



INCIDENCIAS POR SEDE	Urgente	Prioritario	Deseable	Sin Problema Reportado
Necesidad de Espacio Arquitectónico	7.9%	7.9%	21.1%	63.2%
Necesidad de Refacción o Reforzamiento de Estructura	13.2%	7.9%	10.5%	68.4%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de agua	18.4%	7.9%	23.7%	50.0%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de desagüe	15.8%	5.3%	26.3%	52.6%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de calefacción	7.9%	7.9%	21.1%	63.2%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de aire acondicionado	10.5%	10.5%	15.8%	63.2%
Necesidad de Refacción de ascensores	0.0%	0.0%	2.6%	97.4%
Necesidad de Refacción de Instalaciones de Electricidad	7.9%	15.8%	21.1%	55.3%
Necesidad de Refacción por filtraciones	21.1%	13.2%	18.4%	47.4%
Adecuación a las Normas de Seguridad del país sede	7.9%	7.9%	5.3%	78.9%
Incumplimiento de la normatividad técnica del país sede	5.3%	7.9%	5.3%	81.6%

El cuadro y el gráfico, nos permiten que la mayor recurrencia de los problemas corresponden a los problemas de Estructuras e Instalaciones y especialmente de filtraciones en las residencias y de Aire Acondicionado en las cancillerías, incluso se podría también visualizar que son justamente las que se presentan con mayor urgencia de atención.

IV. CLASIFICACIÓN DE MISIONES SEGÚN LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Según el análisis realizado en los puntos precedentes, se realizó una clasificación de los inmuebles en las Misiones del exterior en función de criterios para la ponderación de los problemas identificados de la siguiente manera.

Consideramos que los problemas referidos a ESPACIO Y ESTRUCTURAS corresponden a intervenciones de mayor alcance que podrían generalmente derivar en MANTENIMIENTO MAYOR o PROYECTOS DE INVERSIÓN, de acuerdo a las categorías de intervención que ha definido el MEF en el sistema INVIERTE.PE que reemplaza al SNIP.

Las Instalaciones son intervenciones que con el mismo criterio de los anteriores suelen calzar con intervenciones de "Mantenimiento Mayor", que se definen como



inversiones de OPTIMIZACION, AMPLIACION MARGINAL, REHABILITACION O REPOSICIÓN.

Al respecto las 4 tipologías que han sido ponderadas con menor peso (0.50), en la selección inicial, son parte de los requerimientos de atención por parte de las sedes en el exterior, pero a criterio de nuestros técnicos son atendidas por lo general (salvo alguna excepción) con actividades de mantenimiento y adecuación menor.

Para tal fin se procedió a una reunión entre los técnicos de ingeniería y arquitectura para estimar la ponderación de las tipologías referidas en la ficha:

TIPOLOGIAS DE PROBLEMAS IDENTIFICADOS	PESO
Necesidad de Espacio Arquitectónico	5
Necesidad de Refacción o Reforzamiento de Estructura	4
Necesidad de Refacción de Instalaciones de agua	3
Necesidad de Refacción de Instalaciones de desagüe	3
Necesidad de Refacción de Instalaciones de Electricidad	2
Necesidad de Refacción de Instalaciones de calefacción	1
Necesidad de Refacción de Instalaciones de aire acondicionado	1
Necesidad de Refacción de ascensores	0.5
Necesidad de Refacción por filtraciones	0.5
Adecuación a las Normas de Seguridad del país sede	0.5
Incumplimiento de la normatividad técnica del país sede	0.5

Según los valores asignados, se consolidaron los siguientes resultados en los cuales no solo se identificaron los problemas más recurrentes en los inmuebles, sino se realizó una clasificación de los mismos a fin de tener un panorama más claro sobre qué problemas y en que inmuebles prestar los servicios de mantenimiento, adecuación, mejoramiento y acondicionamiento de la infraestructura. En el cuadro consignado en la parte final del presente informe se consigna la lista de inmuebles propios con la lista de requerimiento de mantenimiento identificado.

A la fecha se vienen realizando las gestiones para la elaboración de los expedientes técnicos que permitirá realizar trabajos de diferentes tipologías dentro del nuevos Sistema de Inversión Pública de las siguientes Misiones:

- C-ARICA (Casa Yanulaque): A fin de reiniciar la ejecución de las obras que se encontraban paralizadas, el Consulado General del Perú en Arica ha contratado a un



especialista para la elaboración del expediente técnico que permita a la misión realizar la recepción parcial de la obra, así como la conclusión de las obras pendientes para la culminación del proyecto (en el bloque de área antigua y daños del terremoto).

- **L-BRASILIA:** Se vienen realizando las gestiones para la elaboración del expediente técnico que permita el mantenimiento de la Embajada y Residencia de esa Misión en la ciudad de Brasilia.
- **L-MADRID:** Se realizaron trabajos de mantenimiento de la infraestructura durante el 2017 y se vienen haciendo las gestiones para la elaboración de un expediente técnico para la realización de un proyecto dentro del nuevo sistema de inversión pública.
- **C-MIAMI;** se están ejecutando los trabajos de adecuación del local adquirido para sus oficinas
- **L-LAPAZ:** Se viene coordinando con la Misión y los especialistas en la ciudad de La Paz, la elaboración del expediente técnico para la adecuación de la sede adquirida para su Cancillería..
- **L-PARIS:** Se vienen realizando las gestiones para la suscripción de los contratos para la elaboración de un expediente técnico para los trabajos de rehabilitación de la infraestructura de la Embajada del Perú en Paris.

Asimismo, se ha establecido una lista de Misiones para la realización de diagnósticos de infraestructura que permita al Ministerio tener un panorama sobre el estado situacional de sus bienes inmuebles en el exterior.

4.1 Consecuencia y/o riesgos existentes y/o latentes a la fecha

La falta de mantenimiento en los inmuebles puede afectar negativamente el valor del activo dentro de los estados financieros del Ministerio de Relaciones Exteriores, reduciendo su valor comercial y vida útil. Además, la falta de mantenimientos preventivos y correctivos incrementa la gravedad de los problemas de infraestructura identificados en el presente informe, lo cual, aumenta el costo para su rehabilitación.

Por otro lado, adecuadas condiciones de la infraestructura mejora la calidad de los servicios prestados por los Consulados así como en las Embajadas a nivel internacional.



EM	Problema reportado	Mision	Año	Sol. n 1	Solución 2	Solución 3	Solución 4	ución 5	Solución 6	Solución 7	8	Misión
1	El estado de la infraestructura es malo, tanto en espacios como en estructura y de manera similar el estado de las instalaciones. Los ambientes no son funcionales ni para cancillería ni para la residencia. La sede reporta que son importantes los problemas de estructura, espacios e instalaciones muy antiguas lo que requiere en conjunto una atención integral	L-BRASILIA	1972	Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.	Diseñar los elementos estructurales o los refuerzos de los elementos existentes desde un modelo estructural adecuado a la norma local y en sintonía con las solicitudes de carga.		Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de servicios	Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y de climatización	Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.	Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atienda los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.	8	RESIDENCIA/ Y CANCILLER
2	El estado de la infraestructura es malo, tanto en espacios como estructura, el estado de las instalaciones y soporte informático. Los ambientes de apoyo son no son funcionales, sin embargo los ambientes principales si son funcionales y adecuados. La sede reporta que los problemas de estructura, espacios e instalaciones requieren una atención integral	L-PARIS	1879	Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.	Diseñar los elementos estructurales o los refuerzos de los elementos existentes desde un modelo estructural adecuado a la norma local y en sintonía con las solicitudes de carga.		Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de servicios	Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y de climatización	Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.	Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atienda los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.		RESIDENCIA/

000008





<p>El estado de la infraestructura es malo, tanto en espacios como estructura, el estado de las instalaciones y soporte informático. Los ambientes en general son no son funcionales. La sede reporta que los problemas de estructura, espacios e instalaciones requieren una atención integral 3 y urgente.</p>	<p>L-MADRID 1974</p>	<p>Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.</p> <p>Diseñar los elementos estructurales o los reforzos de los elementos existentes desde un modelo estructural adecuado a la norma local y en sintonía con las solicitudes de carga.</p>	<p>Reforzar los elementos estructurales que sean necesarios.</p>	<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales problemas referidos a filtraciones y de climatización</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atienda los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	<p>RESIDENCIA/</p>
<p>La sede presenta problemas de espacio y requiere una renovación de las instalaciones tanto de saneamiento como de climatización.</p>	<p>ONUPER 1962</p>	<p>Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.</p>	<p>Reforzar los elementos estructurales que sean necesarios.</p>	<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales problemas referidos a filtraciones y de climatización</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atienda los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	<p>CANCELIER/</p>
<p>El estado de la infraestructura es malo, tanto en espacios como en estructura y de manera similar el estado de las instalaciones. Solo algunos ambientes de apoyo son no son funcionales, en general los ambientes principales si son funcionales pero están en mal estado. La sede reporta que los problemas de estructura, espacios e instalaciones requieren una atención integral 5</p>	<p>ONUPER 1910</p>	<p>Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.</p> <p>Diseñar los elementos estructurales o los reforzos de los elementos existentes desde un modelo estructural adecuado a la norma local y en sintonía con las solicitudes de carga.</p>	<p>Reforzar los elementos estructurales que sean necesarios.</p>	<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales problemas referidos a filtraciones y de climatización</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atienda los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	<p>RESIDENCIA/</p>



<p>6</p> <p>El estado de la infraestructura es regular, tanto en espacios como en el estado de las instalaciones, particularmente se reporta una inclinación en elementos estructurales. Los ambientes de apoyo son no son funcionales, sin embargo los ambientes principales si son funcionales aún cuando solo se cuenta con un ancho de 5.5 m de fachada. La sede reporta que los problemas de estructura, espacios e instalaciones requieren una atención integral</p> <p>C-NUEVA YORK</p> <p>1924</p>	<p>Los reportes de esta sede confirman que existen factores críticos que justificarian la opción de adquirir un nuevo local, de manera que la nueva sede supere las deficiencias que en la actualidad afecta la calidad del servicio</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atiendan los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y de climatización</p>	<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Disñar los elementos estructurales o los refuerzos de los elementos existentes desde un modelo estructural adecuado a la norma local y en sintonía con las solicitudes de carga.</p>	<p>Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.</p>	<p>WASHINGTON</p> <p>1910</p>	<p>L-</p>	<p>7</p> <p>El estado de la infraestructura es regular, tanto en espacios como en el estado de las instalaciones. Los ambientes de apoyo son no son funcionales, sin embargo los ambientes principales si son funcionales . La sede reporta que los problemas de estructura, espacios e instalaciones requieren una atención integral</p>
--	--	--	--	---	---	---	---	-------------------------------	-----------	---

CONSULAD

CANCILLER

000009





<p>El estado de la infraestructura es de regular a malo, tanto en espacios como en estructura y de manera similar el estado de las instalaciones requiere una renovación. Solo algunos ambientes de apoyo son no son funcionales, pero su estado de conservación es malo, en general los ambientes principales si son funcionales pero se trata de amplios ambientes construidos y el área de terreno es de 25 acres es decir, tiene 95% del terreno como bosque y el cerco perimétrico no da seguridad al estar parcialmente destruido y accede gente ajena a la sede. La sede reporta que los problemas de estructura, espacios e instalaciones requieren una atención integral</p>	<p>L- WASHINGTON 1928</p>	<p>Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.</p> <p>Diseñar los elementos estructurales o los refuerzos de los elementos existentes desde un modelo estructural adecuado a la norma local y en sintonía con las solicitudes de carga.</p>	<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y de climatización</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atiendan los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	<p>RESIDENCIA/</p>
<p>La sede tiene en general un buen estado de conservación, pero hay una edificación que ha sido categorizada como inhabitable por la autoridad competente, por lo demás se requiere trabajos de reposición de la red sanitaria y atender filtraciones</p>	<p>L-MEXICO 1958</p>	<p>Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.</p> <p>Diseñar los elementos estructurales o los refuerzos de los elementos existentes desde un modelo estructural adecuado a la norma local y en sintonía con las</p>	<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y de climatización</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atiendan los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	<p>CANCELIER</p>



10	<p>La sede reporta un regular estado de conservación de la infraestructura existente, sin embargo su principal problema son los ambientes no funcionales respecto a los ambientes de la residencia, tanto por insuficiencia de espacio como por funcionalidad. Reporta problemas también en dormitorios de servicio y mal estado de algún muro de la cocina y la estructura de la piscina, además del cableado eléctrico</p>	L-PRETORIA	0	<p>Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.</p>	solicitaciones de carga.	<p>Reforzar los elementos estructurales que sean necesarios.</p> <p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p> <p>Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y de climatización</p> <p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p> <p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atiendan los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	RESIDENCIA/
11	<p>La sede reporta un estado de conservación de la infraestructura existente entre regular y malo, además hay ambientes no funcionales y "no guardan armonía con el volumen", refiere además problemas de filtraciones, problemas de desague, y de calefacción adecuado. Reporta problemas de espacio en el área</p>	L-BOA PAZ	1984	<p>Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.</p>	solicitaciones de carga.	<p>Reforzar los elementos estructurales que sean necesarios.</p> <p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p> <p>Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y de climatización</p> <p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p> <p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atiendan los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	RESIDENCIA/





<p>de atención al público y problemas de las instalaciones y de filtraciones</p>							RESIDENCIA
<p>La sede reporta un estado de conservación de la infraestructura existente como bueno con excepción de las instalaciones eléctricas y sanitarias que están en mal estado, sin embargo su principal problema son los ambientes no funcionales respecto a los ambientes del área administrativa y de atención al público como los SS.HH. los que además están en mal estado de conservación, para el caso de una residencia no son los ambientes principales. Reporta problemas por antigüedad en el conjunto de la edificación que requieren atención necesaria a filtraciones e instalaciones</p>	L-CARACAS	1049				<p>Los reportes de esta sede confirman que existen factores críticos que justifican la opción de adquirir un nuevo local, de manera que la nueva sede supere las deficiencias que en la actualidad afecta la calidad del servicio</p>	RESIDENCIA



<p>13</p> <p>El estado de la infraestructura es de regular a malo, tanto en espacios como en estructura y de manera similar el estado de las instalaciones. Sin embargo en general, los ambientes si son funcionales y están en buen estado. La sede reporta que las instalaciones requieren una atención</p>	L-LA HAYA	1909	<p>Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.</p>	<p>Reforzar los elementos estructurales que sean necesarios.</p>	<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y de climatización</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atiendan los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	RESIDENCIA/
<p>14</p> <p>La sede reporta un estado de conservación de la infraestructura existente entre bueno y regular, sin embargo su principal problema son los ambientes no funcionales respecto a los ambientes del área social tanto por su actual ubicación como por su implementación de climatización, además por insuficiencia de espacio como problemas también en ambientes de servicio, además de atención necesaria a filtraciones e instalaciones</p>	L-LISBOA	1950	<p>Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.</p>	<p>Reforzar los elementos estructurales que sean necesarios.</p>	<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y de climatización</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atiendan los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	RESIDENCIA/



000811



<p>El estado de la infraestructura es de regular a malo, tanto en espacios como en estructura y de manera similar el estado de las instalaciones. Sin embargo en general, los ambientes si son funcionales y están en buen estado. La sede reporta la necesidad de atender filtraciones y que las instalaciones requieren una atención</p>	<p>L-LONDRES 1820</p>	<p>Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.</p>	<p>Reforzar los elementos estructurales que sean necesarios.</p>	<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y de climatización</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atiendan los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	<p>RESIDENCIA/</p>
<p>En general reporta un buen estado de conservación de la estructura salvo los aires acondicionados. Hay algunos espacios no funcionales en el área de atención al público, que es importante en la sede de consulados, también se reporta espacios inadecuados de oficinas sobretodo en el segundo nivel y adecuar instalaciones en primer nivel</p>	<p>C-IQUIQUE 1886</p>	<p>Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.</p>	<p>Reforzar los elementos estructurales que sean necesarios.</p>	<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y de climatización</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atiendan los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	<p>CONSULAD</p>
<p>En general reporta un buen estado de conservación de la estructura y algunos espacios no funcionales</p>	<p>L-MADRID 1950</p>			<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y de climatización</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atiendan los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	<p>CANCELIER</p>



<p>La sede reporta un mal estado de conservación de la infraestructura existente, sin embargo los ambientes son funcionales y de tamaño adecuado. Reporta problemas de las instalaciones electromecánicas y acceso a discapacitados y mal estado de los ambientes de servicios</p>	L-QUITO	1996	<p>Analizar la funcionalidad de los ambientes existentes y proyectar las ampliaciones o cambios de uso.</p>	<p>Reforzar los elementos estructurales que sean necesarios.</p>	<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y climatización</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atiendan los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	CANCILLER
<p>En general reporta un buen estado de conservación de la estructura siendo necesario solo refacciones de instalaciones de agua y calefacción</p>	L-BOGOTA	1940			<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y climatización</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atiendan los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	CANCILLER
<p>En general reporta un estado de conservación de la estructura entre bueno y regular, siendo necesario solo refacciones de filtraciones con urgencia, y refacciones en las instalaciones de agua y calefacción con carácter deseable</p>	L-BRUSELAS	1960			<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y climatización</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atiendan los espacios de circulación y de las estaciones de trabajo previstas en el diseño arquitectónico.</p>	RESIDENCIA/
<p>En general reporta un estado de conservación de la estructura entre bueno y regular, solo reportan limitaciones en depósitos y ambientes para el rack de comunicaciones.</p>	L-TOKIO	2011			<p>Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios</p>	<p>Atender mediante soluciones integrales los problemas referidos a filtraciones y</p>	<p>Obra civil para implementar las ampliaciones y mejoras a la sede.</p>	<p>Equipar y amoblar los ambientes de manera que se atiendan los espacios de circulación y de las estaciones de</p>	RESIDENCIA/ Y CANCILLER



CO
FE
RO



necesario a nivel general solo refacciones en las instalaciones de aire acondicionado y calefacción con carácter prioritario						
En general reporta un buen estado de conservación de la estructura y solo refiere problemas en las instalaciones eléctricas particularmente en el sistema de vigilancia	Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios		L-OTTAWA	1930		RESIDENCIA/
En general reporta un buen estado de conservación de la estructura y solo refiere problemas que han sido recientemente atendidos con reparaciones y renovación, aunque refiere la necesidad de adecuarse a las normas del país	Renovar y/o rehabilitar las instalaciones de los servicios		L-BOGOTA	1940		RESIDENCIA/



Este documento ha sido impreso por Elmo Humberto Vargas Chacón, quien asume la responsabilidad sobre el uso y destino de la información contenida. 1/31/18 11:43 AM

**MINISTERIO DE RELACIONES
EXTERIORES**

MUY URGENTE

MEMORÁNDUM (PAT) N° PAT00023/2018

A : OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
De : OFICINA DE CONTROL PATRIMONIAL
Asunto : Transferencia de Gestión
Referencia : OGA001082018

En atención al documento de la referencia, esta Oficina tiene a bien remitir la documentación que se precisa en los documentos adjuntos de acuerdo a los "Lineamiento Preventivos para la Transferencia de Gestión de las Entidades del Gobierno Nacional".

Cabe señalar que en el anexo 3, en el punto 032 se solicita el informe de las variaciones de los activos muebles del 01 de enero del ejercicio actual hasta la fecha de corte. En ese sentido, es importante precisar que el "Servicio de inventario de bienes culturales, muebles e inmuebles", Ejercicio 2017 se viene llevando a cabo a partir del 09 de enero del presente, en ese sentido, aún no existe variación de activos correspondiente al ejercicio actual.

Se adjunta al presente:

ANEXO 3:

030: Informe final de Inventario al 31 de diciembre de 2016, en dicho informe se precisa la cantidad de bienes faltantes y sobrantes que dio como resultado dicho inventario. (en físico)

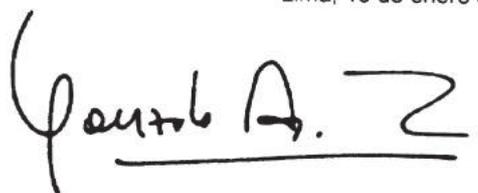
031: Acta de Conciliación Patrimonio - Contable debidamente suscrita por la Oficina de Control Patrimonial y la Unidad de Contabilidad, al 31 de diciembre de 2016. (en físico)

033: Relación de vehiculos de la entidad anexando copias escaneadas de las tarjetas de propiedad

034: Relación de bienes inmuebles que se encuentran en propiedad del MRE, según el detalle del Anexo N° 6

Es cuanto se informa a usted, para los fines respectivos.

Lima, 16 de enero del 2018



Gonzalo Arnaldo Rivera Roldán
Consejero
Jefe de la Oficina de Control Patrimonial

C.C: PAT,OGA

CLCS

Este documento ha sido impreso por Elmo Humberto Vargas Chacón, quien asume la responsabilidad sobre el uso y destino de la información contenida. 1/31/18 11:43 AM

Anexos

Proveidos





000374

I REPORTE DE CUMPLIMIENTO MISIONAL**5 MEJORAS EN EL SERVICIO AL CIUDADANO**

Mediante Resolución de Secretaría General N° 2095-2016/RE se aprobó el "Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía de los servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores" que fue íntegramente desarrollado durante el año 2017 e incluyó las siguientes acciones:

1. Acondicionamiento adecuado para orientación al ciudadano.-

- Se han colocado 3 tótems que brindan información al público usuario sobre los servicios de trámites consulares que brinda el Ministerio.
- Se ha diseñado una nueva señalética con horarios y ventanillas de atención, ubicando la información en lugares visibles en las áreas de legalización y registros civiles.

2. Ampliación del horario de atención.-

Se ha mejorado el horario de atención en la Subdirección de Trámites Consulares-TRC, actualmente en legalización y registros civiles se atiende en horario corrido de 8.30 a 16.30 hrs.

3. Procedimiento para atención de Sugerencias.-

Se ha implementado un procedimiento para atender sugerencias de los ciudadanos a través de un "Buzón de sugerencias".

4. Implementación de Protocolo de atención al usuario.-

El protocolo de atención al ciudadano se ha implementado para el personal que atiende a los ciudadanos en TRC y también para el personal de seguridad, habiéndoseles capacitado con charlas.

5. Folletos informativos.-

Se ha elaborado, impreso y distribuido trípticos informativos para los ciudadanos de los servicios principales del TUPA, que son brindados por la Subdirección de Trámites Consulares tanto para la Sede Central como en los Centros MAC.

6. Mejora del Canal Virtual incluyendo información valiosa y amigable para el usuario y difundir su utilización.

Se ha implementado el contador de visitas virtuales en el portal institucional y se ha incluido los trámites principales en este. En ambos se incluye el logo TRABAJANDO PARA TOD@S L@S PERUAN@S según Resolución Ministerial 006-2017-PCM.

7. Realización de encuestas de Satisfacción al ciudadano de TRC del MRE.-

Del 03 al 12 de abril se realizó la I Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo de los Servicios que brinda TRC en la Sede Central y en los Centros MAC y en el mes de mayo se realizó la encuesta en las oficinas desconcentradas.





PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

INFORME SECTORIAL PARA LA TRANSFERENCIA DE GESTIÓN
PERIODO 2016-2018

003/15

La II Encuesta de Satisfacción se ha realizado del 18 al 22 de Setiembre en los Centros MAC y, del 02 al 06 Octubre en la Sede Central y en las oficinas desconcentradas hasta finales de octubre.

8. Incremento de canales de pago para la oportuna atención de los ciudadanos”

Se realizó la firma del Contrato Bancario de Servicios de Cobranza celebrado entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Banco de la Nación, por el cual este último brindará el servicio de cobranza del derecho de tramitación de los servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores, anteriormente sólo Interbank efectuaba el cobro.

9. Registro de Información en el aplicativo de la PCM.

El 06 de noviembre de 2017 se ha realizado el ingreso de la última actividad considerada en el Plan de Mejora de la Calidad de Atención al Ciudadano de los servicios que brinda el MRE.

Lima, 16 de enero de 2018.





III. INFORMACIÓN SOBRE MEJORAS EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

1. ACCIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE TRÁMITES CONSULARES EN LAS OFICINAS CONSULARES Y EN LIMA

1.1. Implementación del Sistema de Gestión de Autoadhesivos Consulares (SGAC)

Este aplicativo registra a todos los usuarios que efectúan un trámite consular o solicitan asistencia. Asimismo, automatiza la realización de una actuación consular, lo que coadyuva a una mejor supervisión de las mismas. Asimismo, reemplaza el timbre consular (propensos a falsificación, desprendimiento y eventual reutilización por personas inescrupulosas) por el Autoadhesivo Consular de Seguridad que enlaza al sistema.

Dado que el SGAC automatiza el servicio consular (trámites consulares, asistencia humanitaria y legal), significa que se brinda un servicio consular más eficiente, moderno y seguro para el ciudadano.

En diciembre de 2015 se culminó de desarrollar el SGAC. A partir de enero de 2016, se viene implementando de forma progresiva en los Consulados que mayor número de trámites consulares realizan y cuentan con el Kit Básico de Comunicaciones Seguras.

En el periodo de la gestión, se logró implementar en diez (10) Oficinas Consulares: Milán, Caracas, Nagoya, Madrid, Santiago, Tokio, Barcelona, Buenos Aires, Hartford y Houston. Con ello, en total 18 Consulados que cuentan con el SGAC, quienes representan el 70% de las actuaciones consulares.

1.2. Implementación de Pasaportes Biométricos

El pasaporte biométrico facilita identificar de manera segura y fehaciente al titular, cumpliendo con el más alto nivel de seguridad y facilitando la movilidad de los mismos en los Estados receptores. Asimismo, facilitó la suscripción del Acuerdo de Exención Visado Schengen, lo que permite viajar a la Unión Europea sin visa.

A partir del 13 de junio de 2016 se implementó el servicio de emisión de pasaportes biométricos, inicialmente en 4 oficinas consulares del Perú en Europa (Madrid, Barcelona, Milán y Ámsterdam), y a partir del segundo semestre del referido año encuentra operativo dicho servicio en las 107 oficinas consulares restantes.

1.3. Portal Web Único Consular (PWUC)

El PWUC es una estrategia de la DGC para que cada Oficina Consular cuente con un sitio web estándar, que permita a los connacionales acceder a información, de forma estándar, amigable y eficiente, sobre los servicios consulares. En 2016 se terminó de implementar el Portal Web en las 111 Oficinas Consulares del Perú





1.4. Sistema de Verificación de Escrituras Públicas (SVEP)

Aplicativo web que permite registrar información relacionada a las Escrituras Públicas que son expedidas en las Oficinas Consulares, adjuntándose las imágenes del respectivo Instrumento Público en una versión digitalizada; con la finalidad que el área de Certificaciones de la Subdirección de Trámites Consulares proceda a certificar la firma del funcionario diplomático quién extendió dicho Instrumento, previa verificación de las imágenes y contenido del citado documento público. Sus beneficios son el brindar mayor seguridad jurídica y la simplificación administrativa así como menor tiempo de espera en el usuario. Se ha implementado en 28 Oficinas Consulares, principalmente en aquellos de mayor cantidad de connacionales.

1.5. Sistema de Envío Virtual de Documentos (EVD)

Este aplicativo web hace posible la interconexión directa de este Ministerio con las Oficinas Consulares; dentro de una misma plataforma virtual, tanto para las solicitudes, las respuestas o cualquier tipo de observación de documentos de registro civil y autorizaciones de viaje que se encuentran en los Consulados. Los beneficios son: la reducción de plazo de pedido, envío en tiempo real de las solicitudes y mayor seguridad documental. A la fecha, son 43 las oficinas Consulares implementadas con este sistema, siendo estas la de mayor número de connacionales.

1.6. Reforzamiento del Sistema de Legalizaciones y Apostilla (RESLA)

Aplicativo web que permite crear un registro informático que automatiza los procesos de atención, pago y consulta en el servicio de Legalización y Apostilla de documentos que brinda la Cancillería al público usuario, otorgando así, seguridad al usuario en el trámite e información oportuna entre otros beneficios. Además, reduce los plazos de entrega de los documentos, así como permite contar con un control más efectivo del total de actuaciones realizadas diariamente en las 12 oficinas recaudadoras en el territorio nacional (Sede Central TRC, MAC Lima Norte, MAC Callao y 9 ODEs).

1.7. Impresión local vía SAM de salvoconductos mecanizados

Se modificó el sistema de impresión remota a impresión local para agilizar las impresiones y los tiempos de entrega. Así, cada oficina Consular imprime el salvoconducto una vez aprobado por los Supervisores de Lima. Para la impresión local de salvoconductos mecanizados se utilizan los equipos que se usaban para la impresión de los antiguos pasaportes mecanizados. Al respecto, se cambió del salvoconducto manual (hoja bond A4) a librillos con lectura mecanizada del código MRZ, los que brindan mayor seguridad al portador. Actualmente 50 oficinas Consulares utilizan este sistema, y están en periodo de prueba 22 Oficinas consulares.

1.8. Acciones realizadas para la Mejora de Calidad de Atención al Ciudadano por los Procedimientos que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores





A continuación se detallan las actividades aprobadas con la Resolución de Secretaría General N° 2095-2016/RE y desarrolladas íntegramente:

1.8.1. Acondicionamiento adecuado para orientación al ciudadano

- Se han colocado 3 tótems que brindan información al público usuario sobre los servicios de trámites consulares que brinda el Ministerio.
- Se ha diseñado una nueva señalética con horarios y ventanillas de atención, ubicando la información en lugares visibles en las áreas de legalización y registros civiles.

1.8.2. Ampliación del horario de atención

- Se ha mejorado el horario de atención en la Subdirección de Trámites Consulares-TRC, actualmente en legalización y registros civiles se atiende en horario corrido de 8.30 a 16.30 horas.

1.8.3. Procedimiento para atención de Sugerencias

- Se ha implementado un procedimiento para atender sugerencias de los ciudadanos a través de un "Buzón de sugerencias".

1.8.4. Implementación de Protocolo de atención al usuario

- El protocolo de atención al ciudadano se ha implementado para el personal que atiende a los ciudadanos en TRC y también para el personal de seguridad, habiéndoseles capacitado con charlas.

1.8.5. Folletos informativos

- Se ha elaborado, impreso y distribuido trípticos informativos para los ciudadanos de los servicios principales del TUPA, que son brindados por la Subdirección de Trámites Consulares tanto para la Sede Central como en los Centros MAC.

1.8.6. Mejora del Canal Virtual incluyendo información valiosa y amigable para el usuario y difundir su utilización

- Se ha implementado el contador de visitas virtuales en el portal institucional y se ha incluido los trámites principales en este. En ambos se incluye el logo TRABAJANDO PARA TOD@S L@S PERUAN@S según Resolución Ministerial 006-2017-PCM.

1.8.7. Realizar encuestas de Satisfacción al ciudadano de TRC del MRE

- Del 03 al 12 de abril se realizó la I Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo de los Servicios que brinda TRC en la Sede Central y en los Centros MAC y en el mes de mayo se realizó la encuesta en las oficinas desconcentradas.





- La II Encuesta de Satisfacción se ha realizado del 18 al 22 de Setiembre en los Centros MAC y, del 02 al 06 Octubre en la Sede Central y en las oficinas desconcentradas hasta finales de octubre. Ambas encuestas arrojaron resultados muy positivos en términos de satisfacción de los usuarios.

1.8.8. "Incrementar canales de pago para la oportuna atención de los ciudadanos"

- Se realizó la firma del Contrato Bancario de Servicios de Cobranza celebrado entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Banco de la Nación el 30 de octubre de 2017, por el cual este último brinda el servicio de cobranza del derecho de tramitación de los servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores en los módulos del MRE en los centros MAC y se tiene previsto en el primer trimestre de 2018 se implementen en las ODES. Anteriormente sólo Interbank efectuaba el cobro.

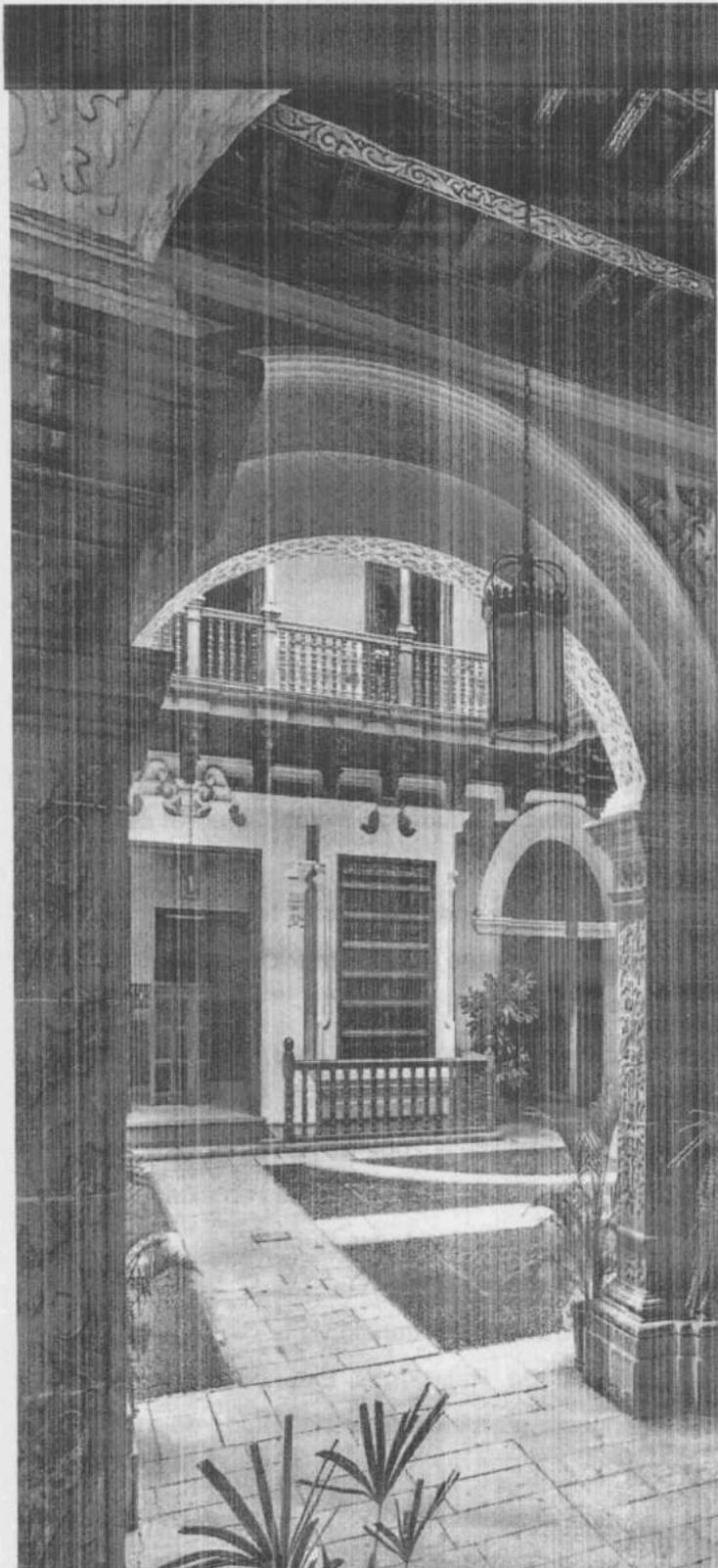
1.8.9. Registro de Información en el aplicativo de la PCM

- El 6 de noviembre de 2017 se ha realizado el ingreso de la última actividad considerada en el Plan de Mejora de la Calidad de Atención al Ciudadano de los servicios que brinda el MRE.

2. ACCIONES PARA MEJORAR LA PROTECCIÓN Y ASISTENCIA AL NACIONAL

- Ley del Retorno: extensión y ampliación de los beneficios tributarios y socioeconómicos, incluyéndose a los connacionales en situación de vulnerabilidad económica.
- Pastores ovejeros: Se organizaron exposiciones en dos localidades de Huancavelica para dar a conocer los derechos laborales a que tienen derecho los connacionales que trabajen como pastores ovejeros en EUA.
- Trata de personas y tráfico ilegal de migrantes: elaboración de un protocolo para los casos que se presenten.





Ministerio de Relaciones Exteriores

**RESULTADOS DE LA
ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN AL
USUARIO EXTERNO
DE LOS SERVICIOS
QUE BRINDA LA
SUBDIRECCIÓN DE
TRÁMITES
CONSULARES EN LA
SEDE CENTRAL, LOS
CENTROS MAC Y
OFICINAS
DESCONCENTRADAS**

2017- I

OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO –

Oficina de Racionalización y Métodos



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO EXTERNO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA SUBDIRECCION DE TRAMITES CONSULARES EN LA SEDE CENTRAL, LOS CENTROS MAC Y OFICINAS DESCONCENTRADAS

El presente informe presenta las actividades y los resultados de la encuesta realizada en Lima en la Sede Central así como en el Centro MAC Lima Norte y Centro MAC Callao entre el 03 al 12 de abril del presente año, y en provincias en las oficinas desconcentradas (ODES) entre el 12 y el 26 de mayo, a ciudadanos que hicieron uso de los servicios que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de la Sub Dirección de Trámites Consulares, de la Dirección de Política Consular de la Dirección General de Comunidades Peruanas en el Exterior y Asuntos Consulares.

1. ANTECEDENTES

- a) En el año 2013 se realizó la primera encuesta sobre satisfacción del ciudadano relacionada con los servicios brindados por el MRE a través de la Sub Dirección de Trámites Consulares (TRC), de la Dirección de Política Consular de la Dirección General de Comunidades Peruanas en el Exterior y Asuntos Consulares.
- b) En el año 2015 se ejecutó la segunda encuesta, luego de entrar en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA aprobado con D.S. 033-2013-RE.
- c) En la tercera encuesta, que se realizó el año 2016, se incluyeron los lineamientos que establece la Presidencia del Consejo de Ministros en la Resolución de Secretaría Gestión Pública N° 001-2015-PCM/SGP, a fin de cumplir con el estándar de Medición de la Gestión, contenido en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades Públicas.
- d) El 14.12.2016 con Resolución de Secretaría General N° 2095-2016/RE, se aprobó el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía de los Servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores que, en sus objetivos indica realizar las encuesta para identificar elementos de mejora en la atención al ciudadano.
- e) Finalmente para esta primera encuesta del año 2017, se decidió ampliar su ámbito de acción, a las 9 Oficinas Desconcentradas del MRE que atienden a los ciudadanos en las principales ciudades del país.



2. OBJETIVO

La encuesta de satisfacción al usuario externo tiene por objetivo medir el grado de satisfacción de los clientes externos, en adelante ciudadanos, que hacen uso de los servicios que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de la TRC.

2.1 Objetivos Específicos

- a) Medir el grado de satisfacción con que el ciudadano recibe los servicios que le brinda el ministerio identificando las fortalezas y debilidades del proceso de atención (atención del personal, instalaciones, tiempos de espera, difusión, etc.).
- b) Recibir comentarios y sugerencias acerca de los aspectos a mejorar o mantener en la atención que brindamos, lo que conllevará a la mejora de la calidad en la atención de los servicios.
- c) Monitorear el grado de satisfacción de los ciudadanos en los centros MAC.
- d) Conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos en las Oficinas Desconcentradas.

3. METODOLOGÍA

3.1 Población objetivo

La población en estudio está definida como el conjunto de ciudadanos que acuden a solicitar los servicios de trámites consulares que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de la TRC, cuyos procedimientos están contenidos en el TUPA institucional.

3.2 Muestra

La muestra ha estado constituida por los ciudadanos que hacen uso de los servicios que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de TRC, de la Dirección de Política Consular de la Dirección General de Comunidades Peruanas en el Exterior y Asuntos Consulares.

La técnica aplicada es el "muestreo no probabilístico por conveniencia", que consiste en que las muestras son seleccionadas porque son accesibles para el



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

investigador y útil cuando este tiene un presupuesto, tiempo y mano de obra limitados.

Al trabajar con un modelo no aleatorio, el tamaño de muestra considerado por el investigador de acuerdo a las características de estudio, fue tomado en dos muestras:

- a) En Sede Central y los Centros MAC Lima Norte y Callao
- b) En ODES

a) En Sede Central y los Centros MAC Lima Norte y Callao

Se realizaron 120 entrevistas, de acuerdo a las características de estudio, distribuidas entre la Sede Central, el Centro MAC Lima Norte y Centro MAC Callao. Como se muestra a continuación:

CUADRO N°1: Ciudadanos que se han encuestado en Lima

Sede	Entrevistas	%
Sede Central	80	67%
Centro MAC Lima Norte	23	19%
Centro MAC Callao	17	14%
Total	120	100%

Elaborado por: OPP – ORM

b) En ODES

La muestra considerada para las ODES fue de 181 encuestas, las que se distribuyen como se muestra en el Cuadro N° 02. Para ello se ha tomado la información sobre servicios brindados en las ODES durante el año 2016 proporcionada por TRC.

Las ODES remitieron las encuestas resueltas entre el 12 y 26 de mayo del año en curso.

En el cuadro N°2 se detalla las encuestas realizadas en las ODES.



CUADRO N° 2: NÚMERO DE ENCUESTAS EN ODES

ODE	ENCUESTA	FECHA
ODE Tacna	22	12.05.2017
ODE Arequipa	38	15.05.2017
ODE Piura	17	16.05.2017
ODE Tumbes	18	16.05.2017
ODE Cajamarca	9	17.05.2017
ODE Cusco	21	18.05.2017
ODE Trujillo	20	18.05.2017
ODE Puno	15	25.05.2017
ODE Iquitos	17	26.05.2017

Elaborado por: OPP ORM

La muestra se determinó en base a la información proporcionada por TRC, considerando el total de trámites consulares registrados durante el año 2016 en las diferentes sedes del Ministerio.

3.3 Instrumento de Medición y Tipo de encuesta

El instrumento que se utilizó para la encuesta, fue *el cuestionario*. El tipo de encuesta fue a través de la entrevista personal, siendo el personal de esta oficina el encargado de aplicar la entrevista de manera directa al usuario en la Sede Central, Centro MAC Lima Norte y Centro MAC Callao. Mientras que las Oficinas Desconcentradas lo hicieron con ayuda de su personal, enviando las encuestas a través de mensajes oficiales internos.

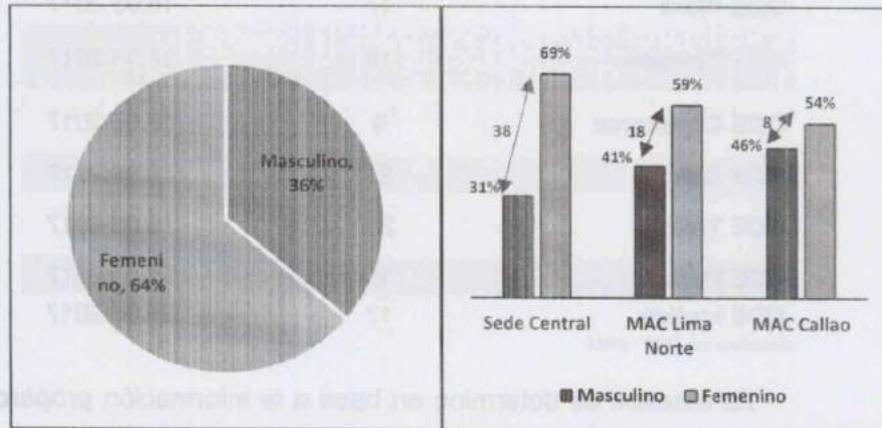
Debido a las características diferentes de las sedes se utilizaron cuestionarios distintos, según las labores que realizan.



4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS LIMA

1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

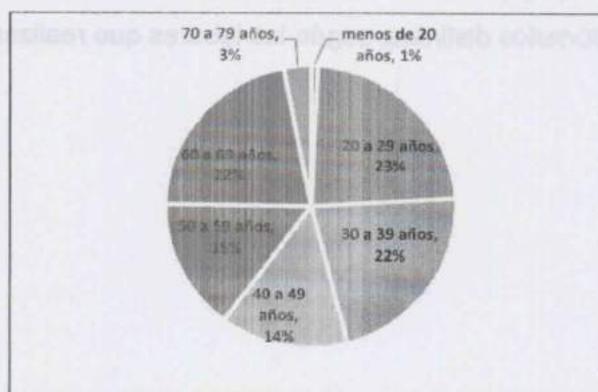
1.1. Género y grupo etario según sede



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo por los servicios brindados por el MRE
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

Los resultados de la encuesta sobre género considerando las tres sedes de Lima, detalla que el mayor porcentaje de entrevistados fueron ciudadanos de género femenino, en 64% (gráfico superior de la izquierda).

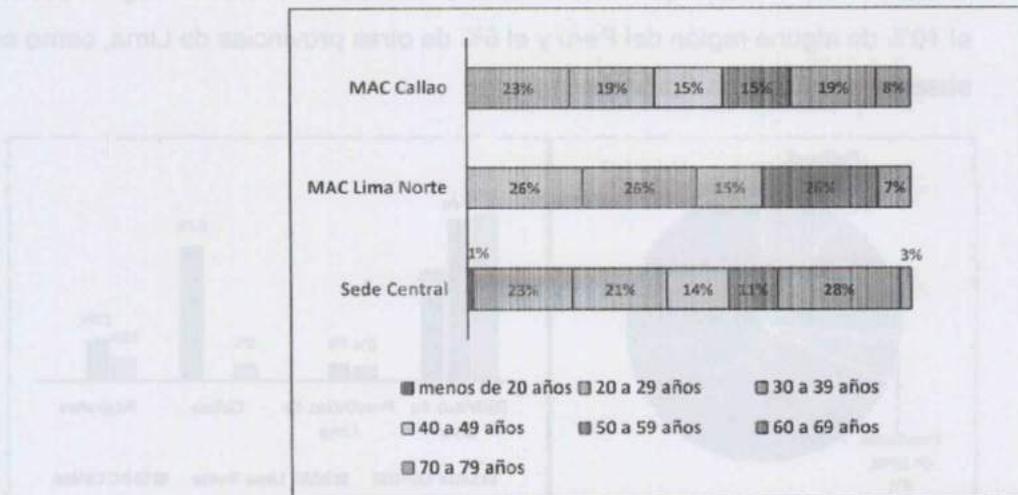
Los resultados por sede también indican que es mayor la cantidad de mujeres que se acercan para hacer algún trámite en el MRE. En la Sede Central la diferencia por los trámites realizados entre mujeres y varones es de 38 puntos porcentuales, en el Centro MAC Lima Norte, la diferencia es de 18 puntos, mientras que en el Centro MAC Callao, la diferencia se reduce a 8 puntos.



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.



En las tres sedes los grupos etarios con mayor presencia en el trámite de documentos fueron entre 20 a 29 años, y en segundo lugar tenemos dos grupos: a) de 30 a 39 años y b) de 60 a 69 años, cada grupo con 22% respectivamente.



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo por los servicios brindados por el MRE

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos

En la Sede Central el 28% de trámites fueron realizados por ciudadanos entre edades de 60 a 69 años, seguido del grupo entre 20 a 29 años de edad con 23%, y con 21% compuesto por ciudadanos con edades entre 30 a 39 años. En menor porcentaje tenemos a los grupos de 40 a 49 años, 50 a 59 años, 70 a 79 años y de menos de 20 años con 14%, 11%, 3% y 1% respectivamente.

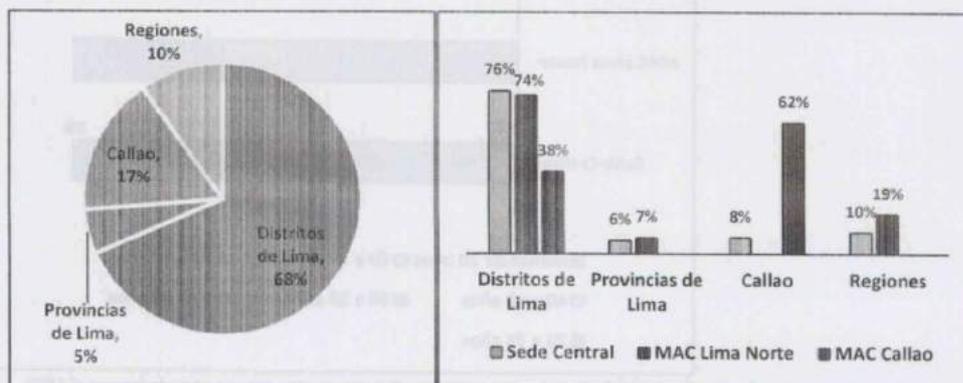
En el Centro MAC Lima Norte, tres grupos etarios coincidieron con el mismo porcentaje, 26%, estos fueron: a) de 20 a 29 años, b) de 30 a 39 años y c) 50 a 59 años, el 22% restante se registró en los grupos de 40 a 49 años y de 60 a 69 años.

En el Centro MAC Callao, la distribución según grupo etario, se presentó en el siguiente orden: a) 23% para el grupo de 20 a 29 años, b) en segundo lugar y cada uno de los grupos con 19%, correspondiente a de 30 a 39 años y de 60 a 69 años, c) los grupos de 20 a 29 años y de 50 a 59 años con 15% respectivamente. Y por último con 8% el grupo de ciudadanos conformado por aquellos con edades entre 70 a 79 años.



1.2 Lugar de residencia según región y sede de atención.

Del total de ciudadanos entrevistados en las diferentes sedes de la Capital, por su lugar de residencia, diremos que el 68% de ellos residen en los diferentes distritos de la provincia de Lima, el 17% proviene de la Región Callao, el 10% de alguna región del Perú y el 5% de otras provincias de Lima, como se observa en el gráfico siguiente.



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo por los servicios brindados por el MRE
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos

La información anterior la trasladaremos según lugar de residencia del ciudadano y sede de atención.

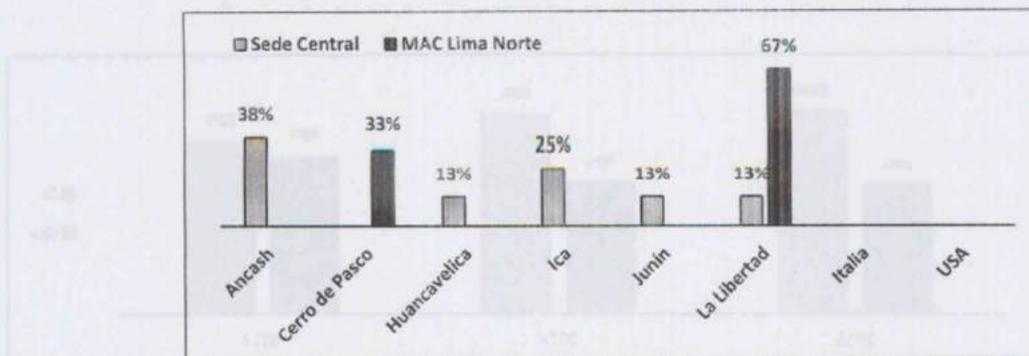
Los ciudadanos de los diferentes distritos de la provincia de Lima, realizaron sus trámites en un 76% en la Sede Central, el 74% los hizo en el Centro MAC Lima Norte, mientras que el 38% en el Centro MAC Callao.

De las otras provincias de Lima, se acercaron a tramitar documentos a la Sede Central el 6%, y el 7% al Centro MAC Lima Norte. Asimismo de la Región Callao se acercaron a la Sede Central el 8%, y al Centro MAC Callao el 62%.

Por último de las otras regiones del Perú, el 10% tramitó sus documentos en la Sede Central y el 19% en el Centro MAC Lima Norte. Entre ellas: Ancash, Ica, Cerro de Pasco, La Libertad, Huancavelica y Junín.

En el gráfico podemos observar la distribución de los trámites realizados por los ciudadanos de otras regiones del país según sede.





Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos

Como se aprecia la Sede Central se atendieron trámites de las regiones de Ancash 38%, seguido de Ica 25%, y en tercer lugar con 13% respectivamente de Huancavelica, Junín y La Libertad.

En el Centro MAC Lima Norte, se atendieron el 67% de solicitudes procedentes de ciudadanos de la Región La Libertad, seguido de la Región Cerro de Pasco, con 33%.

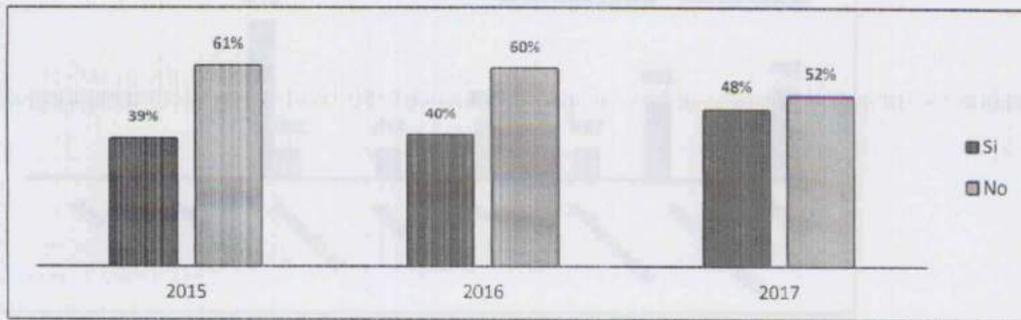
DESARROLLO DE LAS PREGUNTAS RELACIONADAS A TRÁMITES CONSULARES

2. PRIMERA VEZ QUE EL USUARIO ACUDE A LAS OFICINAS DEL MRE, TRÁMITE SEGÚN TIPO DE USUARIO Y TRÁMITES MÁS SOLICITADOS

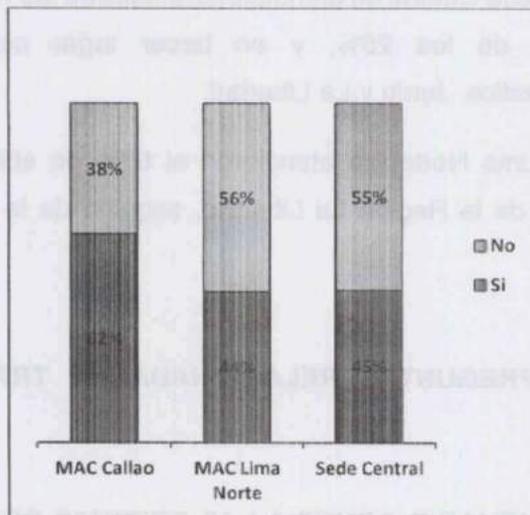
2.1 Primera vez que realiza trámite en el MRE según año y sede

Esta pregunta se incluyó en la encuesta desde el año 2015. Como observamos en el gráfico los resultados fueron similares entre los años 2015 y 2016, los cuales mostraron que alrededor del 60% de los encuestados habían realizado alguna vez un trámite en cualquiera de las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores en la provincia de Lima. En el año 2017 las diferencias se acortaron, los resultados eran técnicamente similares, el 52% indicaba que no era la primera vez que realizaba un trámite, y el 48% que sí, es decir hubo un incremento en el número de ciudadanos que realizaron trámites en el MRE en más de una oportunidad.





Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario externo por los Servicios brindados por el MRE
Elaborado: OPP - ORM



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE
Elaborado: OPP - ORM

Durante el año 2017, los resultados según sede fueron:

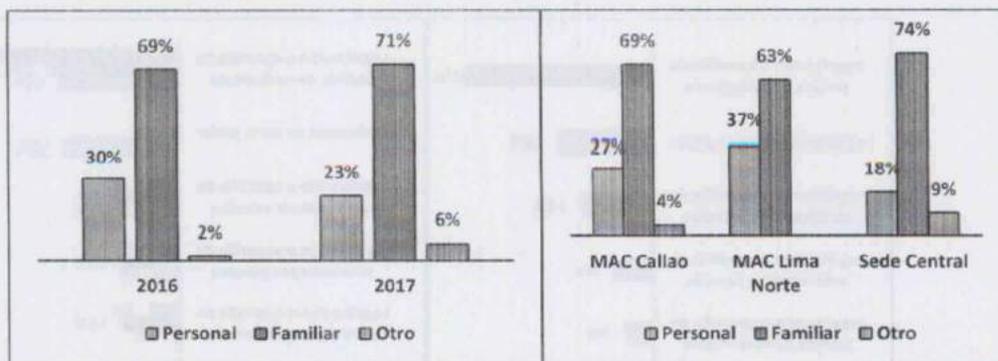
En la Sede Central y el Centro MAC Lima Norte el comportamiento fue similar, los entrevistados que contestaron que era la primera vez que realizaban trámites en el MRE, alcanzaron porcentajes de alrededor del 45%, mientras que en el centro MAC Callao, el porcentaje fue del 62%.

2.2 Trámite según tipo de usuario

Esta pregunta fue incluida a partir del año 2016, y los resultados comparados con el año 2017 se presentan en el primer gráfico inferior de la izquierda, de este diremos que alrededor del 70% de los trámites fueron realizados por algún familiar del interesado, en segundo lugar encontramos a los ciudadanos que realizaron sus trámites personalmente y por último "otros" que corresponde a terceros, amistades u representantes de empresas con 6% en el 2017. Una observación interesante es que en este año se incrementó el porcentaje para trámites realizados por un tercero.

Los resultados según sede en el año 2017, presenta un comportamiento similar a las descritas líneas arriba, sólo agregaremos que el Centro MAC de Lima Norte no registra trámites realizados por terceros.





Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

2.3 Trámites más solicitados

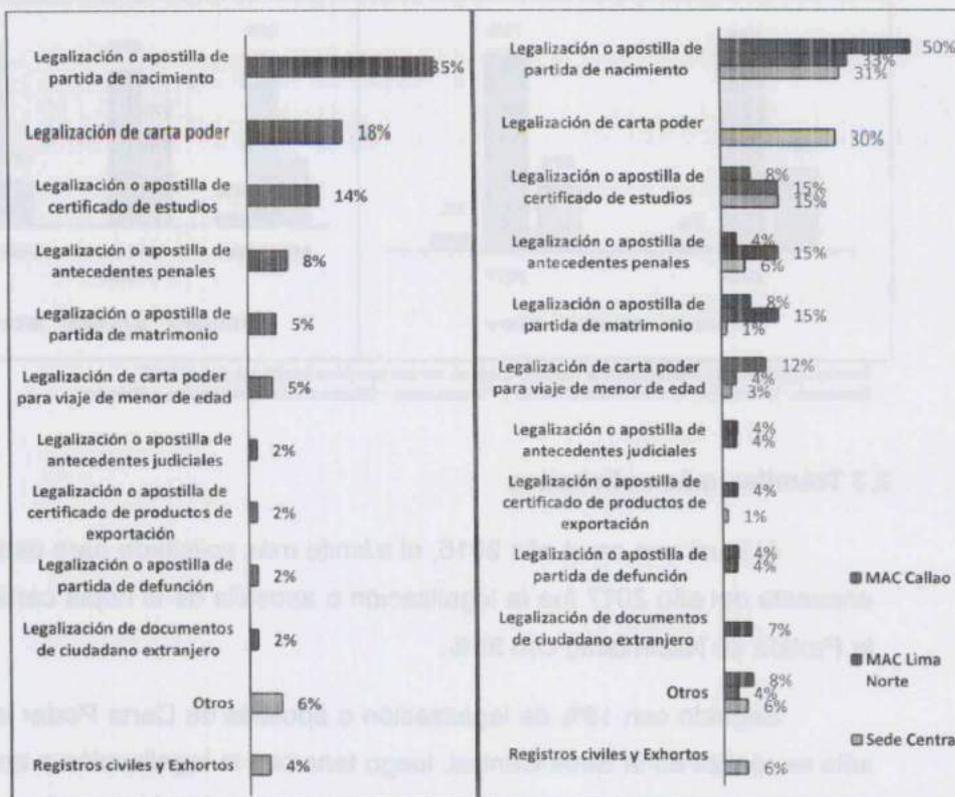
Al igual que en el año 2016, el trámite más solicitado para esta primera encuesta del año 2017 fue la legalización o apostilla de la copia certificada de la Partida de Nacimiento con 35%.

Seguido con 18% de legalización o apostilla de Carta Poder las cuales sólo se realiza en la Sede Central, luego tenemos la legalización o apostilla de Certificado de Estudios (14%), legalización o certificación de Antecedentes Penales (8%), legalización o apostilla de Partida de Matrimonio (5%), legalización de Carta Poder de menor de edad para salida al extranjero (5%). Estos seis trámites suman el 84% del total de trámites solicitados por los usuarios.

Un 8% corresponden a la suma de los siguientes trámites: legalización o apostilla de Certificado de Antecedentes Judiciales, Certificado de Productos de Exportación, Partida de Defunción y Legalización de Documentos de ciudadanos extranjeros.

El 4% de los trámites provinieron de las oficinas de registros civiles y exhortos. En menor porcentaje otros trámites que en suma fueron el 6%.



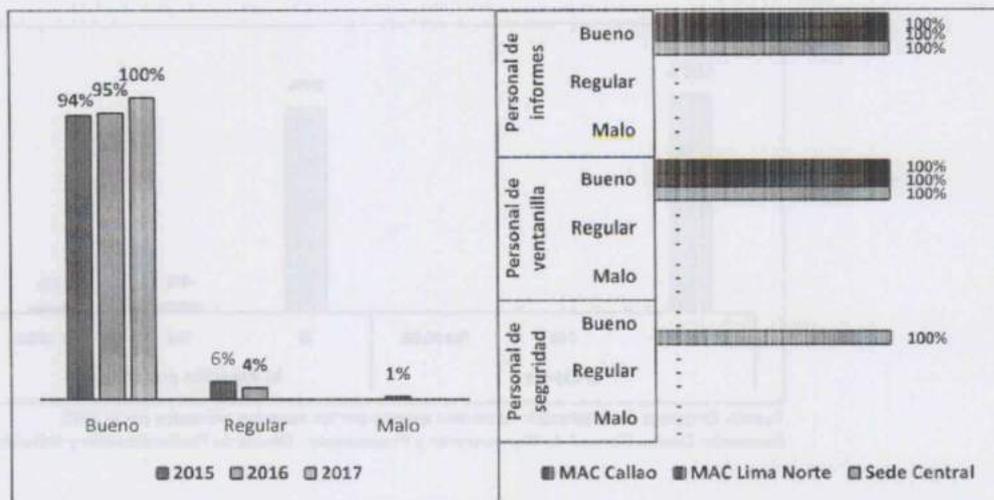


En el gráfico superior podemos observar los trámites más solicitados según sede, en cada una de ellas se gestionó en primer lugar la legalización o apostilla de Partida de Nacimiento, aunque el porcentaje en el Centro MAC Callao fue del 50%. Asimismo la legalización o apostilla de Carta Poder sólo se tramita en la Sede Central y constituyó el 30% de los ciudadanos entrevistados, de igual manera los trámites para registros civiles y exhortos, los cuales significaron el 6%.

3. ATENCIÓN DEL PERSONAL

La percepción del ciudadano sobre la atención que brinda el personal del ministerio en las diferentes sedes ha mejorado anualmente, llegando este año a ser calificada como buena en el 100%.





Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto – Oficina de Racionalización y Métodos

Esta consulta se dividió en tres grupos de atención: Personal de informes, personal de ventanilla y el personal de seguridad, según sede.

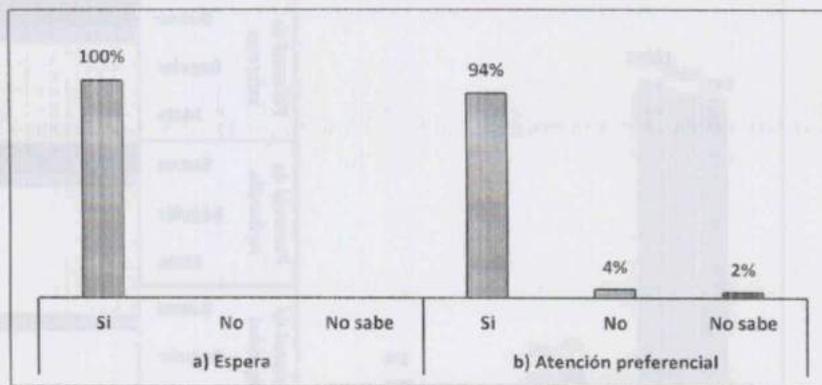
La atención brindada por el personal de informes y el personal de ventanillas en las tres sedes de Lima, fueron calificadas en 100% como buena, es decir el personal del ministerio lo atendió de manera oportuna y eficiente durante las gestiones realizadas.

Asimismo, la atención del personal de seguridad, fue calificada sólo en la Sede Central, pues se cuenta con personal contratado por el MRE para esta sede, mientras que en las oficinas de los Centros MAC, este personal depende de la Presidencia del Consejo de Ministros y de la Región Callao, respectivamente. Teniendo como resultado 100% de satisfacción por parte del ciudadano en la atención brindada.

4. INSTALACIONES

4.1 ¿El establecimiento cuenta con instalaciones adecuadas para: a) Espera y b) Atención preferencial?





Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
 Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

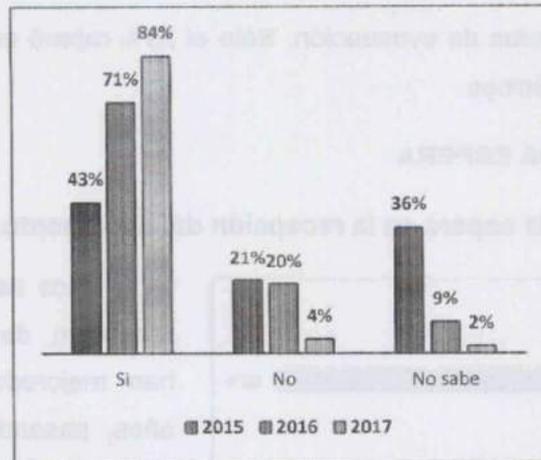
Esta pregunta se hizo considerando dos escenarios: a) las instalaciones de espera y b) las instalaciones en la atención preferencial, y sólo aplica para la Sede Central.

- a) El 100% de los usuarios coincidió en que las instalaciones para la espera en la atención eran apropiadas.
- b) A la interrogante si las instalaciones eran apropiadas para la atención preferencial, el 94% de los ciudadanos entrevistados opinó que sí, un 4% que no, y el 2% no sabía.

En referencia a este 4% que no estuvo conforme, los usuarios explicaron que se debía a la falta de acceso con rampas en la puerta del Pasaje Acuña para personas con discapacidad física, coches para bebés, adultos mayores con dificultad en el desplazamiento.

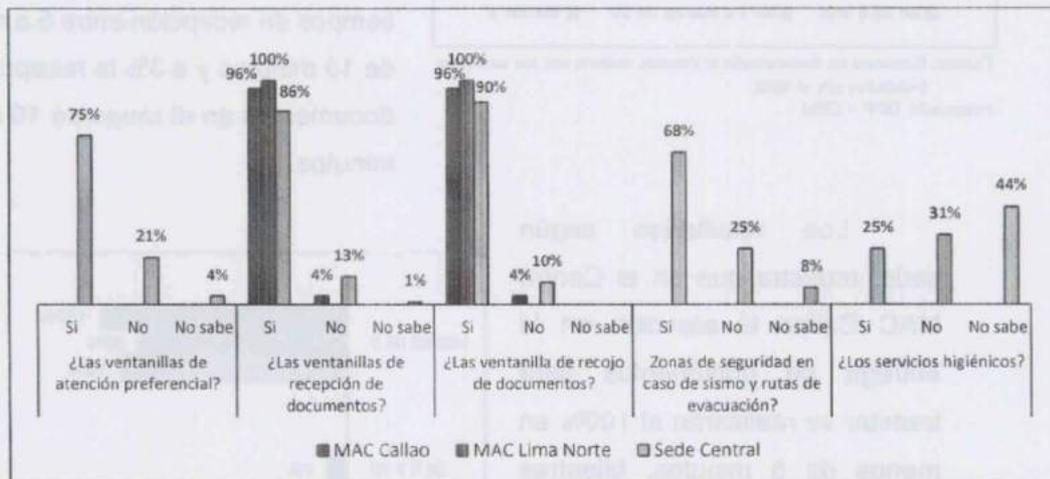
Asimismo tenemos un comparativo en el gráfico inferior, en el que se aprecia cómo se ha incrementado la calificación positiva en la mejora de la infraestructura para atención preferencial en la Sede Central, de 43% en el año 2015 hasta 84% en el presente año.





Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo por los servicios brindados por el MRE
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

4.2 ¿Están señalizadas: la ventanilla de atención preferencial, recepción y recojo de documentos, zonas de seguridad y servicios higiénicos?



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

La señalética de las ventanillas de recepción y entrega de documentos, fueron consideradas como pregunta para todas las sedes del ministerio en Lima, por contar con estos servicios. La respuesta a dicha pregunta en todas las sedes fue que "sí" visualizaban las ventanillas: 100% en el Centro MAC Lima Norte, 96% en el Centro MAC Callao y la Sede Central tomo rangos entre el 86% a 100% respectivamente.

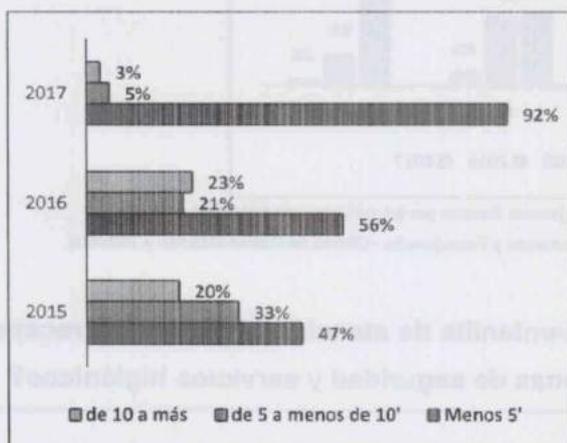
Los resultados de las otras preguntas que aplicaron sólo a Sede Central fueron: el 75% de los entrevistados respondieron que si ubicaban la ventanilla de atención preferencial, mientras que el 68% si había observado las zonas de



seguridad y rutas de evacuación. Sólo el 25% reparó en la señalética de los servicios higiénicos.

5. TIEMPO DE ESPERA

5.1 Tiempo de espera en la recepción del documento.



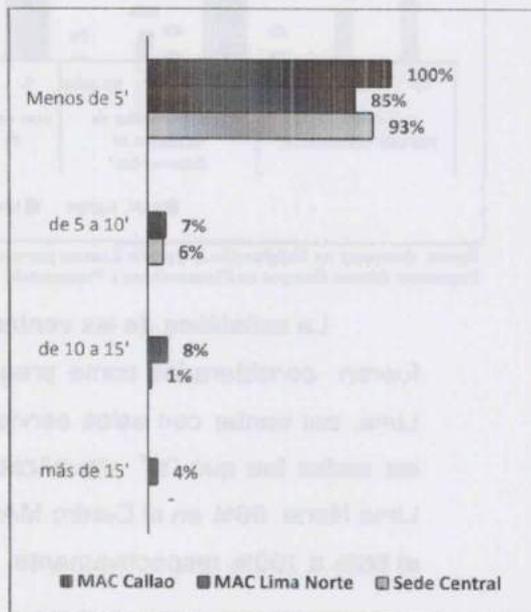
Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario externo por los servicios brindados por el MRE
Elaborado: OPP - ORM

Los tiempos de espera en la recepción de documentos también han mejorado en los tres últimos años, pasando del 47% a 92% en tiempos menores a 5 minutos, como se aprecia en el gráfico.

Como consecuencia en el presente año se redujeron a 5% los tiempos de recepción entre 5 a menos de 10 minutos y a 3% la recepción de documentos en el rango de 10 a más minutos.

Los resultados según sede, muestra que en el Centro MAC Callao la atención en la entrega de documentos para tramitar se realizaron al 100% en menos de 5 minutos. Mientras que en la Sede Central y Centro MAC Lima Norte, fue del 93% y 85% respectivamente.

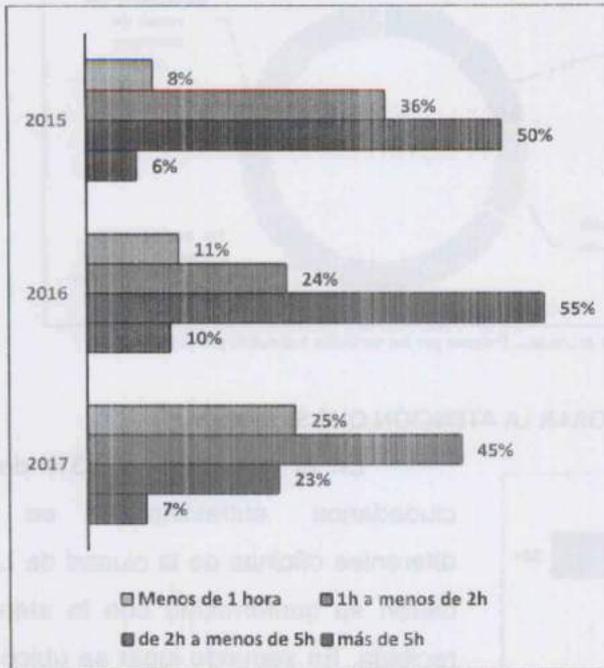
Así también, en el Centro MAC Lima Norte se registró que hubo una demora de más de 15 minutos en el 4% de los entrevistados, esto debido a la alta demanda y los pagos que se efectúan en otra entidad financiera fuera del Centro MAC.



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: OPP - ORM.



5.2 Tiempo de espera para la entrega del documento tramitado



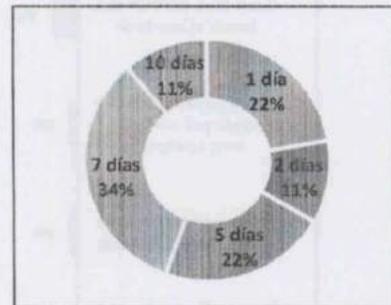
Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: OPP – ORM

Definitivamente es tendencia la reducción de los tiempos de atención para el presente año.

Como se aprecia en el gráfico, en el año 2017, el 25% de los documentos tramitados fueron entregados en menos de 1 hora, y el 45% entre una a dos horas.

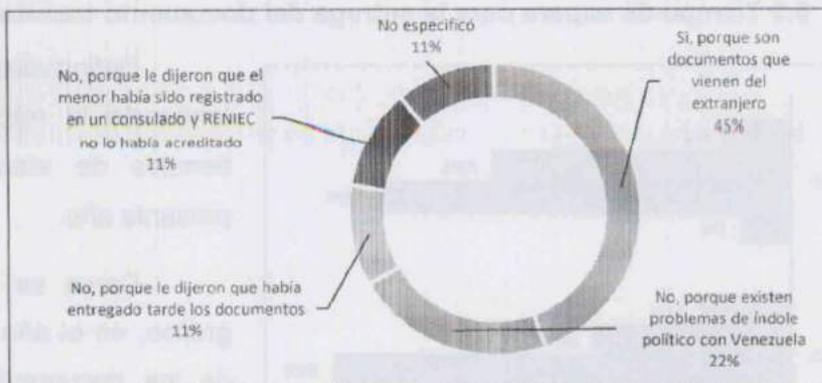
Así también la entrega de más de 5 horas del documento tramitado, se refirió a aquellos que se entregaron entre uno a diez días, estos trámites están relacionados con registros civiles y exhortos.

En el gráfico de la derecha se observa la distribución porcentual de la entrega de documentos de un día a más. El 34% de los ciudadanos recibió sus documentos en 7 días hábiles, y en 5 días un 22%, con el mismo porcentaje de 22%



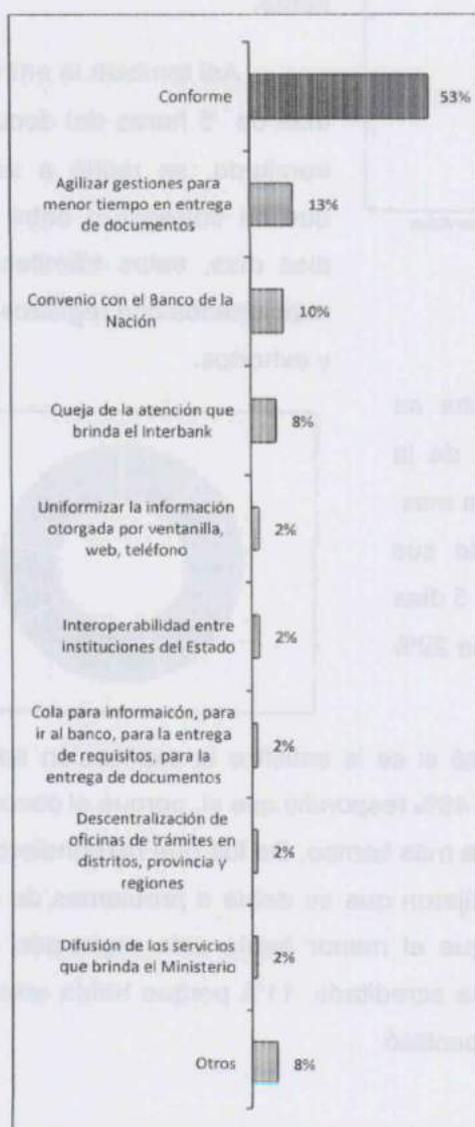
Así también, se les consultó si se le satisfizo la explicación sobre el motivo de la demora y el porqué. El 45% respondió que sí, porque el documento proviene del extranjero y demoraba más tiempo. De los que respondieron que no, al 22% porque indicó que le dijeron que se debía a problemas de índole políticos en Venezuela, 11% a que el menor había sido registrado en un consulado y la RENIEC no lo había acreditado, 11% porque había entregado tarde los documentos, 11% no especificó.





Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: OPP – ORM

6. SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA

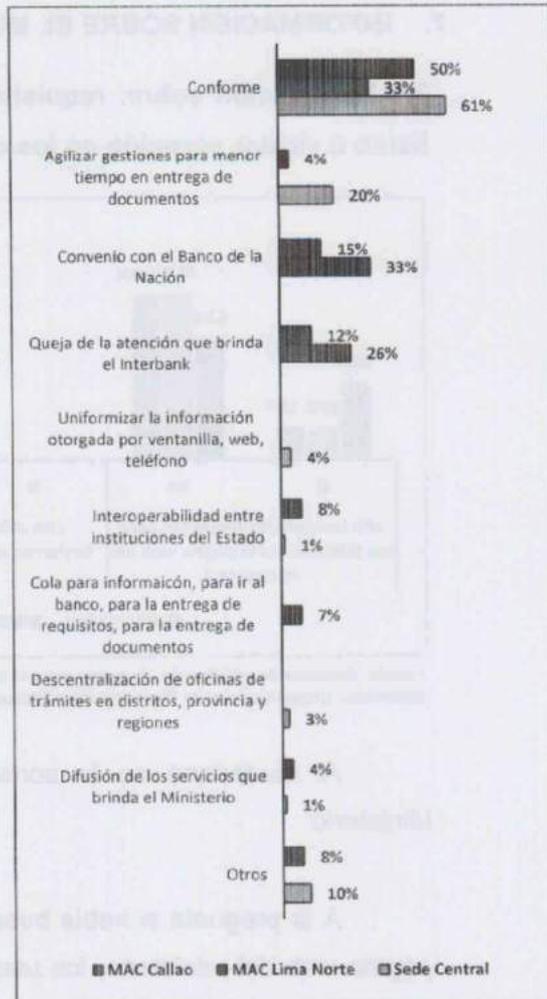


En el año 2017 el 53% de los ciudadanos entrevistados en las diferentes oficinas de la ciudad de Lima, dieron su conformidad con la atención recibida. En segundo lugar se ubicó con 13%, la sugerencia de agilizar las gestiones disminuyendo el tiempo en la entrega de documentos, y por segundo año consecutivo el 10% de los usuarios solicitaron que se suscriban convenios con el Banco de la Nación para realizar los pagos dentro de los Centros MAC. Así también se registraron quejas sobre la atención brindada por el Interbank con 8%. Solicitaron la interoperabilidad entre instituciones del Estado que permitan agilizar la entrega de documentos, la descentralización de las oficinas del Ministerio en más distritos, provincias y regiones del país, mayor difusión de los servicios que brinda el MRE por vía telefónica, página web, en el canal del Estado, reducir las colas de informes, pagos, entrega y recojo de documentos en los centros MAC, y otros, que sumados conforman el 18 %.



A continuación analizaremos el gráfico de la derecha en el que se muestra las sugerencias según sede:

En los Centros MAC, la sugerencia de los ciudadanos con mayor porcentaje es la relacionada a la suscripción de convenio con el Banco de la Nación, 33% en el Centro MAC Lima Norte y 15% en Centro MAC Callao. Y muy relacionada a esta solicitud, las quejas por la atención brindada por parte del Interbank, que se agrupan en: cobros incorrectos por trámites, largas colas para realizar los pagos, problemas con el sistema, agencias no cercanas a los centros MAC, no tienen solución alternativa, entre otros.



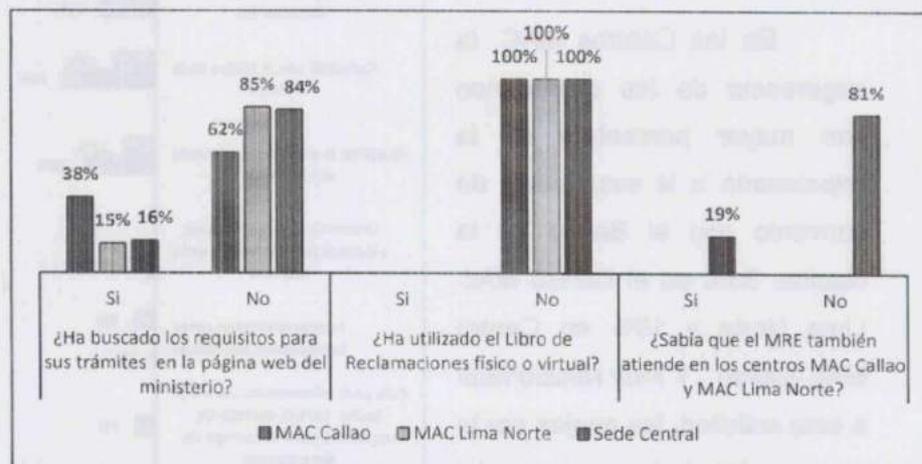
Para la Sede Central la sugerencia más contabilizada fue agilizar las gestiones minimizando los tiempos de espera en la entrega de documentos, con 20%, seguida de la difusión clara de los servicios que brinda el MRE por vía telefónica, página web, el canal del Estado con 4%.

El porcentaje de satisfacción plasmada en la respuesta "conforme con la atención" por sede fue: a) 61% Sede Lima, b) 50% Centro MAC Callao y c) 33% Centro MAC Lima Norte.



7. INFORMACIÓN SOBRE EL MINISTERIO

7.1 Información sobre: requisitos para trámites, libro de reclamaciones físico o virtual, atención en los centros MAC.



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

Al ciudadano se le consultó sobre otros servicios que brinda el Ministerio:

A la pregunta si había buscado los requisitos para sus trámites en las página web del ministerio, los usuarios respondieron que "No", a) 85% en la Sede Central, b) 84% en el Centro MAC Lima Norte y c) 62% en el Centro MAC Callao.

A la consulta sobre el uso del Libro de Reclamaciones físico o virtual, en las tres sedes el 100% de los entrevistados respondieron que "No".

La última pregunta sobre si sabía que el MRE atiende en los Centros MAC de Callao y Lima Norte, la cual se hizo sólo en la Sede Central, para saber si la ciudadanía tenía conocimiento de otros puntos de atención del ministerio, el 81% de los encuestados contestaron que no sabía de la existencia de estos puntos de atención y que por ello acudieron a la Sede Lima, de lo contrario hubieran acudido a los centros MAC que les resultaba más cerca.



8. CONCLUSIONES

1. Los ciudadanos entrevistados se encuentran satisfechos al 100% con la atención que les proporcionó el personal del ministerio así como el personal de seguridad, este último considerado para su evaluación sólo en la sede central.
2. Los tiempos se redujeron en la entrega de los documentos tramitados en relación a los años anteriores.
3. Se mantuvo como trámite más solicitado la legalización o apostilla de Partida de Nacimiento.
4. Las instalaciones con que cuenta el ministerio, para la espera y la atención preferencial fueron consideradas buenas, presentando la última mejor evaluación en relación al año anterior.
5. Se amplió la atención de la Oficina de Registros Civiles y Exhortos en horario corrido de 8.30 AM hasta las 4:30 PM.
6. La difusión de la atención en los centros MAC, trajo como resultado positivo que ciudadanos de otras regiones, otras provincias de Lima y distritos limeños se acercaran a estos, obteniendo resultados satisfactorios por la rapidez en la entrega de sus documentos.
7. Se registraron quejas por la atención brindada en la agencias del Interbank, debido a las largas colas, errores en el cobro de tarifas, falta de sistema.
8. Los datos demostraron que en mayor porcentaje los entrevistados realizaron trámites para un familiar, siendo más mujeres las que acuden a realizarlos, y en edades de entre 20 a 39 años.
9. Además diremos que el 10% del total de entrevistados provinieron de alguna región del Perú diferente a la Región Lima y Callao.

9. RECOMENDACIONES

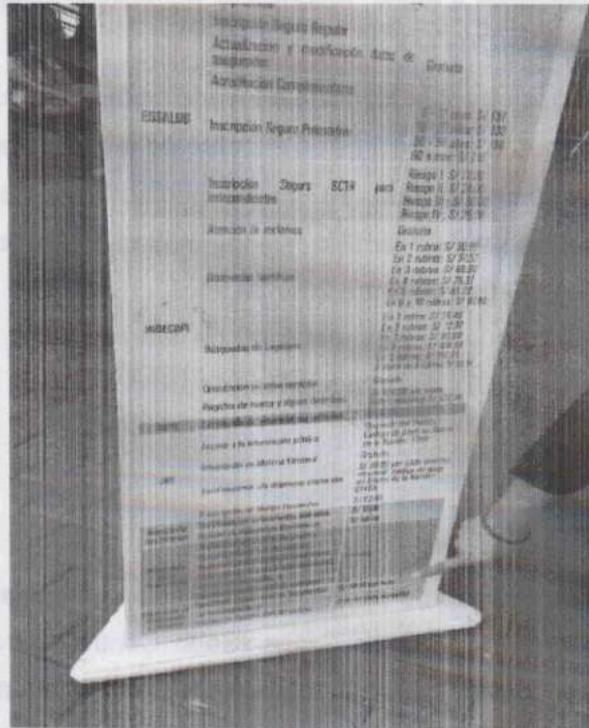
1. Mantener los estándares de calidad en la atención obtenida.
2. Mejorar el ingreso de la Casa Grace (Sede Central) para las personas discapacitadas, adultos mayores, madres gestantes e infantes en coches.
3. Mantener el horario de atención corrido en Registro Civil y Exhortos en la Sede Central.
4. Continuar con la mejora de la difusión de los servicios que brindan el ministerio.



5. Estandarizar la información que se brinda a los ciudadanos por parte del personal de TRC.
6. Implementar la interoperabilidad entre instituciones del Estado.

Para Centros MAC

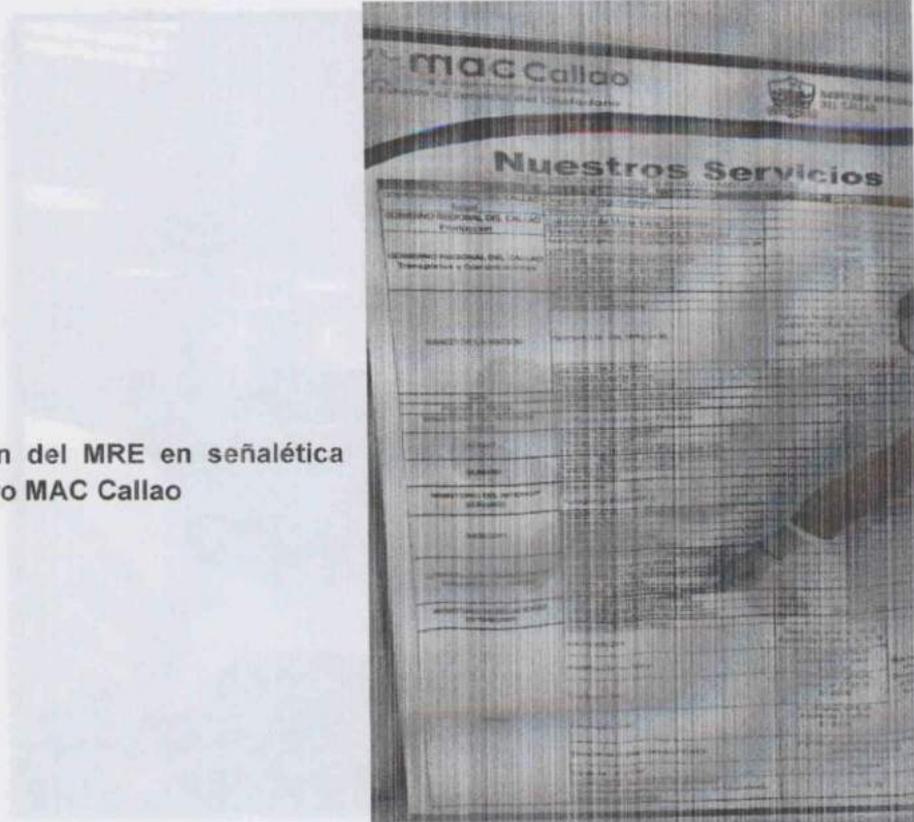
1. Para Centro MAC Lima Norte considerar un colaborador más para la atención de ventanilla preferencial, considerando la demanda de trámites consulares.
2. Suscribir un convenio con el Banco de la Nación, para facilitar los pagos que realizan los ciudadanos por los servicios que tramita ante el MRE.
3. Solicitar a la Secretaria de Gestión Pública - PCM incorporar los "spots institucionales" del Ministerio de Relaciones Exteriores, en los circuitos cerrados de los MAC.
4. Implementar banners informativos con los trámites consulares del ministerio en los exteriores de los centros MAC.



Ubicación del MRE en señalética del Centro MAC Lima Norte

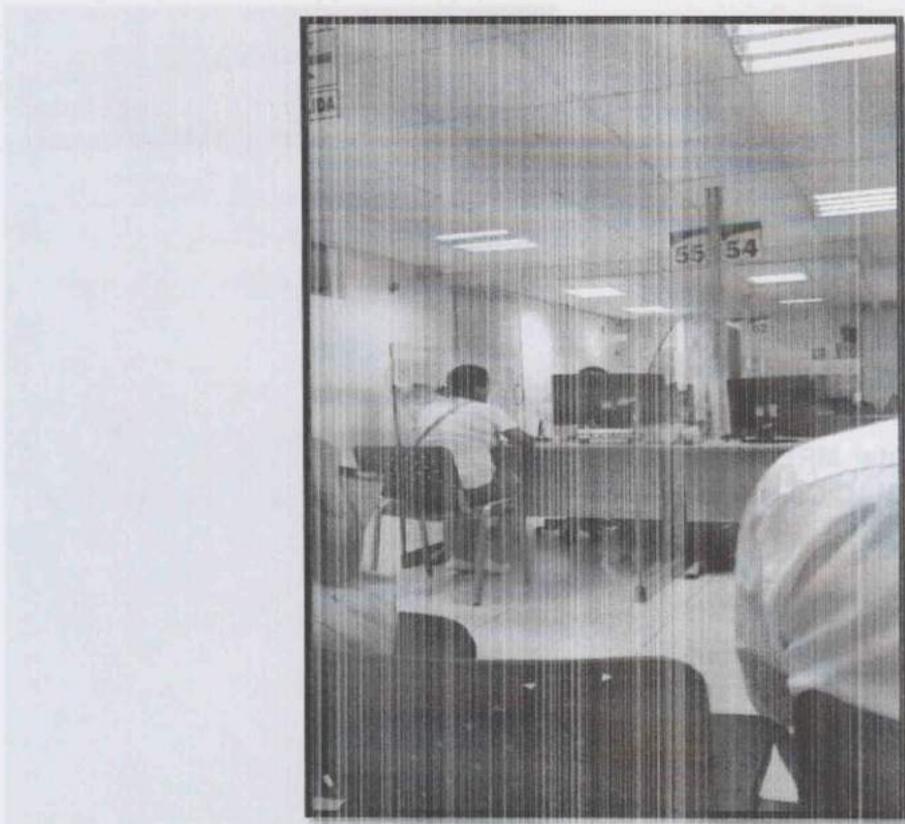


Ubicación del MRE en señalética del Centro MAC Callao



Ventanillas de Atención en Centro MAC Lima Norte (54-55)





Centro MAC Lima Norte con afluencia de público

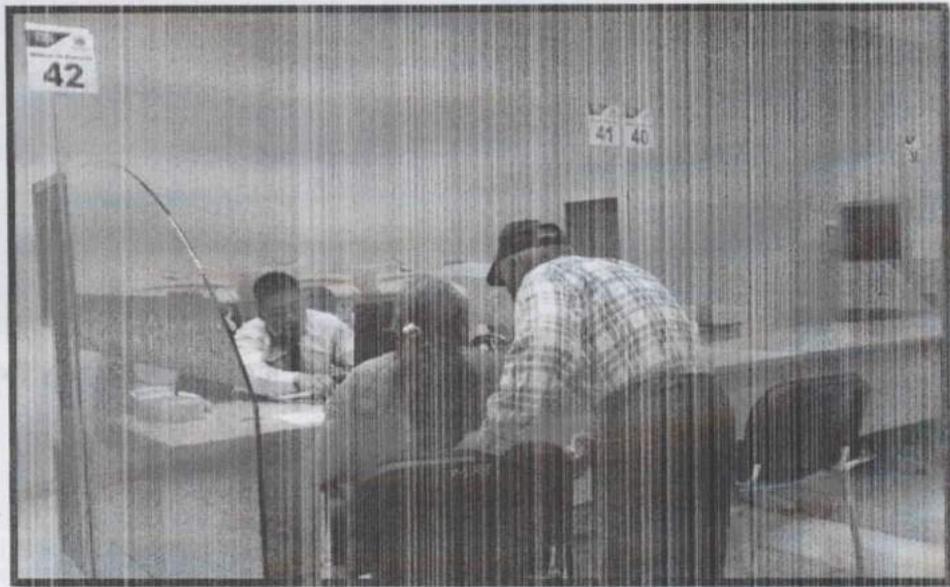


Ventanillas de Atención en Centro MAC Callao (41-42)





Ventanillas de Atención en Centro MAC Callao (41-42)



Atención en SAVALL -
Trámites Consular y
Embajadas



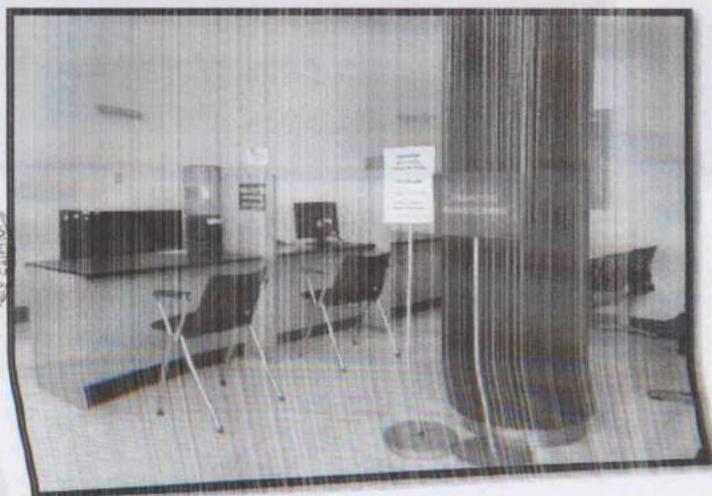
10. MEJORAS ALCANZADAS

Las mejoras alcanzadas según los estándares establecidos en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, son los siguientes:

- **Estándar de Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención al ciudadano**
 - a) La atención en la Subdirección de Trámites Consulares –TRC se ha subdividido en dos ambientes para brindar más facilidades de atención al ciudadano:
 1. En Casa Grace encargado de Legalización y Apostilla
 2. En Casa CAVALI encargado de tramites de Registro Civil y Exhorto



Ventanillas de Atención en CAVALI – Trámites Consulares y Exhortos

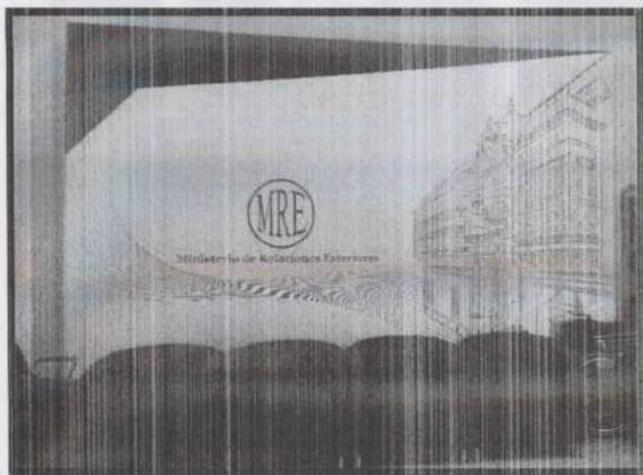
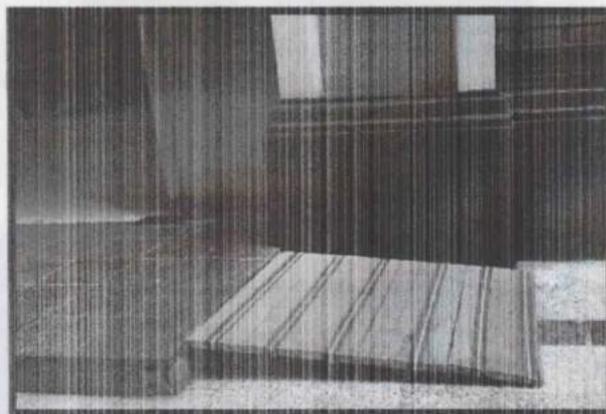


Atención en CAVALI –
Trámites Consulares y
Exhortos



- b) Habilitación de rampa de acceso en Casa CAVALI.
- c) Asientos de espera para los ciudadanos en Pasaje Acuña.
- d) Implementación de Tótems con información amigable para el ciudadano.

Rampa de acceso para personas con discapacidad - CAVALI



Salas de Espera - CAVALI

Asientos de Espera en Pasaje Acuña- Casa Grace



- Estándar para la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía

Se han habilitado Tótem con información del MRE tanto para la Casa CAVALI y Casa Grace.

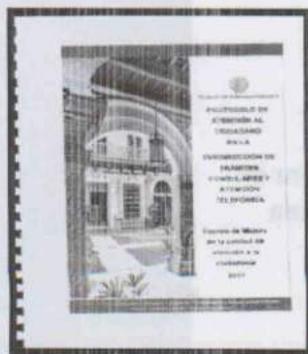


Tótem Informativos dentro de Casa Grace y CAVALI

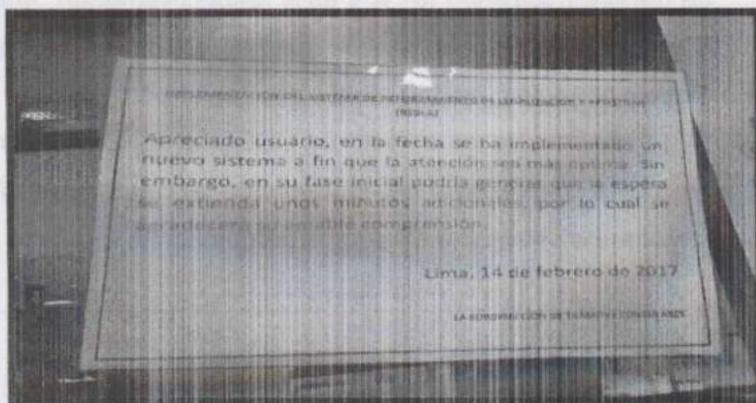


- Estándar para el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa

e) Aprobación del Protocolo de Atención al Ciudadano en la Subdirección de Trámites Consulares y Atención Telefónica.



- f) Implementación del **Sistema RESLA** (Sistema de Reforzamiento y Legalización de la Apostilla) desde el 14.02.2017 en Lima y desde mayo en las ODES (Oficinas Desconcentradas), Centro MAC de Lima Norte y Centro MAC Callao, Su implementación es a nivel nacional. Este sistema ayuda que las certificaciones estén informatizadas permitiendo mayor seguridad y control en las legalizaciones y apostillas.



Equipo encargado de realización de la Encuestas

CUADRO N°3: Equipo encargado de Encuestas	
Encuestadoras	Luz Flores Manrique Magaly Gutiérrez Peñaloza
Jefe de ORM	Sr. José Zapata Mena
Coordinaciones en Sede Central	Sr. Pablo Zapata Benites

Personal del ministerio en los Centros MAC

CUADRO N° 4: Personal de Centros MAC			
MAC	Dirección	Ventanillas	Coordinaciones
Centro MAC Lima Norte	Av. Alfredo Mendiola 1400 – Independencia	54 y 55	Antonieta Vargas Manuel Salinas Gloria Silva
Centro MAC Callao	Av. Oscar R. Benavides 3866- Bellavista	41 y 42	Ever Huerta Jhonatan Cancino Diana Córdova

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE OFICINAS DESCONCENTRADAS

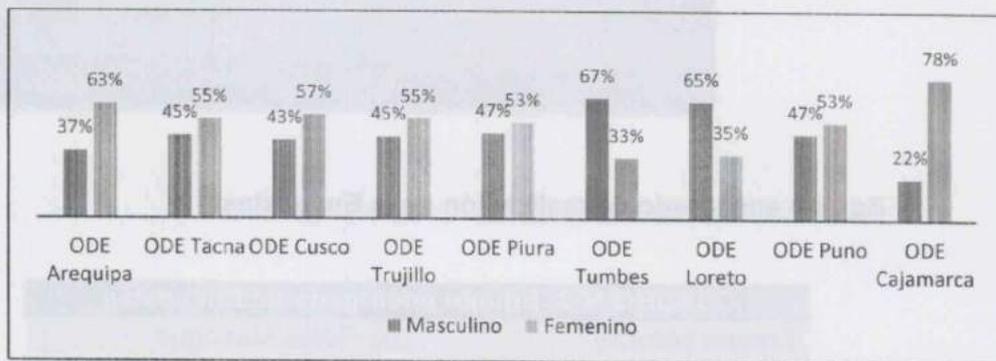


1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

1.1 Género y grupo etario según ODE

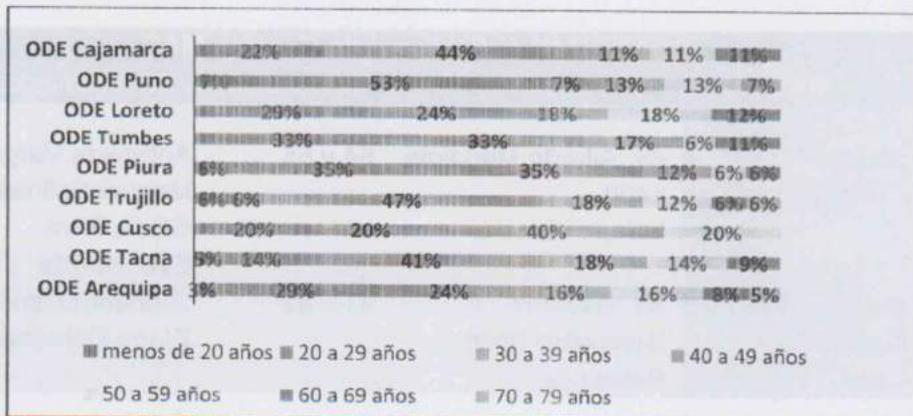
Los resultados sobre género en los Órganos Desconcentrados del ministerio, como se observa en el gráfico inferior, nos revelan que en las ODES Tumbes y Loreto se registró un mayor porcentaje de ciudadanos entrevistados de género masculino (67% y 65% respectivamente), mientras que en la ODE Cajamarca sucedió en sentido inverso, el 78% de los entrevistados fueron de género femenino, siendo el más alto registrado.

Así mismo en el resto de ODES, el comportamiento fue similar, siendo el mayor porcentaje de ciudadanos entrevistados de género femenino, registrando entre 53 a puntos porcentuales.



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

En todas las ODES los grupos etarios con mayor presencia en la tramitación de documentos fueron: a) de 20 a 29 años, b) de 30 a 39 años y c) de 40 a 49 años.



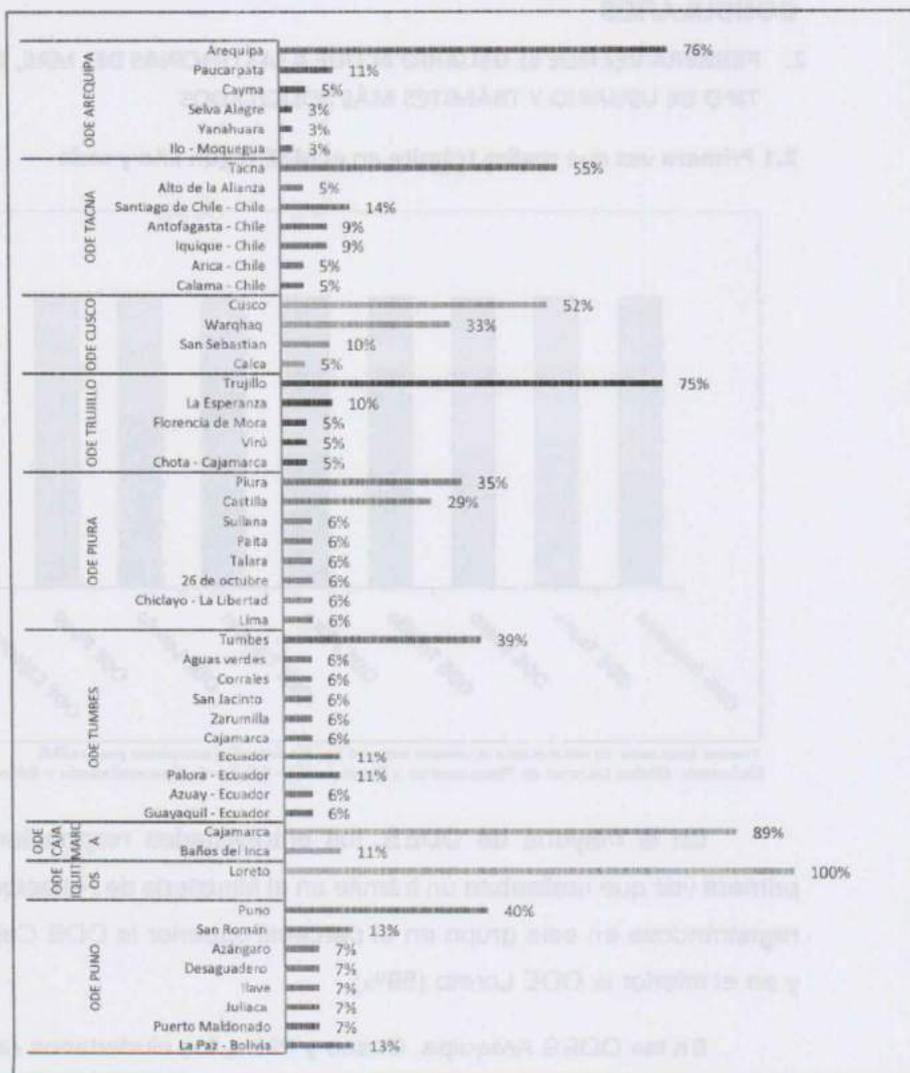
Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.



En las ODES de Arequipa, Tacna, Trujillo, Piura y Puno se registraron encuestas a ciudadanos menores de 20 años. En el grupo de adultos mayores, en el intervalo de 70 a 79 años, tenemos registradas entrevistas en las ODES Arequipa, Trujillo y Puno. La ODE Cusco no registra atención a adultos mayores.

1.2 Lugar de residencia según ODE

En cada ODE el lugar de residencia de los ciudadanos entrevistados indicó que provenían en primer lugar de la capital de la cada región, como se aprecia en el gráfico inferior. Así también las ODES en regiones de frontera informaron de conciudadanos con lugar de residencia en distritos del país vecino como es el caso de Tacna 40%, Tumbes 34% y Puno 13%.



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
 Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.



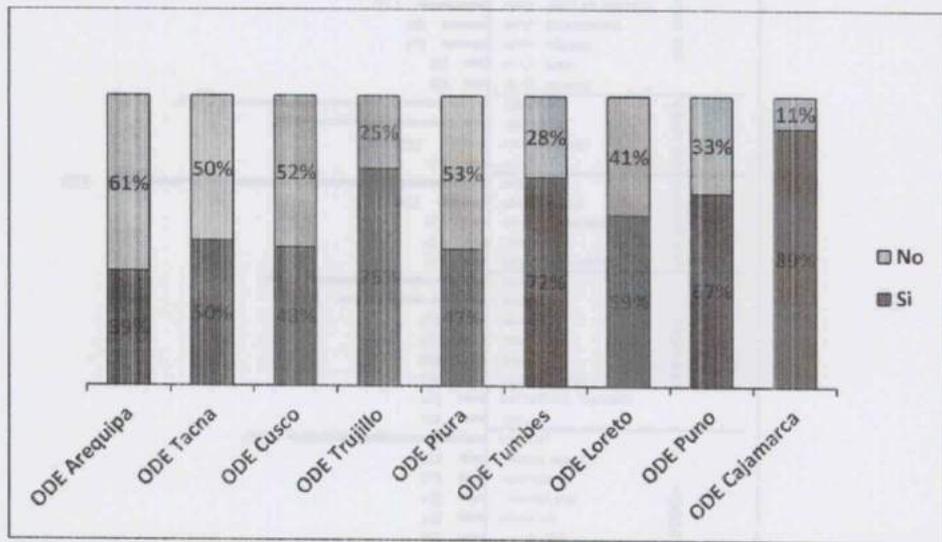
También se observó en algunas ODES la atención a ciudadanos con residencia en otras regiones en las cuales funciona una ODE, es el caso de la ODE Trujillo (Chota – Cajamarca), ODE Piura (Chiclayo y Lima) y ODE Tumbes (Cajamarca).

Así también se observó que ciudadanos se trasladaron de sus regiones a otras cercanas en las que funciona una ODE para realizar trámites consulares, esto se registró en la ODE Arequipa (Ilo – Moquegua) y la ODE Puno (Puerto Maldonado).

DESARROLLO DE LAS PREGUNTAS RELACIONADAS A TRÁMITES CONSULARES

2. PRIMERA VEZ QUE EL USUARIO ACUDE A LAS OFICINAS DEL MRE, TRÁMITE SEGÚN TIPO DE USUARIO Y TRÁMITES MÁS SOLICITADOS

2.1 Primera vez que realiza trámite en el MRE según año y sede



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

En la mayoría de ODES, los entrevistados respondieron que fue la primera vez que realizaban un trámite en el Ministerio de Relaciones Exteriores, registrándose en este grupo en el percentil superior la ODE Cajamarca (89%) y en el inferior la ODE Loreto (59%).

En las ODES Arequipa, Cusco y Piura, los ciudadanos respondieron en porcentaje superiores al 50% que no era la primera vez que realizaban trámites.



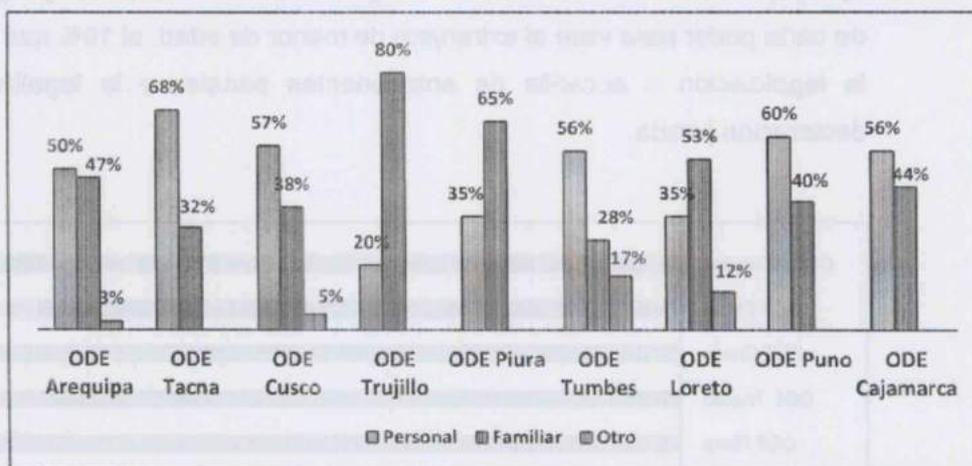
El resultado en la ODE Tacna muestra simétricamente 50% para ambos respuestas.

2.2 Trámite según tipo de usuario

Como se puede apreciar en el gráfico siguiente en seis de las nueve ODES los trámites realizados fueron personales, con porcentaje que van desde 50 a 68 puntos.

En la ODE Trujillo el 80% de los trámites fueron realizados por un familiar, este fue el registro más alto por tipo de usuario.

Los trámites de documentos realizados por un tercero se registraron en cuatro ODES: 17% en ODE Tumbes, 12% en ODE Loreto, seguido de ODE Cusco con el 5% y ODE Arequipa 3%.



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

2.3 Trámites más solicitados.

Al no especificar los entrevistados en las diferentes ODES cual fue el trámite que iban a realizar, no se pudieron obtener resultados exactos. Con este sesgo procedimos a emitir los siguientes resultados.

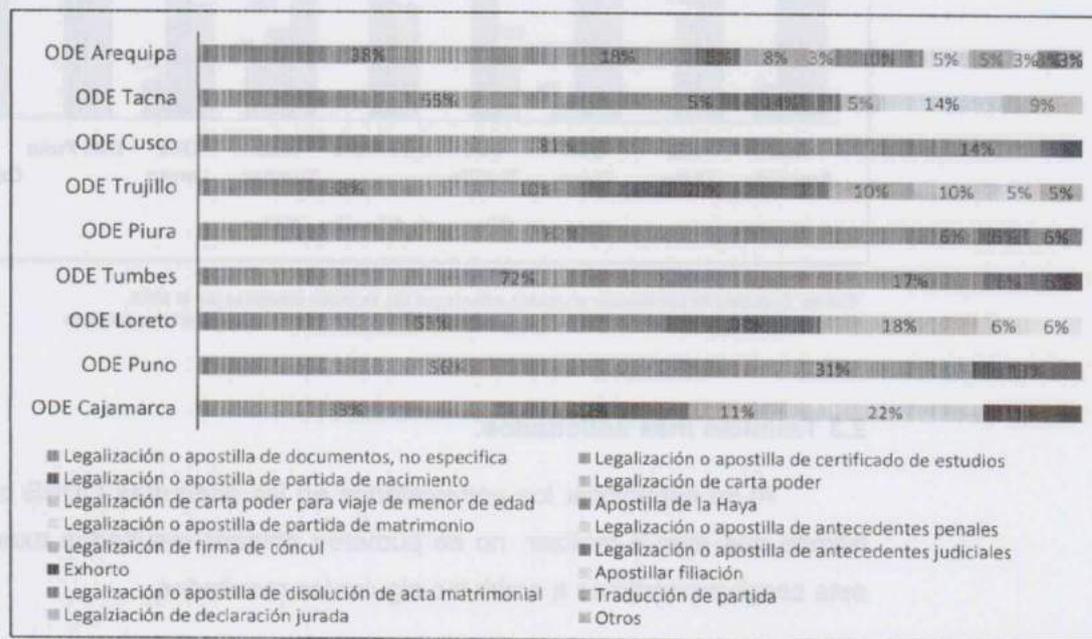
La ODE Arequipa fue quien registró el mayor número de trámites de apostilla y legalización, sin precisar el tipo (38%), en primer lugar la legalización o apostilla de certificado de estudios (18%), seguido de la apostilla de la Haya (10%), legalización de carta poder (8%), que suman el 74% de los trámites, el



26% restante está conformado por la legalización de carta poder para viaje al extranjero de menor de edad, legalización o apostilla de antecedentes penales, legalización o apostilla de partida de nacimiento, y otros.

Las ODES Cusco y Puno registraron sólo dos trámites fuera de los no especificados, que fueron la legalización o apostilla de certificados de estudios y la legalización o apostilla de Partida de Nacimiento. Mientras que la ODE Tacna lo hizo con cinco procedimientos siendo los de mayor porcentaje la legalización o apostilla de Partida de Nacimiento y la legalización o apostilla de Antecedentes Penales, 14% respectivamente.

En la ODE Trujillo el 33% de los trámites que fueron realizados no fue especificado por los usuarios, siendo este el menor porcentaje registrado entre el total de ODES, entre los que especificó tenemos con 29% la legalización o apostilla de Partida de Nacimiento, con 10% cada uno, la legalización o apostilla de Certificado de Estudios, legalización de carta poder y legalización de carta poder para viaje al extranjero de menor de edad, el 10% que resta por la legalización o apostilla de antecedentes penales y la legalización de declaración jurada.



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto – Oficina de Racionalización y Métodos.

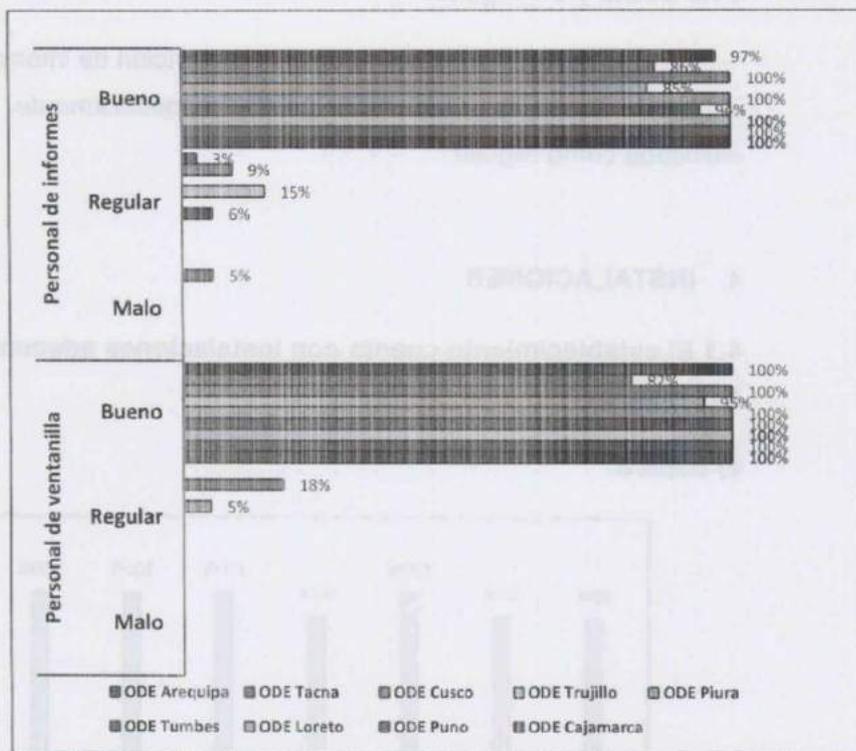
Las ODES de Piura y Tumbes fueron las que remitieron el mayor porcentaje de trámites sin precisar por tipo, 82% y 72% respectivamente,



seguido de la legalización o apostilla de certificado de estudios, la legalización o apostilla de Partida de Nacimiento, y sólo para la ODE Piura la apostilla de la Haya.

Por último las ODES Loreto y Cajamarca cada una informaron cuatro trámites especificados, coincidiendo en la legalización o apostilla de Partida de Nacimiento y legalización de Carta Poder. En el caso de Cajamarca los otros dos trámites fueron legalización de Carta Poder para viaje al extranjero de menor de edad y exhorto, mientras que en Loreto la legalización o apostilla de partida de matrimonio y la legalización o apostilla de Antecedentes Penales.

3. ATENCIÓN DEL PERSONAL



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto – Oficina de Racionalización y Métodos

La percepción del ciudadano sobre la atención que brinda el personal del ministerio en las diferentes ODES ha sido calificada en dos aspectos, la atención del personal de informes y la atención del personal de ventanilla. No se consideró la atención del personal de seguridad pues no se cuenta con ella.



Las ODES Cusco, Piura, Loreto, Puno y Cajamarca calificaron como buena la atención que recibieron por el personal de informes y por el de ventanilla, mostrando su satisfacción por la atención brindada en las gestiones realizadas.

La ODE Tacna calificó la atención de informes como buenas en 86%, regular 9% y mala 5%, y la atención de ventanilla en 83% como buena y 18% regular.

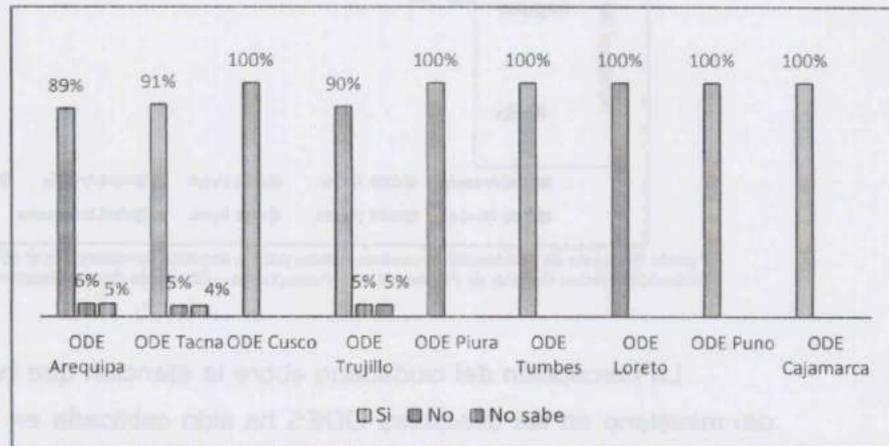
Los entrevistados de la ODE Arequipa respondieron que la atención del personal de ventanilla en 100% fue buena, mientras que la de informes 97% buena y regular 3%. Asimismo ocurrió en la ODE Tumbes, la atención en ventanilla fue calificada 100% buena, mientras que la atención en informes: 94% buena y 6% regular.

En la ODE Trujillo opinaron que la atención de informes y la atención en ventanilla fueron buena en 85% y 95% respectivamente, y la diferencia fue calificada como regular.

4. INSTALACIONES

4.1 El establecimiento cuenta con instalaciones adecuadas para: a) Espera y b) Atención preferencial?

a) Espera



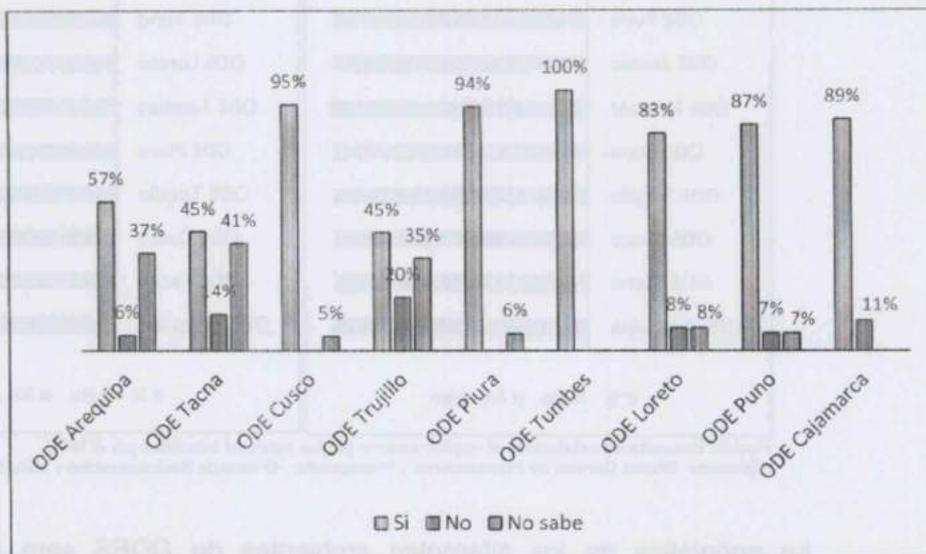
Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.



Los ciudadanos que fueron entrevistados en las ODES Arequipa, Tacna y Trujillo tuvieron diferentes opiniones, si bien las instalaciones para la espera fueron calificadas como buenas con porcentajes entre 89% y 91%, un grupo las calificó como regulares y malas con porcentajes alrededor del 5%.

En las otras ODES los usuarios entrevistados se mostraron conformes en 100% con la infraestructura.

b) Atención preferencial



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

Ante la consulta sobre las instalaciones para la atención preferencial, podemos indicar que los resultados de la ODE Tumbes muestran 100% de satisfacción por los usuarios.

En el caso de ODE Tacna los porcentajes entre Si y No sabe, son muy cercanos, alrededor de los 40 puntos porcentuales, y en desacuerdo 14%. Lo mismo ocurre en la ODE Trujillo, pero el porcentaje ante la respuesta de los ciudadanos que no les parecían instalaciones adecuadas se elevó al 20%. La ODE Arequipa presenta un comportamiento similar pero con menor porcentaje de respuesta no satisfactoria (6%).

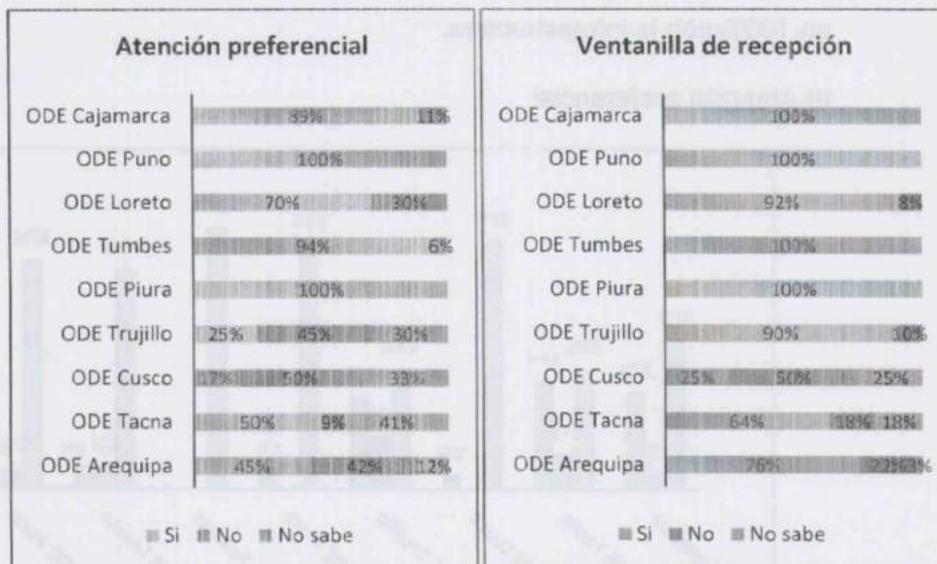
La ODE Cusco el 95% opinó positivamente y un 5% contestó que no sabía.

Las ODES Loreto, Puno y Cajamarca tuvieron un comportamiento similar, en porcentajes superiores al 80%, los encuestados tuvieron opiniones



satisfactorias, en porcentajes menores respondiendo como no satisfechos y que no sabían.

4.2 ¿Están señalizadas: la ventanilla de atención preferencial, recepción y recojo de documentos, zonas de seguridad y servicios higiénicos?



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

La señalética de los diferentes ambientes de ODES será evaluada por separado:

- a) Ventanilla de atención preferencial. Los ciudadanos pudieron visualizarlas en porcentajes igual o superior al 70% en las ODES Cajamarca, Puno, Loreto, Tumbes y Piura. Mientras que en las ODES Trujillo, Cusco y Arequipa entre el 42 al 50% de los usuarios afirmaron que no les era posible verlas.

La ODE Tacna ante esta pregunta mostró resultados de 41% que indicaban que no sabían de los avisos de señalización.

- b) Ventanilla de recepción de documentos. Los resultados muestran que en cuatro ODES el 100% de los usuarios pudieron visualizar la señalética sin dificultades como se puede apreciar en el gráfico superior derecho. En la ODE Cusco por el contrario los usuarios indicaron en 50% que no se observan los avisos, y el otro 50% se encuentra repartido en partes iguales entre las otras dos posibles respuestas.

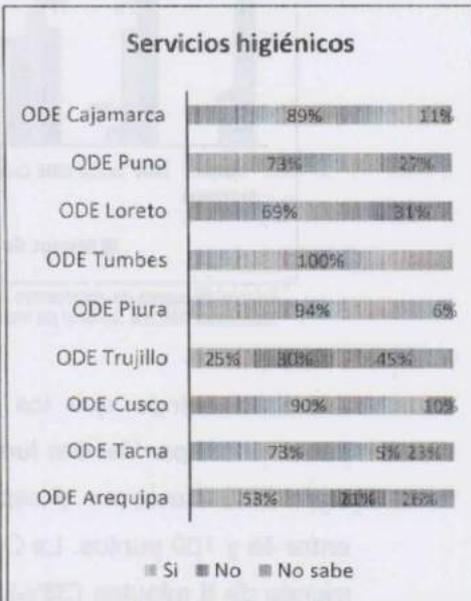
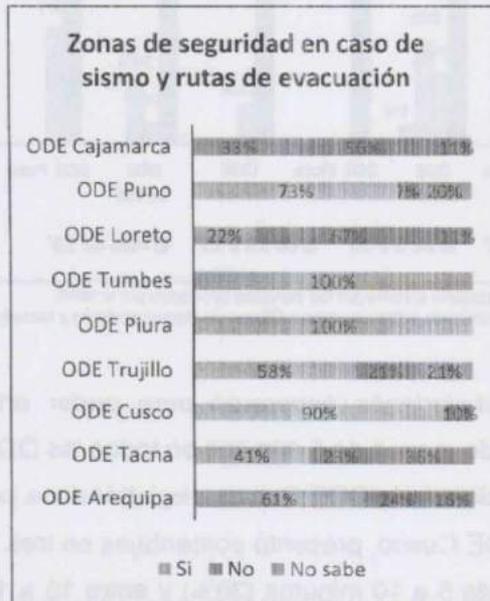
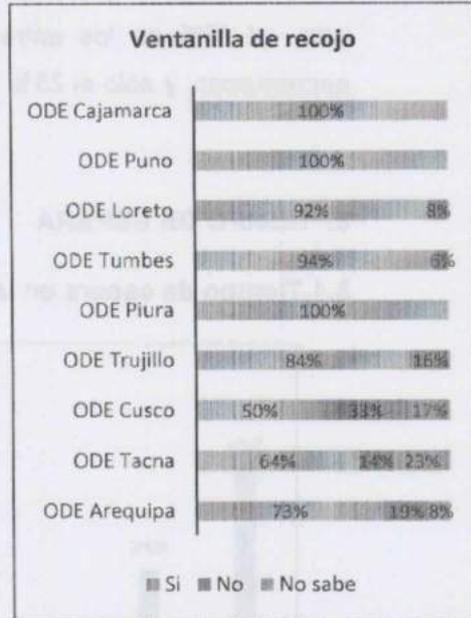


Si bien en las ODES de Tacna y Arequipa, los entrevistados indicaron porcentajes altos en la visibilidad de los carteles con señalización (64% y 76% respectivamente), también se presentó porcentaje que indicaron que no (18 y 22% respectivamente).

c) Ventanilla de recojo de documentos.

El porcentaje de respuestas ante la visibilidad de la señalética de las ventanilla de recojo de documentos fue satisfactoria, tomado valores por encima del 90% en las ODES de Cajamarca, Puno, Piura, Loreto y Tumbes.

En un segundo grupo encontramos a las ODES Cusco, Tacna y Arequipa, en las cuales se registraron respuestas: No y No sabe, la suma de ambos porcentajes toman valores entre 27 a 50 puntos.



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

d) Zonas de seguridad en caso de sismo y rutas de evacuación. Como se aprecia en el gráfico superior de la izquierda sólo las ODES Tumbes y Piura opinaron

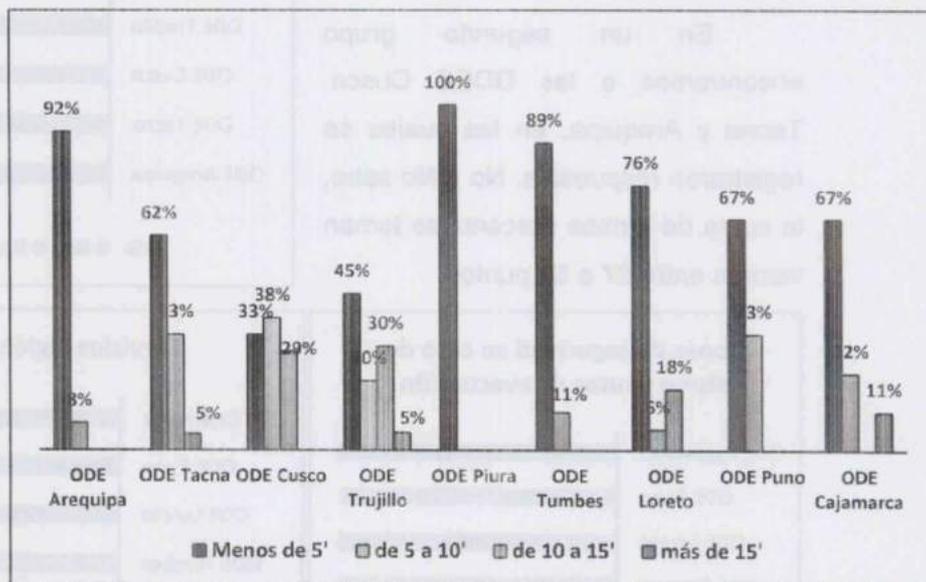


en 100% que las zonas de seguridad si eran visibles, En la ODE Cajamarca y Loreto opinaron en mayor porcentaje que no se observaban las señales de seguridad. Y un grupo respondió no saber, esto corrió en las ODES Cajamarca, Puno, Loreto, Trujillo, Tacna y Arequipa.

- e) Servicios higiénicos. En la mayoría de las ODES fueron encontrados con facilidad los avisos, con excepción de la ODE Trujillo cuyos resultados indican que el 45% de los entrevistados respondieron que no sabían dónde se encontraban, y sólo el 25% los había visto.

5. TIEMPO DE ESPERA

5.1 Tiempo de espera en la recepción del documento.



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto – Oficina de Racionalización y Métodos.

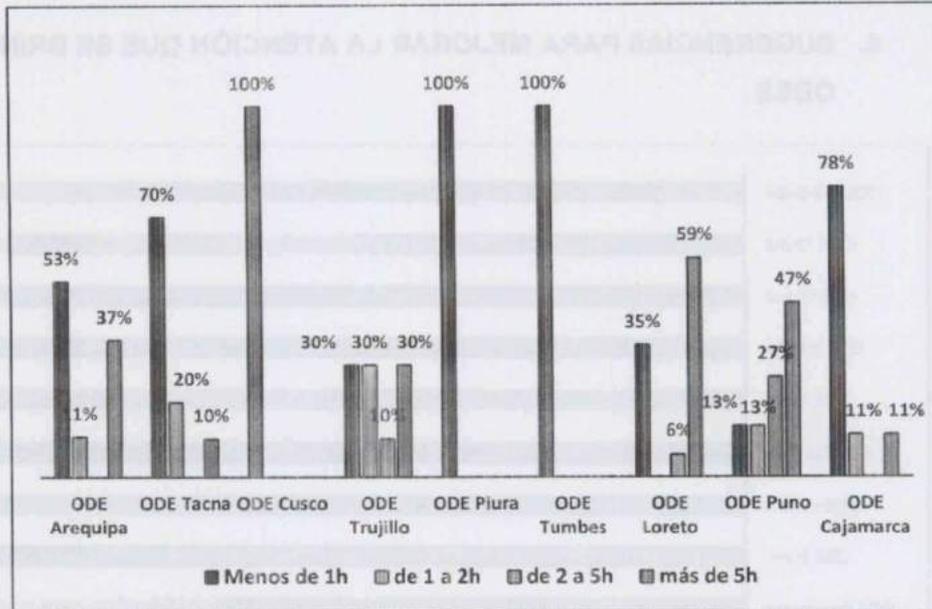
El tiempo que los ciudadanos esperaron para poder entregar los documentos por tramitar fue de menos de 5 minutos en todas las ODES (100% en la ODE Piura) con excepción de la ODE Cusco, registrándose porcentajes entre 45 y 100 puntos. La ODE Cusco, presentó porcentajes en tres intervalos: menos de 5 minutos (33%), de 5 a 10 minutos (38%) y entre 10 a 15 minutos (29%), como se aprecia muy cercanos.

En las ODES de Trujillo y Cajamarca se registraron respuestas que indicaban que la demora en la entrega de documentos superó los 15 minutos.



Asimismo los ciudadanos entrevistados en las ODES Tacna, Cusco, Trujillo y Loreto reportaron haber esperado para la entrega de documentos de entre 10 a 15 minutos.

5.2 Tiempo de espera para la entrega del documento tramitado



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto – Oficina de Racionalización y Métodos.

Como se aprecia en el gráfico superior, los documentos legalizados o apostillados fueron entregados al ciudadano en 100% en menos de un hora en las ODES Cusco, Piura y Tumbes.

En ODE Puno se reportó que la entrega de documentos tramitados tomó más de cinco horas en 47%, 27% entre dos a cinco horas, mientras que de dos horas a menos sumaron el 26%.

La ODE Loreto reportó en primer lugar para la recepción de documentos tramitados más de cinco horas con 59%, y el 35% fueron entregados en menos de una hora. La ODE Arequipa presentó un comportamiento inverso, si bien es cierto se registró el mayor porcentaje (53%) en la entrega del documento tramitado en menos de una hora, en contraste el 37% fue entregado en más de 5 horas.

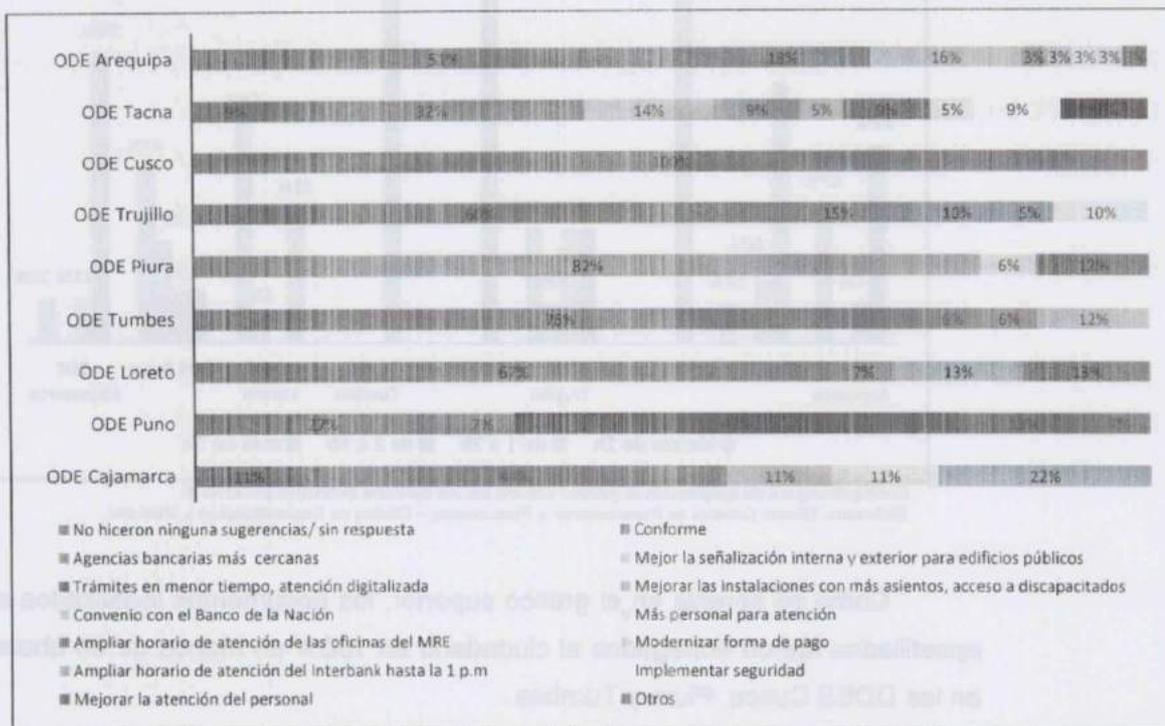
Las encuestas para ODES de Tacna y Cajamarca reportaron que la entrega de documentos tramitados en menos de una hora se realizó en 70% y



78% respectivamente, entre una a dos horas en 20% y 11%, y más de 5 horas en 10 y 11%.

Por último la ODE Trujillo reportó que demoró en la entrega de documentos al ciudadano: menos de una hora, de una a dos horas, y más de cinco horas, 30% en cada intervalo, y entre dos a cinco horas el 10%.

6. SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA EN ODES



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto – Oficina de Racionalización y Métodos.

Al realizar la pregunta sobre las sugerencias que harían para mejorar la atención brindada por el ministerio, un porcentaje considerable de ciudadanos escribieron ninguna o simplemente dejaron en blanco la interrogante.

A continuación comentaremos las sugerencias por cada ODE.

1. ODE Arequipa, el 18% opinó que estaba conforme con la atención brindada, el 16% solicitó mejorar la señalética interna y exterior para edificios públicos, un 15% sugirió: mejora en las instalaciones, realizar convenio con el Banco de la Nación, más personal para atención,



modernización en la forma de pago, entre otros. En el 51% de las encuestas la respuesta fue "ninguna o se dejó en blanco".

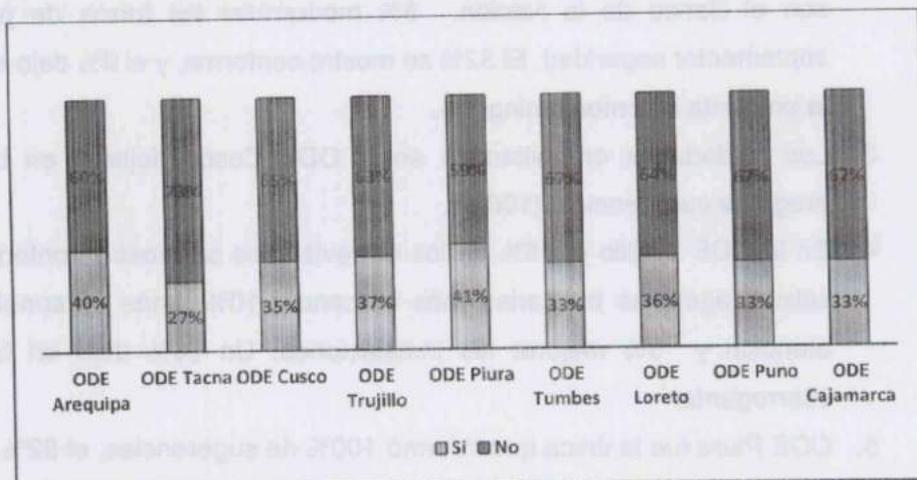
2. En la ODE Tacna se registró el mayor número de sugerencias: 14% mejorar la señalización, 9% mejorar las instalaciones, 9% ampliar los horarios de atención del ministerio, 9% mejorar la atención del personal, 5% convenio con el Banco de la Nación, 5% modernizar las forma de pago, 5% implementar seguridad. El 32% se mostró conforme, y el 9% dejó en blanco la pregunta o contestó ninguna.
3. Los ciudadanos entrevistados en la ODE Cusco dejaron en blanco la pregunta sugerencias. (100%).
4. En la ODE Trujillo el 15% de los entrevistados se mostró conforme, 10% solicitó agencias bancarias más cercanas, 10% más personal para la atención y 5% mejorar las instalaciones. Un 60% dejó en blanco la interrogante.
5. ODE Piura fue la única que informó 100% de sugerencias, el 82% propuso más agencias bancarias, 6% modernización en las formas de pago, y 12% entre otros mudar la oficina del ministerio al MAC Piura y realizar los cobros correctamente en el Interbank.
6. La ODE Tumbes registro 18% de sugerencias, referidas a la firma de convenio con el Banco de la Nación 12% y 6% a la cercanía de las agencias bancarias. Asimismo también hubieron opiniones de conformidad con el servicio (6%). Pero el 76% de opinó que no tenía sugerencias.
7. El 13% de los encuestados en la ODE Loreto sugirió mejorar las instalaciones, 13% indicó como sugerencias bebederos de agua y no depender de las oficinas de Lima para dar soluciones, mientras que el 7% manifestó su conformidad. Respondió ninguna y dejó en blanco la interrogante el 67%.
8. En la ODE Puno el 47% de los entrevistados indicó que los trámites deberían de tomar menos tiempo, 13% ampliar los horarios de atención del ministerio, y el 7% minimizar costos y digitalizar la atención. Contestaron que ninguna o dejaron en blanco la interrogante, el 27%.
9. La ODE Cajamarca se mostró conforme en 44%, el 22% de los ciudadanos sugirió ampliar la atención del Interbank para los pagos más allá de la una de tarde, 11% sugirió convenio con el Banco de la Nación y mayor cantidad de personal para la atención.



7. INFORMACIÓN SOBRE EL MINISTERIO

7.1 Información sobre: requisitos para trámites, libro de reclamaciones físico o virtual,

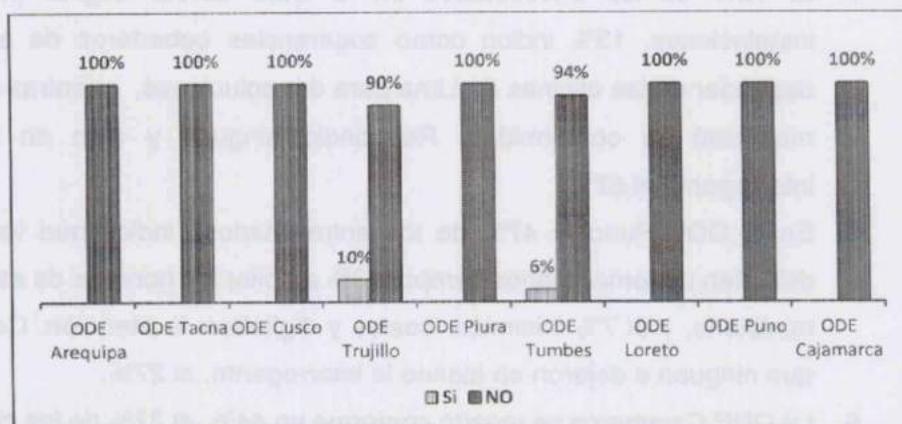
a) Requisitos para trámites



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto – Oficina de Racionalización y Métodos.

Los resultados sobre la consulta si el ciudadano había buscado los requisitos en la página web del ministerio, concluyo que los ciudadanos entrevistados de las nueve ODES “no” lo hicieron, en porcentajes entre 59 a 73.

b) Libro de reclamaciones físico o virtual



Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

A la consulta sobre el uso del libro de reclamaciones físico o virtual, en siete ODES el 100% de los entrevistados respondieron que “No”. En las ODES Trujillo y Tumbes informaron que 10% y 6% respectivamente de los



ciudadanos entrevistados habían hecho uso del libro de reclamaciones físico o virtual.

8. CONCLUSIONES

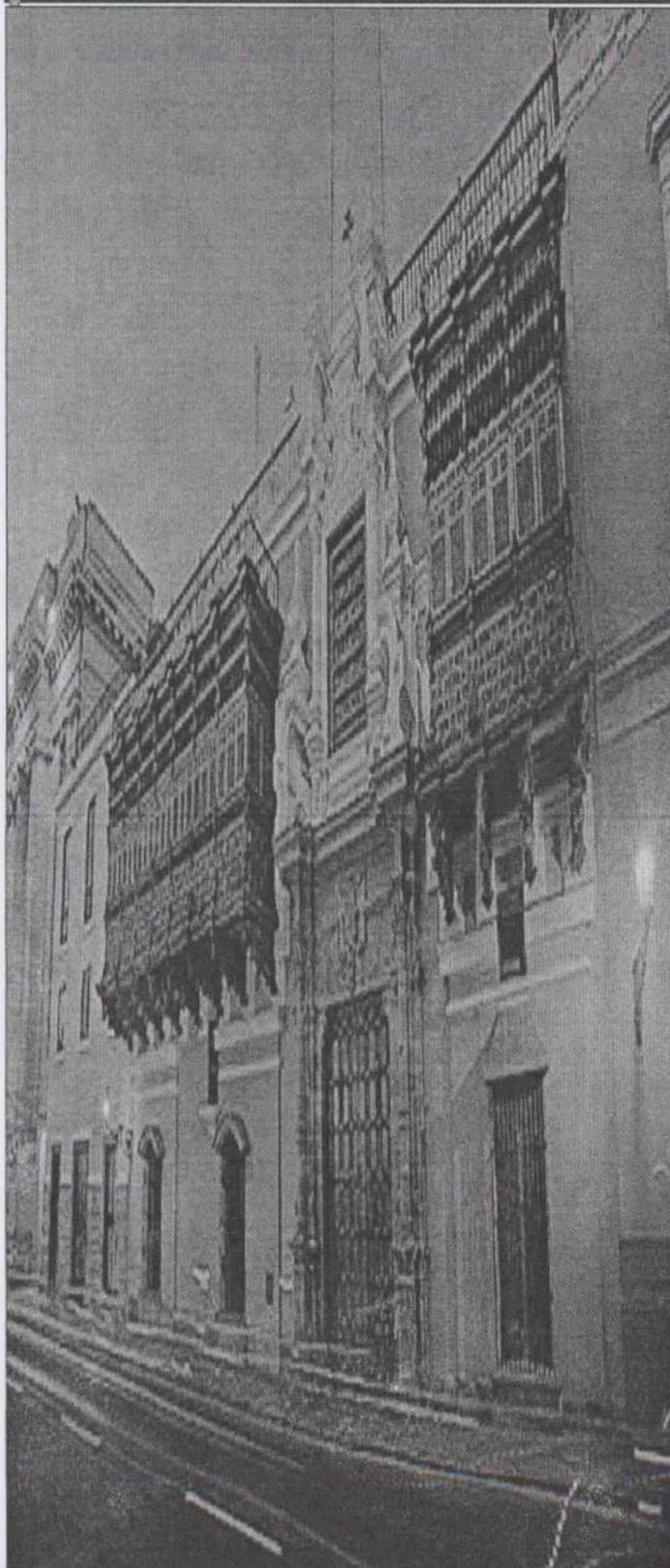
1. Los ciudadanos entrevistados se encuentran satisfechos al 100% con la atención que les proporcionó el personal del ministerio, con excepción de la ODE Tacna y Trujillo, que reportaron 82% y 95% respectivamente.
2. Los tiempos de espera de recepción de los documentos a tramitar es menos de cinco minutos en la mayoría de las ODES, así también el tiempo de espera para el recojo de documentos tramitado es de menos de una hora.
3. Los trámites más solicitados fue la legalización o apostilla de documentos, no especificado.
4. Las instalaciones con que cuenta el ministerio, para la espera fueron consideradas buenas en 100% a excepción de ODE Arequipa 89% y ODE Trujillo 90%, mientras que para la atención preferencial, las ODES Arequipa, Tacna y Trujillo presentaron porcentajes de aprobación alrededor del 45 al 57%.
5. Los usuarios sugirieron suscribir un convenio con el Banco de la Nación, para realizar los pagos.
6. Se registraron quejas por la atención brindada en la agencias del Interbank, debido los horarios de atención para pagos, sólo por la mañana.
7. Los datos demostraron que en mayor porcentaje de los entrevistados realizaron trámites personales, siendo más mujeres las que acuden a realizarlos, y en edades de entre 20 a 39 años.

9. RECOMENDACIONES

1. Se registraron preguntas que no tuvieron respuesta, debido a que el cuestionario fue resuelto por el entrevistado, generando sesgos en los resultados
2. No se especificó los nombres de los trámites realizados al 100%.
3. Mejorar los ingresos para las personas discapacitadas, adultos mayores, madres gestantes y coches.
4. Mantener la atención en horario corrido.
5. Realizar convenio con otras entidades bancarias para realizar el pago.
6. Colocar señalética en los exteriores para que el ciudadano pueda identificar al ministerio.



000343



Ministerio de Relaciones Exteriores

**ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN AL
USUARIO
EXTERNO DE LOS
SERVICIOS QUE
BRINDA EL
MINISTERIO DE
RELACIONES
EXTERIORES**

2017 – II ENCUESTA

OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO –
Oficina de Racionalización y Métodos



INTRODUCCION

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública señala principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país y teniendo como cuarto Eje de la Política General de Gobierno: el "Acercar el Estado al Ciudadano".

Es en este marco, que el ministerio viene desarrollando el "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía de los Servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores". En dicho plan, dentro de sus objetivos se tiene el "Identificar elementos de mejora en la atención al ciudadano, mediante la aplicación de **encuestas de satisfacción**", por ser de suma importancia conocer la opinión de los ciudadanos respecto a la atención que reciben.

Con el presente documento esta oficina presenta el Informe de la segunda encuesta de satisfacción que tuvo entre sus fines el comparar sus resultados con los obtenidos en la encuesta realizada en el mes de abril del presente año, permitiendo el seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención de brinda el ministerio a la ciudadanía, manteniendo las fortalezas y superando las debilidades.

El presente documento fue desarrollado en el mes de octubre 2017, y está dividido en dos partes, la primera corresponde a los trámites realizados en la Sede Lima y Centros MAC, y la segunda a los trámites realizados en los Órganos Desconcentrados ODES.

A continuación describimos los resultados de esta actividad realizada por personal de la Oficina de Racionalización y Métodos de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.



INFORME DE LA SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO EXTERNO

1. OBJETIVO

La segunda encuesta de satisfacción al usuario externo tuvo por objetivo medir el grado de satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios de Trámites Consulares que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Cumplir con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que establece los lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país.
- b) Medir el grado de satisfacción con que los ciudadanos reciben los servicios que le brinda el ministerio. Identificando las fortalezas y debilidades para cada una de los diferentes ámbitos que conforman el proceso de atención que brinda el MRE (atención del personal, instalaciones, tiempos de espera, difusión, etc.).
- c) Identificar fortalezas y superar debilidades, tomando en cuentas las sugerencias por parte del cliente externo, lo que conllevará a la mejora de la calidad en la atención.
- d) Cumplir con el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía de los Servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 2095-2016/RE.
- e) Comparar los resultados obtenidos entre las encuestas programadas en el Plan de Trabajo de la Oficina de Racionalización y Métodos, permitiendo el seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención que brinda el ministerio a la ciudadanía con la finalidad de mantener fortalezas y superar debilidades, cumpliendo con la mejora en la calidad de atención a la ciudadanía por los servicios que brinda el MRE.

3. METODOLOGÍA

3.1 Población objetivo

La población estuvo definida como el conjunto de personas (peruanos y extranjeros) que acuden a solicitar los servicios de trámites consulares que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de la Dirección de Política



Consular, los trámites antes mencionados: legalizaciones y apostilla están relacionados a los procedimientos TUPA.

3.2 Muestra

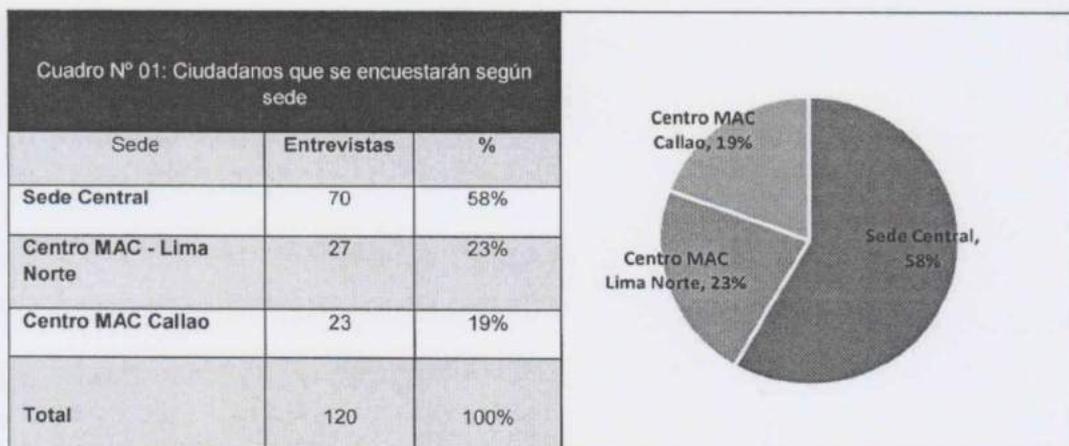
La muestra estuvo constituida por los usuarios que hacen uso de los servicios que brinda la Sub Dirección de Trámites Consulares (TRC) del Ministerio de Relaciones Exteriores.

La técnica que se aplicó en la investigación fue el "muestreo no probabilístico por conveniencia", que consiste en que las muestras son seleccionadas porque son accesibles para el investigador y útil cuando este tiene un presupuesto, tiempo y mano de obra limitados.

Al trabajar con un modelo no aleatorio, el tamaño de muestra fue considerada por el investigador de acuerdo a las características de la encuesta de satisfacción, se tomaron dos muestras: 1) Para Sede Central y Centros MAC y, 2) Para ODES.

3.2.1 Para Sede Central y Centros MAC

Se aplicaron 120 encuestas, que fueron distribuidas entre la Sede Central, el Centro MAC - Lima Norte y el Centro MAC - Callao. El número de encuestas se determinó teniendo en cuenta el número de trámites consulares realizados en cada sede el año anterior, de acuerdo al Cuadro N° 01.



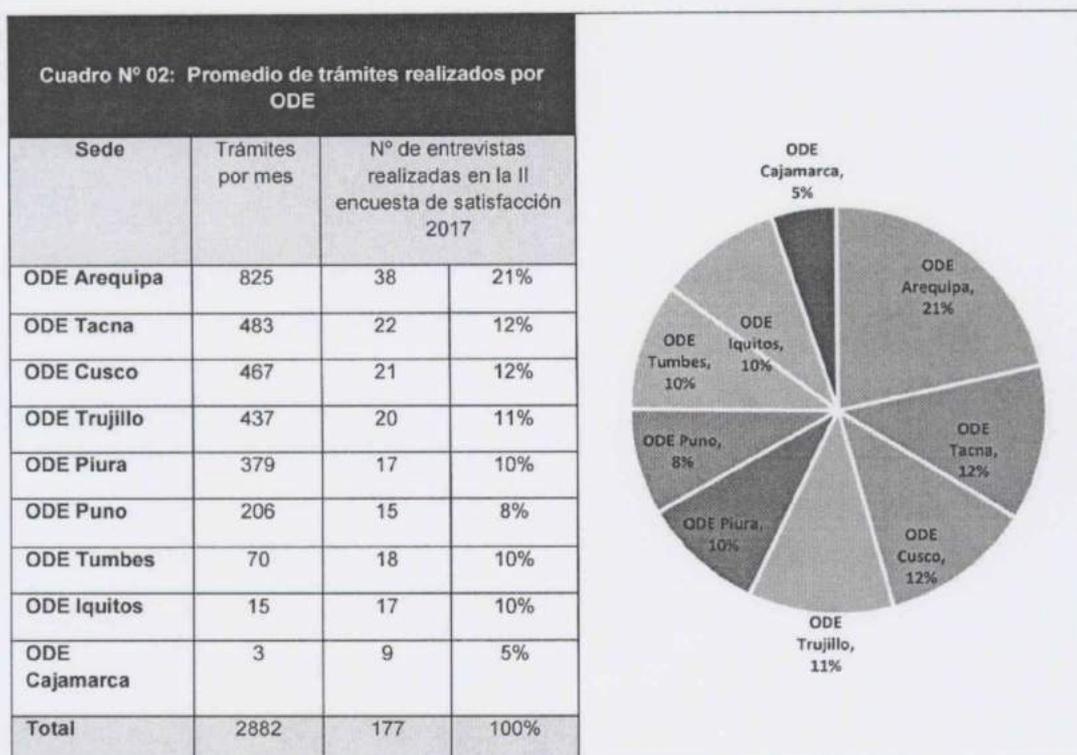
Elaborado por: OPP - ORM

Esta distribución fue elaborada tomando en cuenta el total de trámites consulares registrados durante el año 2016 en las diferentes sedes del

Ministerio, que fue proporcionada por la Subdirección de Trámites Consulares, en adelante TRC.

3.2.2 Para ODES

La muestra considerada para las ODES fue de 177 encuestas, las que se distribuyen como se muestra en el Cuadro N° 02, considerando el número de entrevistas realizadas en la I encuesta de satisfacción del usuario por los servicios que brinda el MRE, las que fueron informadas por cada ODE.



Las encuestas fueron aplicadas por el personal de cada ODE en las fechas indicadas según cronograma y remitidas vía correo a la Unidad de Estadística, para su procesamiento, análisis y resultados.

3.3 Tipo de encuesta

La técnica para recopilar la información fue la encuesta personal la cual es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

3.4 Instrumento de medición



El instrumento que utilizó la encuesta fue el cuestionario, siendo el personal de la Oficina de Racionalización y Métodos, el encargado de hacer las entrevistas de manera directa al usuario en la ciudad de Lima, mientras que en las ODES su propio personal fue el encargado.

En el cuestionario se consideraron preguntas cerradas, abiertas y mixtas. En el caso de las preguntas cerradas se utilizará la Escala de Lickert de 3 niveles (bueno, malo, regular). Para las preguntas de tipo abiertas, las respuestas de estas nos permitieron conocer las sugerencias de los usuarios. Las preguntas mixtas son preguntas cerradas que dan opción al encuestado para ampliar su respuesta a través de la opción "otros" o "¿Por qué?".

El cuestionario también estuvo constituido por preguntas llamadas de identificación, con las que se obtuvo información sobre características de la población encuestada como: género, lugar de residencia, etc.

3.5 El cuestionario

La encuesta se realizó en la: Sede Central, Centros MAC y ODES, cada una de ellas con características diferentes, habiéndose elaborado para cada una de ellas el cuestionario correspondiente.

4. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

El levantamiento de información fue el proceso mediante el cual se recopilaron datos e información de la investigación que se estuvo realizando, con el propósito de identificar problemas y oportunidades de mejora.

El levantamiento de información se realizó según la siguiente programación de fechas:

Programación de fechas para las encuestas	
Sede de atención	Fechas
MAC Lima Norte	18 al 22 de setiembre
MAC Callao	
Sede Central	02 al 06 de octubre
ODES	18 de setiembre al 13 de octubre



RESULTADOS SEDE CENTRAL, CENTRO MAC LIMA NORTE Y CENTRO MAC CALLAO



I. RESULTADOS: SEDE LIMA, CENTROS MAC LIMA NORTE Y CALLAO

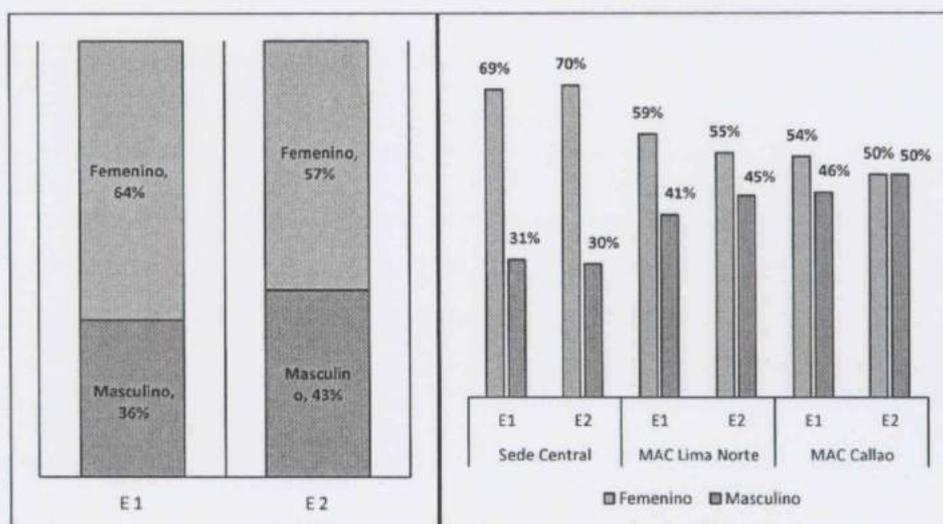
En el siguiente informe se mostrarán los resultados comparativos entre las encuestas de satisfacción al ciudadano realizadas en el I semestre y el II semestre del año 2017, en adelante E1 y E2, respectivamente.

1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

1.1 Género y grupo etario según sede.

Comparativamente las encuestas E1 y E2 presentan un comportamiento similar en relación al porcentaje de ciudadanos que hacen uso de los servicios brindados por TRC según género. Las ciudadanas son las que más concurren a realizar trámites, en porcentajes superiores al 50% (gráfico inferior izquierdo).

Como se observa según sede también ocurre lo mismo, aunque en la Sede Lima alcanza porcentajes alrededor del 70% (gráfico inferior derecho), mientras que en los centros MAC es más pareja la distribución.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

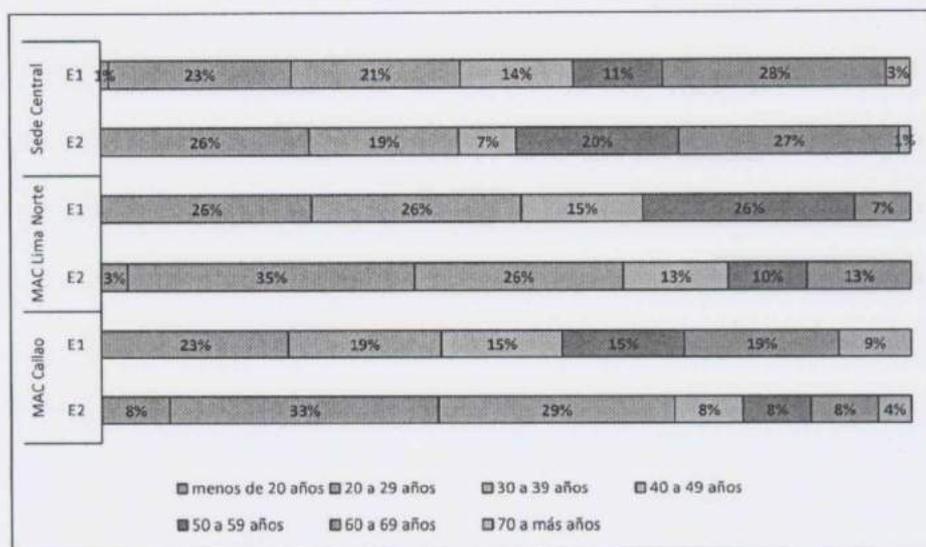
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

Los resultados según grupos etarios en ambas encuestas, muestran mayor presencia en los grupos entre: 20 a 29 años para las tres sedes de Lima (gráfico inferior).

En la Sede Central, el segundo lugar lo ocupa el grupo de 60 a 69 años, seguido del grupo de 30 a 39 años y de 50 a 59 años.

En el Centro MAC Lima Norte, el segundo lugar es ocupado por el grupo de 30 a 39 años, seguido del grupo de 50 a 59 años. También se presentó en la E2 el grupo menores de 20 años con 3 puntos porcentuales.

En el Centro MAC Callao, el segundo lugar lo ocupa el grupo de 30 a 39 años, los otros grupos presentan porcentajes parejos en su distribución. Así también en la E2 se presentó el grupo menores de 20 años con 8%.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

1.2 Lugar de residencia según región y sede de atención.

En la Sede Central, y los centros MAC Lima Norte y Callao, el mayor porcentaje de los ciudadanos que tramitaron documentos, viven en algún distrito de Lima o del Callao.

- **Sede Central**, en ambas encuestas, los ciudadanos indicaron que domiciliaban en distritos ubicados en Lima Sur y Lima Este, como Miraflores, Santa Anita, San Juan de Miraflores, La Molina, Surco, San Miguel, Villa El Salvador, El Agustino, San Isidro, San Borja, etc., los valores fueron de 76 a 77 puntos porcentuales.

Asimismo en la primera encuesta se registró 6% de ciudadanos domiciliados en provincias de Lima, mientras que en la segunda el registro fue de 3%. Así también se entrevistaron ciudadanos con domicilio en la Región Callao, 8% en la E1 y 7% en la E2. Pero también se reciben la visita de ciudadanos de otras regiones el Perú como de Chiclayo-Lambayeque,



Talara-Piura, Cusco, Chimbote, Huancavelica, etc., con valores de 10% en la E1 y 13% en al E2.

- **Centro MAC Lima Norte**, el mayor porcentaje de entrevistados proviene de distritos de Lima Norte, como Puente Piedra, Comas, Los Olivos, Carabaylo, San Martín de Porres, Independencia, pero también de distritos de Lima Sur como San Borja, Villa María del Triunfo, Surco, Lurín, El Agustino, comportamiento que se presenta en ambas encuestas, tomando valores para la E1 de 74% y para la E2 de 77%.

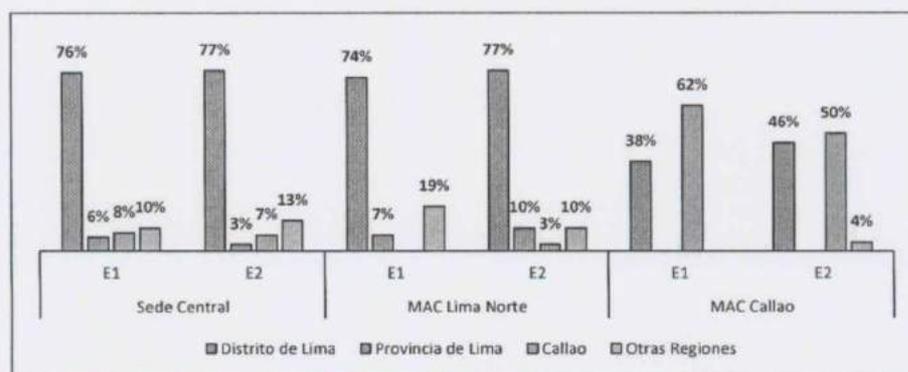
En la primera encuesta se registró 7% de ciudadanos domiciliados en alguna provincia de Lima, mientras que en la segunda este porcentaje se incrementó a 10%. Así también realizaron trámites ciudadanos de la Región Callao registrándose en la segunda encuesta 3 puntos porcentuales.

El Centro MAC Lima Norte es quien recibe la mayor cantidad de visitas de ciudadanos de otras regiones del país, registrándose 19 puntos porcentuales para la E1 y 10% en al E2.

- **Centro MAC Callao**, se registraron porcentajes de ciudadanos domiciliados en diferentes distritos de la Región Callao, tales como La Perla, Carmen de la Legua, Cercado del Callao, etc., con porcentajes en la E1 de 62% y en la E2 de 50%.

También tramitaron documentos ciudadanos de otros distritos de Lima aledaños al Callao, como Pueblo Libre y San Miguel, y de Lima Sur como Miraflores y La Molina, con porcentajes de 38% para la primera encuesta y de 50% para la segunda.

Para la segunda encuesta del presente año se registró la visita de ciudadanos de Trujillo-La Libertad (4%).



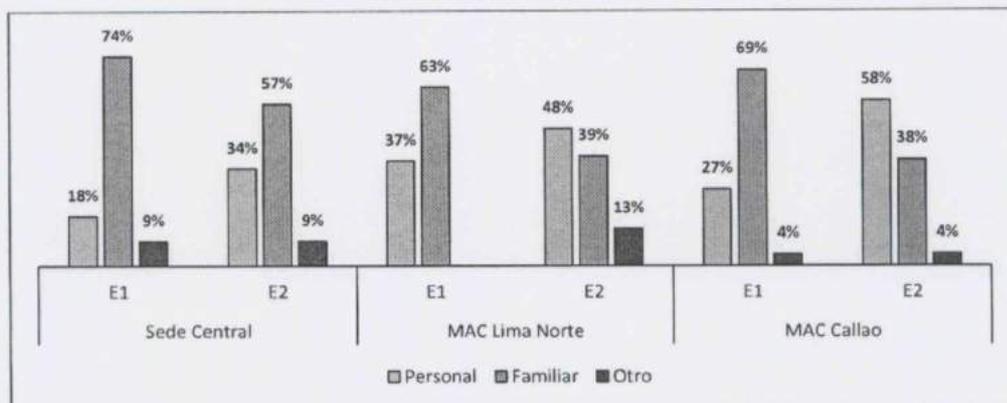
Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

2. USUARIOS QUE ACUDEN A LAS OFICINAS DEL MRE SEGÚN TIPO, VISITAS Y TRÁMITES MÁS SOLICITADOS

2.1 Trámite según tipo de usuario según sede.

Los trámites según usuario en el caso de la Sede Central son muy similares entre los resultados de la E1 y la E2, en primer lugar se encuentran los trámites realizados por familiares, seguido de los trámites personales y en tercer lugar los realizados por terceros (gráfico inferior).



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

En el Centro MAC Lima Norte, en la E1 sólo se registraron usuarios tramitando documentos personales o de un familiar, siendo el segundo el de mayor porcentaje (63%). Mientras que en la E2 se presentan los tres tipos de usuarios, posicionándose en primer lugar los usuarios que tramitan documentos personales con 48%, en segundo lugar encontramos los documentos tramitados por algún familiar con 39% y por último 13% son documentos tramitados por terceras personas.

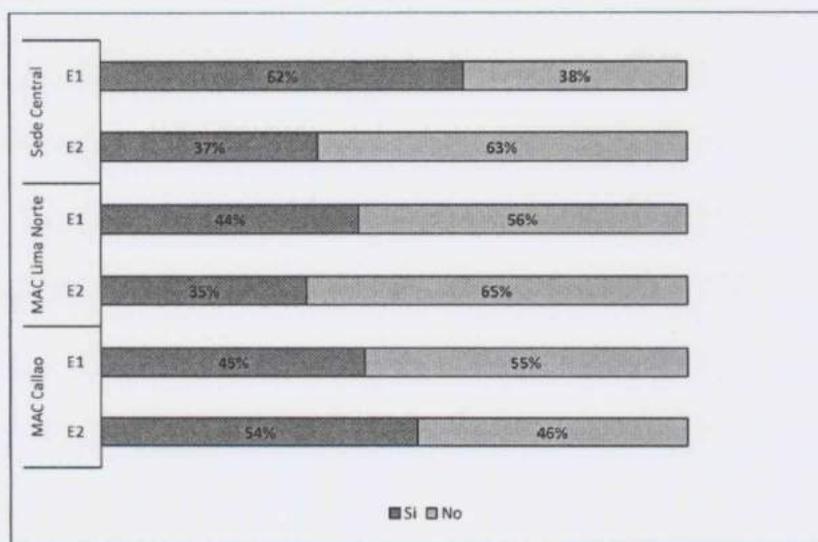
En el Centro Mac Callao, en la E1 se registró que el 69% de los usuarios fueron familiares que tramitaron documentos, mientras que en la E2 el 58% de los usuarios tramitaron documentos personalmente. Así también, tanto en la E1 y la E2 los trámites realizados por terceros presentaron el mismo porcentaje 4%.

2.2 Visita de los usuarios a las oficinas del MRE según sede.

Los ciudadanos fueron consultados sobre si era la primera vez que acudían a realizar un trámite a las oficinas del Ministerio.

En la Sede Central, los resultados entre la E1 y la E2, fueron: mientras que en la E1 el 62% de los ciudadanos respondieron que era la primera vez que realizaban algún trámite, en la E2 sólo el 37% respondía que era la primera vez.

En el Centro MAC de Lima Norte, el comportamiento fue similar entre la E1 y la E2, para ambas encuestas la respuesta fue que no era la primera vez que tramitaban algún documento, en ambos casos los porcentajes estuvieron por encima del 50%.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

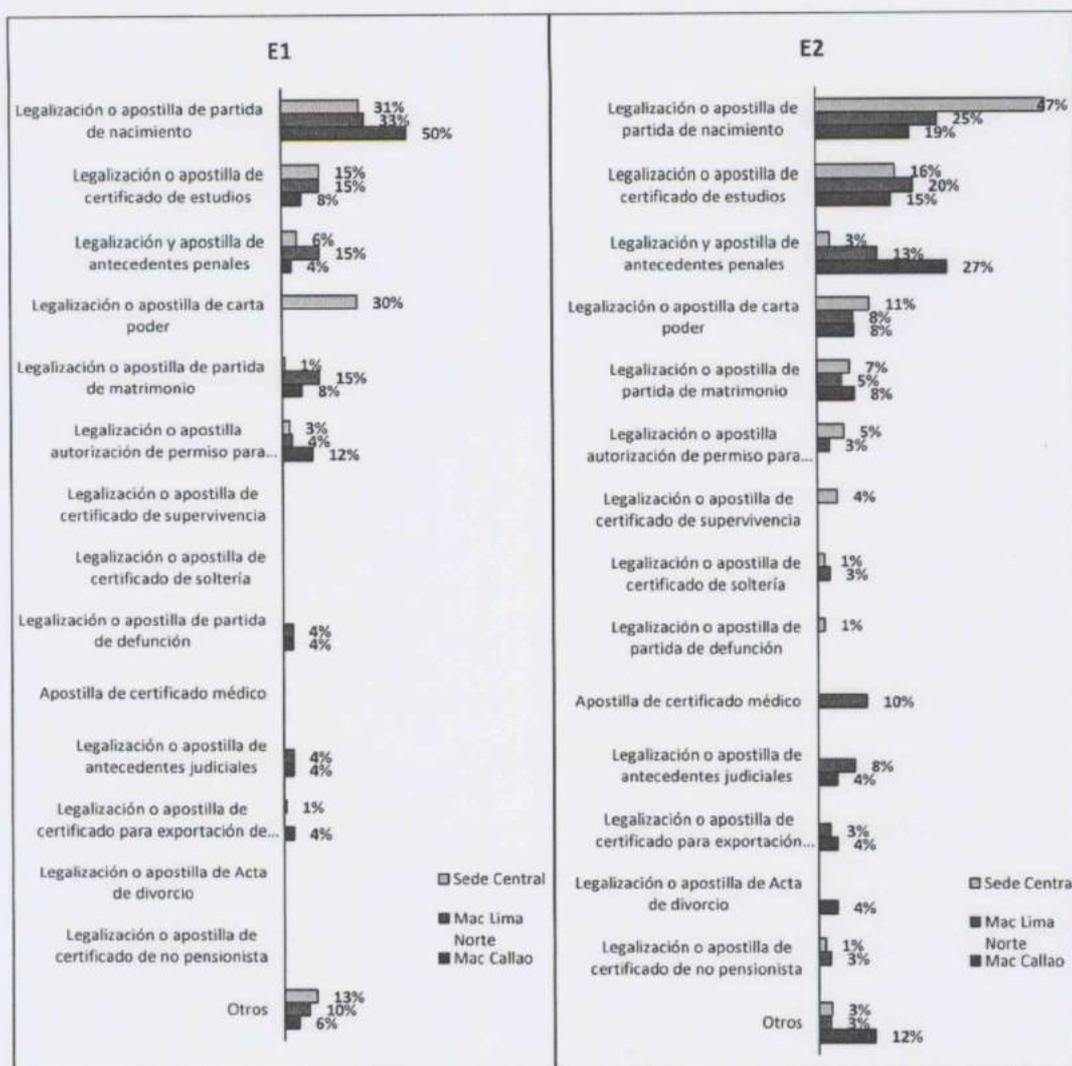
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

En el Centro MAC Callao, las respuestas de los ciudadanos arrojaron como resultados: en la E1 el 55% de los entrevistados respondieron que no era la primera vez que realizaban algún trámite, y en la E2 el 54% contestó que era la primera vez que se acercaba a realizar un trámite.

2.3 Trámites más solicitados

- a) **Legalización o apostilla de partida de nacimiento:** a) Sede Central, en la E1 se registró el 31% de trámites, y en la E2 llegó al 47%, b) Centro MAC Lima Norte en la E1 se registró 33%, decreciendo en la E2 a 25%, c) Centro Mac Callao de 50% de trámites en la E1 decreció en la E2 a 19%.
- b) **Legalización o apostilla de certificado de estudios:** a) Sede Central en la E1 y E2 los porcentajes sólo difieren en 1%, b) Centro MAC Lima Norte en la E1 el porcentaje fue de 15% y en la E2 se incrementó en 5%, c) Centro MAC Callao en la E2 el trámite se incrementó en 7%.





Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

- c) **Legalización o apostilla de antecedentes penales:** a) Sede Central, los porcentajes se encuentra por debajo del 10%, E1: 6% y E2: 3%, b) Centro MAC Lima Norte, 15% en la E1, decreciendo en la E2 a 13%, c) Centro MAC Callao, de 4% registrado en el E1 se incrementó hasta el 27% en la E2.
- d) **Legalización o apostilla de antecedentes judiciales:** a) Centro MAC Lima Norte, se registraron 4% de trámites en la E1 incrementándose a 8% en la E2, b) Centro MAC Callao, se registraron 4% de trámites en cada una de las encuestas.
- e) **Legalización o apostilla de carta poder:** a) Sede Central, el porcentaje en la E1 fue de 30% y en la E2 11%, b) Centro MAC Lima Norte, no se registró información en la E1, mientras que en la E2 se registró 8% de trámites, c) Centro MAC Callao, el comportamiento es igual al del Centro MAC Lima Norte.

- f) **Legalización o apostilla de partida de matrimonio:** a) Sede Central, de 1% en la E1 se incrementó a 7% en la E2, b) Centro MAC Lima Norte, decreció de 15% en la E1 a 5% en la E2, c) Centro MAC Callao, mantuvo en el 8% en la E1 y E2.
- g) **Legalización o apostilla de autorización para viaje de menor de edad:** a) Sede Central, se incrementó de 3% en la E1 a 5% en la E2, b) Centro MAC Lima Norte, se registró en la E1 4% y en la E2 registró 3%, c) Centro MAC Callao, se registraron 12% de trámites en la E1, en la segunda encuesta no figuró este trámite.
- h) **Legalización o apostilla de certificado para exportación de productos:** a) Sede Central, se registró 1% en la E1, Centro MAC Lima Norte, se registró 3% en la E2, c) Centro MAC Callao, se registraron trámites de 4% respectivamente en la E1 y en la E2.

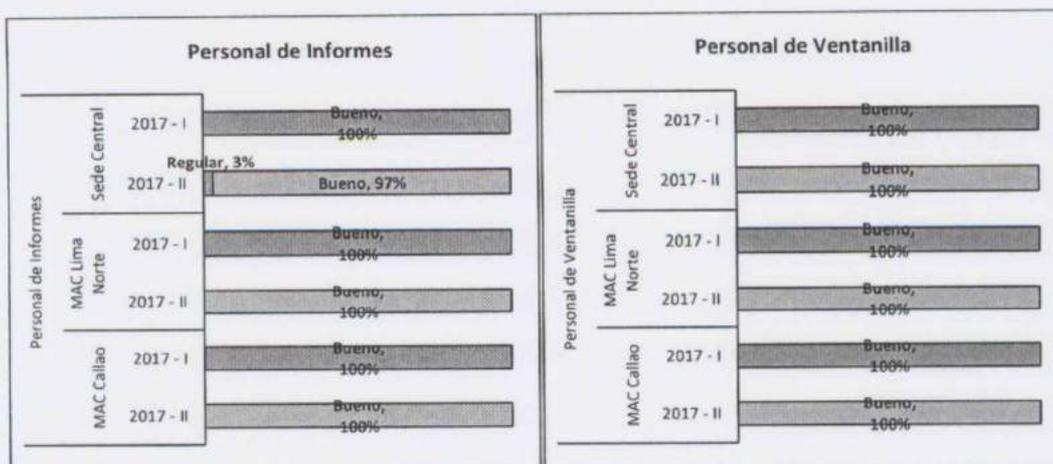
Así también en la E1 se registraron trámites como legalización o apostilla de partida de defunción (Sede Central: 4%, MAC Lima Norte: 4%). Mientras que en la E2, el 1% de trámites fueron la legalización o apostilla de partidas de defunción en la Sede Central, apostilla de certificado médico con 10 puntos porcentuales en el Centro MAC Lima Norte, el 4% de legalización o apostilla de acta de divorcio en el Centro MAC Callao, la legalización o apostilla de certificado de no pensionista, en la Sede Central (1%) y Centro MAC Lima Norte (3%).

3. ATENCIÓN DEL PERSONAL

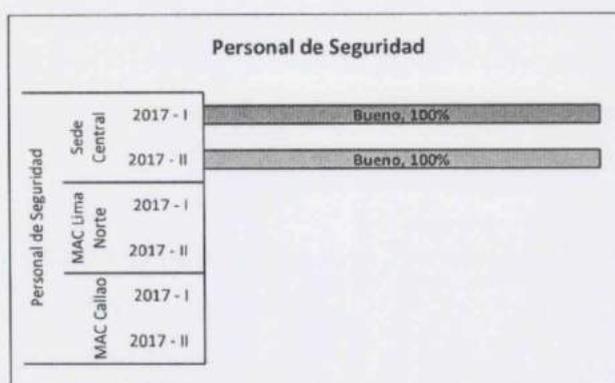
La atención que brinda el personal a los ciudadanos fue dividida en tres partes según sede de atención:

- a) *Personal de informes*, se cuenta con este personal en las tres sedes. En los centros MAC de Lima Norte y del Callao, en ambas encuestas, E1 y E2, los resultados calificaron 100% buena la atención. Mientras que en la Sede Central, en la E1 el resultado fue 100% buena atención, pero en la E2 el 97% de los entrevistados calificaron como buena la atención y 3% como regular (ver gráfico inferior izquierdo).
- b) *Personal de ventanilla*, en las tres sedes de Lima: Sede Central, Centro MAC Lima Norte y Centro MAC Callao, en las dos encuestas, los ciudadanos calificaron como al 100% como la atención brindada por el personal del ministerio (ver gráfico inferior derecho).





Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

- c) *Personal de seguridad*, sólo en la Sede Central se cuenta con el personal mencionado que depende del ministerio, los resultados muestran que la atención es calificada por los ciudadanos como 100% buena, para las dos encuestas realizadas en el presente año (ver gráfico superior).

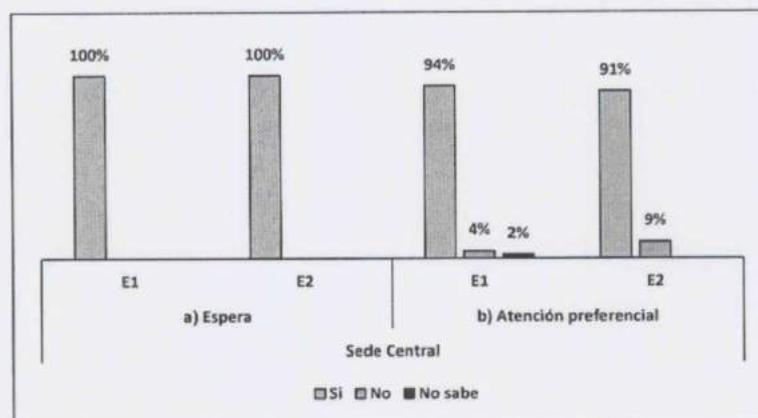
4. INSTALACIONES

- 4.1 ¿El establecimiento cuenta con instalaciones adecuadas para: a) Espera y b) Atención preferencial?

Los resultados corresponden a la Sede Central, toda vez que las instalaciones de los Centros MAC de Lima Norte y Centro MAC Callao pertenecen a la Presidencia del Consejo de Ministros y la Región Callao, respectivamente.

- a) Las instalaciones de espera, los ciudadanos en las dos encuestas realizadas, las calificaron en 100% como adecuadas.

- b) Las instalaciones para la atención preferencial, fueron calificadas como adecuadas: i) Si, en la E1 con 94% disminuyendo a 91% en la E2, ii) No son adecuadas, en la E1 se registró 4% incrementándose en la E2 a 9%, iii) No sabe, el 2% de los ciudadanos contestaron dicha opción en la E1.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

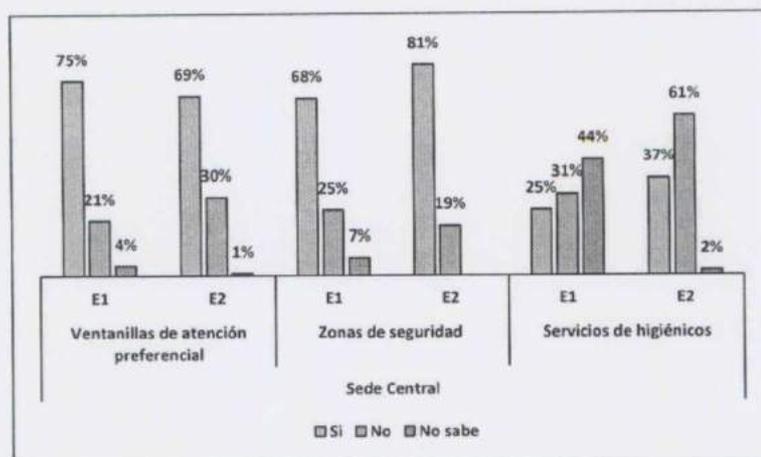
4.2 ¿Están señalizadas: la ventanilla de atención preferencial, recepción y recojo de documentos, zonas de seguridad y servicios higiénicos?

- a) Ventanilla de atención preferencial, zonas de seguridad y servicios higiénicos. Los resultados aplican para la Sede Central.

Los resultados sobre la señalización de la ventanilla de atención preferencial, fueron: i) Si, fue ubicada por los ciudadanos con 75 puntos porcentuales en la E1, disminuyendo en la E2 a 69%, ii) No, la visualizaron 21% en la E1, incrementándose a 30% en la E2, iii) No sabe si se encuentra señalizada la ventanilla, 4% en la E1 y 1% en la E2.

Los resultados sobre la ubicación de las zonas de seguridad por parte de los ciudadanos, fueron: i) Si las notaron, el 68% en la E1 incrementándose a 81% en la E2, ii) No fueron advertidas, 25% en la E1 y 19% en la E2, iii) No sabe, 7% en la E1.

Los resultados sobre la ubicación de los servicios higiénicos fueron: i) Si se ubicaron, registraron un 25% en la primera encuesta y 37% en la segunda, ii) No fueron visualizados, 31% en la E1 incrementándose a 61% en la E2, iii) Contestaron No sabe, 44% en la E1 decreciendo a 2% en la E2.



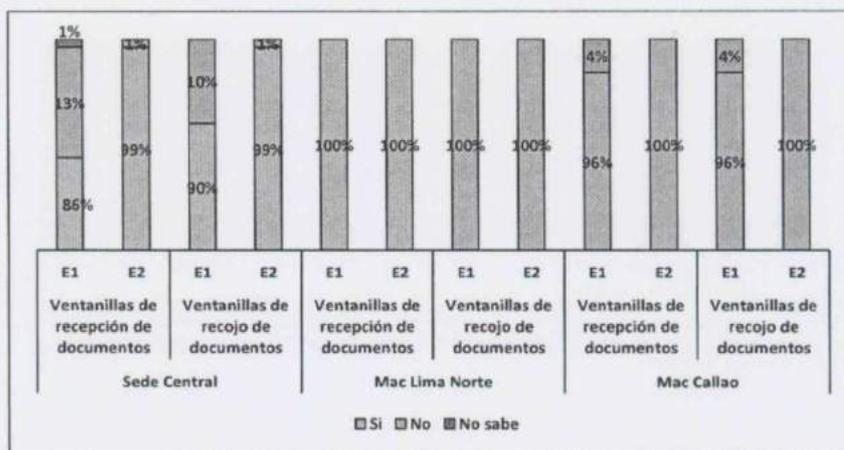
Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

b) Ventanillas de recepción y recojo de documentos.

Sede Central:

Ventanilla de recepción de documentos: en la segunda encuesta el 99% de los entrevistados si la advirtieron, mientras que en la E1 lo hizo el 86%, y 13% no la visualizaron.

Ventanilla de recojo de documentos: el 99% de los ciudadanos visualizaron la ventanilla en la E2, incrementándose en relación a la E1 en donde se registró 90%.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.



Centro MAC Lima Norte:

Ventanilla de recepción y recojo de documentos: al respecto de la ubicación de dichas ventanillas, el 100% de los ciudadanos en ambas encuestas respondieron que fueron visualizadas.

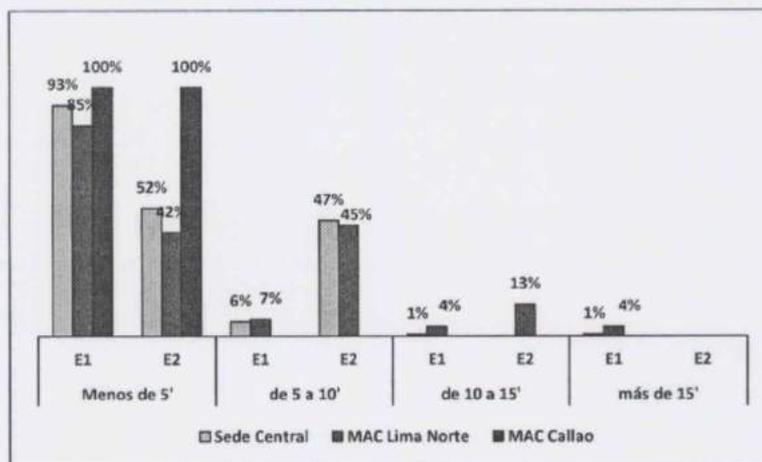
Centro MAC Callao:

Ventanilla de recepción de documentos: en la segunda encuesta el 100% de los entrevistados si la advirtieron, mientras que en la E1 lo hizo el 96%, y 4% no la visualizaron.

Ventanilla de recojo de documentos: el 100% de los ciudadanos visualizaron la ventanilla en la E2, incrementándose en relación a la E1 en donde se registró 96%.

5. TIEMPO DE ESPERA

5.1 Tiempo de espera en la recepción del documento



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

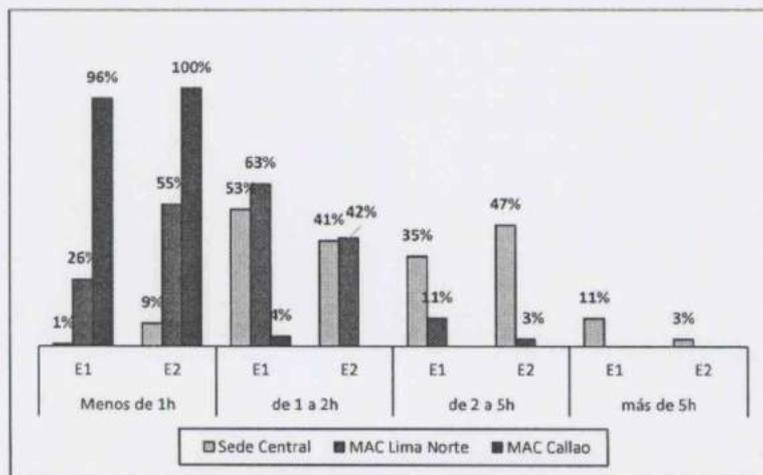
- *Menos de 5 minutos*, a) Sede Central, en la E1 los resultados arrojaron 93% decreciendo en la E2 hasta 52%, b) Centro MAC Lima Norte, en la primera encuesta el valor fue de 85% y en la segunda se registró 42%, c) Centro MAC Callao, para ambas encuestas los resultados fueron 100% de atención en este intervalo de tiempo.
- *De 5 a 10 minutos*, a) Sede Central, los tiempos para la recepción de documentos en la primera encuesta se encuentra en 6 puntos porcentuales, mientras que en la segunda encuesta el porcentaje se incrementó a 47%, b)



Centro MAC Lima Norte, el comportamiento es similar a la Sede Central, en la E1 registró 7% mientras que en la E2 se incrementa registrándose 45%.

- *De 10 a 15 minutos*, la primera encuesta presenta resultados: 1% para la Sede Central y 4% para Centro MAC Lima Norte. Mientras que para la segunda encuesta se registró 13% en el Centro MAC Lima Norte.
- *Más de 15 minutos*, se registraron resultados en la primera encuesta en la Sede Central (1%) y Centro MAC Lima Norte (4%).

5.2 Tiempo de espera para la entrega del documento tramitado



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

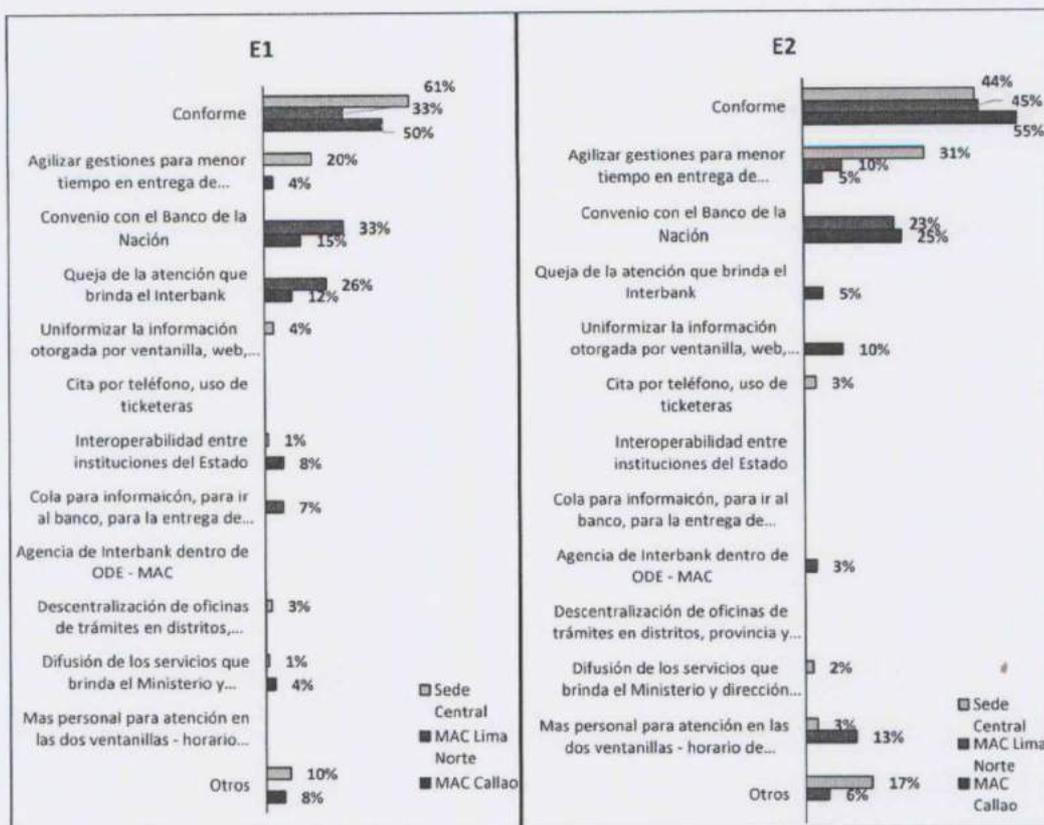
- *Menos de 1 hora*, a) Sede Central, en la primera encuesta el resultado fue 1% en la segunda se acrecentó hasta 9%, b) Centro MAC Lima Norte, de 26% registrado en la E1 aumentó hasta 55%, c) Centro MAC Callao, en la primera encuesta alcanzó el 96%, y en la segunda encuesta logró el 100%.
- *De 1 a 2 horas*, a) Sede Central, el 53% de los documentos fueron entregados en este intervalo para la E1, pero este valor decreció a 41% en la E2, b) Centro MAC Lima Norte, en la encuesta E1 el resultado fue 63% y en la segunda encuesta fue 42%, c) Centro MAC Callao, en la primera encuesta se registró el 4%.
- *De 2 a 5 horas*, a) Sede Central, se incrementó la entrega de documentos de la E1 a la E2, de 35% a 47%, b) Centro MAC Lima Norte, por el contrario a la Sede Central, mejoró el tiempo de entrega de la E1 a la E2, de 11% a 3%.
- *Más de 5 horas*, se registró información en la Sede Central, la cual decreció de 11% en la E1 a 3% en la E2, lo que refleja mejoría.



6. SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA

- **Conforme con la atención**, en ambas encuestas obtuvieron los porcentajes más altos en todas sedes de Lima, a) Sede Central, en la E1 los resultados fueron de 61% decreciendo en la E2 a 44%, b) Centro MAC Lima Norte, se incrementó de 33% en la E1 a 45% en la E2, c) Centro MAC Callao, en ambas encuestas los porcentajes son iguales o superiores al 50% (E1: 50% y E2: 55%).
- **Agilizar gestiones para la entrega de los documentos en el menor tiempo posible**, a) Sede Central, esta sugerencia se incrementó de 20% en la E1 a 31% en la E2, b) Centro MAC Lima Norte, el ciudadano sugirió esta recomendación en la segunda encuesta, c) Centro MAC Callao, se presentó en ambas encuestas, con porcentajes entre el 4% en la E1 y el 5% en la E2.
- **Suscribir Convenio con el Banco de la Nación**, esta sugerencia ha sido solicitada por los ciudadanos que hacen uso de los servicios que brinda el ministerio en los centros MAC en las dos encuestas del presente año e incluso desde años anteriores, a) Centro MAC Lima Norte, 33% en la E1 y 23% en la E2, b) Centro MAC Callao, en la E1 se registró 15% y en la E2 se registró 25%.
- **Queja por la atención que brinda el Interbank**, en la primera encuesta se registraron quejas en el Centro MAC Lima Norte (26%) y en el Centro MAC Callao (12%), mientras que en la segunda encuesta se presentó la queja en el Centro MAC Callao (5%).
- **Uniformizar la información otorgada por ventanilla, web, teléfono**, en la primera encuesta se registró el 4% en la Sede Central y en la segunda encuesta se registró 10% en el Centro MAC Lima Norte.
- **Más personal para la atención en las ventanillas - horario de atención extendido**, esta sugerencia fue solicitada por los ciudadanos en la segunda encuesta, 3% en la Sede Central y 13% en el Centro MAC Lima Norte.





Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

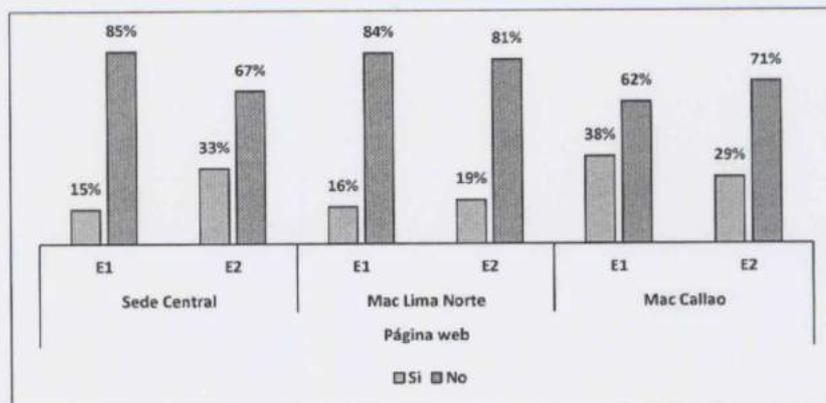
Así también en la segunda encuesta, el 3% de los ciudadanos entrevistados en la Sede Central sugirieron la implementación de citas vía telefónica y uso de ticketeras, el 3% de los ciudadanos entrevistados en el Centro MAC Lima Norte sugirió la implementación de la agencia de Interbank en los centros MAC, y un 2% de los usuarios de la Sede Central sugirieron una mayor difusión de los servicios que brinda el ministerio y las direcciones de los centros MAC.

7. INFORMACIÓN SOBRE EL MINISTERIO

a) Búsqueda de los requisitos para sus trámites en la página web del ministerio

Los ciudadanos de todas las sedes de Lima, respondieron en mayor porcentaje en ambas encuestas, que no hacían uso de la página web para la búsqueda de los requisitos para los trámites que realizaron. En la Sede Central, significó el 83% en la E1 disminuyendo en la E2 a 67%.

Asimismo en el Centro MAC Lima Norte, en la E1 fue de 84 puntos porcentuales y en la segunda encuesta 81%. Mientras que en el Centro MAC Callao los porcentajes fueron 62% en la primera encuesta y 71% en la segunda encuesta.

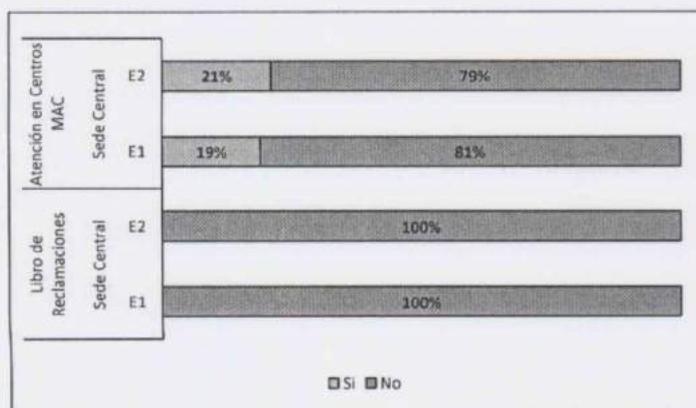


Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

b) Uso del Libro de Reclamaciones físico o virtual y atención en los Centros MAC de Lima Norte y Centro MAC Callao

Estas preguntas aplican a los ciudadanos que hacen uso de los servicios que se brindan en la Sede Central.

A la consulta sobre el uso del libro de reclamaciones, el 100% de los ciudadanos entrevistados respondieron en ambas encuestas, que no lo habían solicitado. Mientras que a la consulta, si tenían conocimiento del funcionamiento de los módulos del MRE en los centros MAC de Lima Norte y Callao, los ciudadanos mostraron su desconocimiento en ambas encuestas, con valores en la E1 de 81% y en la E2 de 79%.

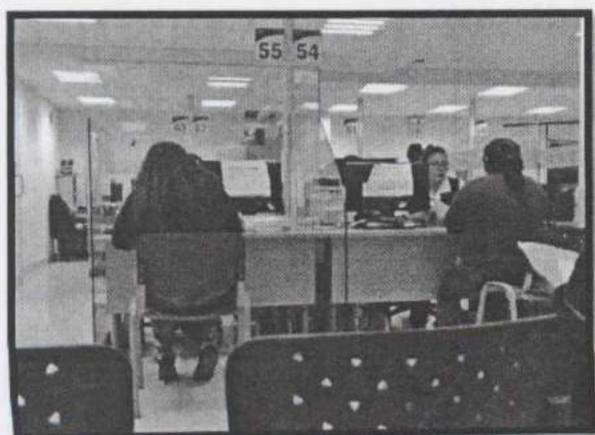
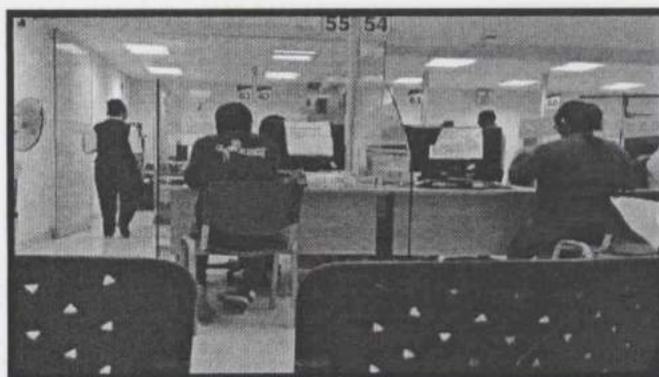


Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

Ventanilla de atención en Centro MAC Callao (Ventanilla 25)



Ventanilla de atención en Centro MAC Lima Norte (Ventanilla 54 y 55)



MEJORAS ALCANZADAS EN LA SEDE CENTRAL



8. LOGROS ALCANZADOS

Se mencionan los logros alcanzados desde la última encuesta realizada a la fecha.

A. Acondicionamiento adecuado para orientación al ciudadano.-

Se ha colocado la señalética en los exteriores del Ministerio en las oficinas de TRC en el pasaje Acuña para que los ciudadanos puedan identificar con facilidad las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores.



B. Folletos informativos

Se ha elaborado, impreso y distribuido trípticos informativos para los ciudadanos de los servicios principales del TUPA, que son brindados por la Subdirección de Trámites Consulares tanto para la Sede Central como en los Centros MAC.

Folleto de Trámites Usuales- A

Denominación del Procedimiento	Legalización o apostilla de firmas en Certificados de Estudios, Constancias con o sin Syllabus, Diploma de Grados Académicos o Diploma de Títulos Profesionales expedidos por Universidades Nacionales o Instituciones Peruanas o Extranjeras.	Denominación del Procedimiento	Legalización o apostilla de firmas en Títulos, Certificados de Estudios, Constancias con o sin Syllabus y otras certificaciones emitidas por Instituciones que imparten Educación Superior Tecnológica, Pedagógica y Artística (No Universitaria).
Objetivo	Legalizar o apostillar firmas en certificado de estudios, constancias con o sin syllabus, diploma de grados académicos o diploma de título profesional expedidos por universidades nacionales	Objetivo	Legalizar o apostillar Títulos, Certificados de Estudios, Constancias con o sin Syllabus y otras certificaciones emitidas por instituciones que imparten Educación Superior Tecnológica, Pedagógica y Artística (No Universitaria)
Documentos a presentar	1. Certificado, constancia o diploma original legalizado por la autoridad competente. 2. Comprobante de Pago por Derecho de Tránsito (ciudadanos extranjeros) Nota: Para legalizar documentos a nivel universitario la autoridad competente es SUNEDU	Documentos a presentar	1. Certificado, constancia o diploma legalizado por el Ministerio de Educación o la Autoridad Regional Competente. 2. Comprobante de Pago por Derecho de Tránsito (ciudadanos extranjeros)
Derecho de Tramitación o Costo	GRATUITO - para los ciudadanos peruanos S/ 32,00 - para los demás casos	Derecho de Tramitación o Costo	GRATUITO - para los ciudadanos peruanos S/ 32,00 - para los demás casos
Calificación	Automática de cumplir con los requisitos solicitados	Calificación	Automática de cumplir con los requisitos solicitados
Plazo para resolver	Máximo 5 días	Plazo para resolver	Máximo 5 días
Inicio del Procedimiento	- Ventanilla de Certificaciones: Jr. Antonio Miró Quesada N° 263, Intersección Pasaje Acuña 155, Cercado de Lima - Centro MAC Lima Norte y Centro MAC Callao - Oficinas Desconcentradas - ODEs (ver direcciones en www.mre.gob.pe)	Inicio del Procedimiento	- Ventanilla de Certificaciones: Jr. Antonio Miró Quesada N° 263, Intersección Pasaje Acuña 155, Cercado de Lima - Centro MAC Lima Norte y Centro MAC Callao - Oficinas Desconcentradas - ODEs (ver direcciones en www.mre.gob.pe)

TRÁMITES USUALES - A

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNIDADES PERUANAS EN EL EXTERIOR Y ASUNTOS CONSULARES
DIRECCIÓN DE POLÍTICA CONSULAR
SUBDIRECCIÓN DE TRÁMITES CONSULARES

Legalización o Apostilla de firmas

- En copias certificadas Actas de Nacimiento, Matrimonio, Defunción u otros documentos emitidos por Oficinas de Registro Civil de las Municipalidades en el Perú
- En copias certificadas de Actas de Nacimiento, Matrimonio, Defunción u otros documentos emitidos por el RENEC
- En Certificados de Estudios de Pregrado y Secundaria u otros Niveles de Educación Básica Regular - EBR expedidos por Entidades Académicas Nacionales a ciudadanos peruanos o extranjeros
- En Certificados de Estudios, Constancias con o sin syllabus, Diploma de Grados Académicos o Diplomas de Títulos Profesionales expedidos por Universidades Nacionales a ciudadanos peruanos o extranjeros
- En Títulos, Certificados de Estudios, Constancia con o sin syllabus y otras certificaciones emitidas por instituciones que imparten Educación Superior Tecnológica, Pedagógica y Artística a ciudadanos peruanos o extranjeros

Apostilla: Es el sello emitido por la Subdirección de Trámites Consulares de la Dirección de Política Consular, en el cual permite suprimir la legalización de documentos públicos extranjeros antes de pasarlos al extranjero. La apostilla certifica la autenticidad de la firma, no el contenido del documento.

Legalización: Es el acto de imprimir la documentación emitida en los países extranjeros en el Libro de la Consularidad. La legalización certifica la autenticidad de la firma, no el contenido del documento.

#CarriBellaPeru
@CarriBellaPeru
CarriBellaPeru
MREPeru

Trabaja para todos los peruanos

Folleto de Trámites Usuales- B

Denominación del Procedimiento	Legalización de firmas en documentos expedidos por Funcionario Consular Peruano o documento Extranjero Legalizado por Funcionario Consular Peruano	Denominación del Procedimiento	Legalización de firmas sobre documentos emitidos por Funcionario Consular Extranjero Acreditados en el Perú
Objetivo	Legalizar firmas en documentos expedidos por Funcionario Consular Peruano o documentos extranjeros legalizados por funcionario consular peruano	Objetivo	Legalizar firmas en documentos emitidos por Funcionario Consular Extranjero acreditado en el Perú
Documentos a presentar	1. Documento expedido o legalizado por Funcionario Consular Peruano 2. Comprobante de pago por Derecho de Tránsito	Documentos a presentar	1. Documento original o copia certificada, expedida por funcionario consular extranjero acreditado en Perú 2. Comprobante de pago por Derecho de Tránsito
Derecho de Tramitación o Costo	S/ 33,00	Derecho de Tramitación o Costo	S/ 32,00
Calificación	Automática de cumplir con los requisitos solicitados	Calificación	Automática de cumplir con los requisitos solicitados
Plazo para resolver	Máximo 5 días	Plazo para resolver	Máximo 5 días
Inicio del Procedimiento	- Ventanilla de Certificaciones: Jr. Antonio Miró Quesada N° 263, Intersección Pasaje Acuña 155, Cercado de Lima - Centro MAC Lima Norte y Centro MAC Callao - Oficinas Desconcentradas - ODEs (ver direcciones en www.mre.gob.pe)	Inicio del Procedimiento	- Ventanilla de Certificaciones: Jr. Antonio Miró Quesada N° 263, Intersección Pasaje Acuña 155, Cercado de Lima - Centro MAC Lima Norte y Centro MAC Callao - Oficinas Desconcentradas - ODEs (ver direcciones en www.mre.gob.pe)

TRÁMITES USUALES - B

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNIDADES PERUANAS EN EL EXTERIOR Y ASUNTOS CONSULARES
DIRECCIÓN DE POLÍTICA CONSULAR
SUBDIRECCIÓN DE TRÁMITES CONSULARES

Legalización o Apostilla de firmas en documentos emitidos o legalizados por Notarios Peruanos

Legalización o Apostilla de firmas en Certificados de Antecedentes Penales o Antecedentes Policiales

Legalización o Apostilla de firmas de Traductores Públicos Juramentados

Legalización de firmas en documentos expedidos por Funcionario Consular Peruano o documento Extranjero Legalizado por Funcionario Consular Peruano

Legalización de firmas sobre documentos emitidos por Funcionario Consular Extranjero Acreditados en el Perú

Apostilla: Es el sello emitido por la Subdirección de Trámites Consulares de la Dirección de Política Consular, en el cual permite suprimir la legalización de documentos públicos extranjeros antes de pasarlos al extranjero. La apostilla certifica la autenticidad de la firma, no el contenido del documento.

Legalización: Es el acto de legalizar la documentación emitida en los países extranjeros en el Libro de la Consularidad. La legalización certifica la autenticidad de la firma, no el contenido del documento.

#CarriBellaPeru
@CarriBellaPeru
CarriBellaPeru
MREPeru

Trabaja para todos los peruanos



C. Incrementar canales de pago para la oportuna atención de los ciudadanos

Se realizó la firma del Contrato Bancario de Servicios de Cobranza celebrado entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Banco de la Nación, por el cual este último brindará el servicio de cobranza del derecho de tramitación de los servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores, anteriormente sólo Interbank efectuaba el cobro



**Banco
de la Nación**
el banco de todos

"Alrededor del Banco, con el Ciudadano"

San Juan, 02 de noviembre 2017
 Carta EF 02.3141 N° 1177/2017

Señor
 Raúl José Corbiere Tenorio
 Jefe de la Oficina General de Administración
 Ministerio de Relaciones Exteriores
 Ciudad

Asunto : Remisión Contrato Bancario de Servicios de Cobranza.
 Para la Firma

Referencia : Carta 0481-TEG/2017

Me dirijo a usted en relación al asunto de la referencia mediante el cual se le hace llegar en sus aperturas, el contrato bancario de servicios de cobranza para su respectiva firma.

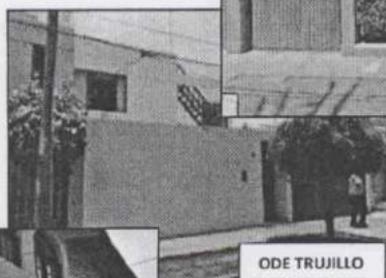
Agradecemos



RAÚL JOSÉ CORBIERE TENORIO
Subgerente
 Oficina General de Administración



RESULTADOS ALCANZADOS EN LOS ÓRGANOS DESCONCENTRADOS - ODES



II. RESULTADOS: ÓRGANOS DESCONCENTRADOS

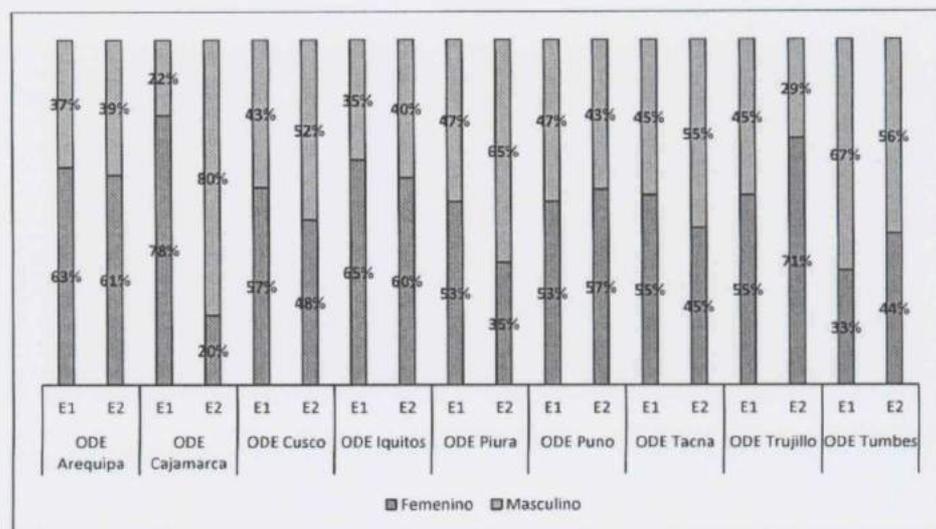
En el siguiente informe se muestran los resultados comparativos entre las encuestas de satisfacción al ciudadano realizadas en el I semestre y el II semestre del año 2017, en adelante E1 y E2.

1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

1.1 Género y grupo etario según ODE.

Al igual que en Lima, se contabilizó la cantidad de ciudadanos según género que hicieron algún trámite en las oficinas desconcentradas del ministerio. Los resultados sobre género en los Órganos Desconcentrados se observan en el gráfico inferior. En la segunda encuesta el mayor porcentaje registrado para el género femenino fue en las ODES Cajamarca, Piura y Tumbes con porcentajes entre 56 y 80%. En las demás ODES el porcentaje fue mayor en el género masculino fluctuando entre 20 y 71 puntos porcentuales.

En la primera encuesta la ODE Tumbes registró mayor porcentaje de ciudadanas entrevistadas con 67%, mientras que las demás ODES registraron mayor porcentaje de varones, con valores entre 33 a 78%.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

Los resultados según grupos etarios en ambas encuestas, se muestran según sede a continuación:

ODE Arequipa, los grupos etarios con mayor presencia en las dos encuestas fueron de 20 a 29 años y de 30 a 39 años. En la segunda encuesta

podemos observar que en los grupos etarios de 60 a 69 años y de 70 a 79 años, los valores porcentuales.

ODE Cajamarca, en la E1 el 44% de los ciudadanos entrevistados estuvieron dentro del grupo de edad de 30 a 39 años, mientras que en la E2 el 40% fueron ciudadanos con edades entre 40 a 49 años.

ODE Cusco, en la E1 el grupo etario de 40 a 49 años es el que alcanzó el mayor porcentaje (40%), en la E2 el valor más alto se registró en el grupo de 20 a 29 años, y en segundo lugar se encuentra el grupo de 70 a 79 años con 24 puntos porcentuales.

ODE Iquitos, en la E1 en primer lugar se encuentra el grupo de 20 a 29 años con 29 puntos porcentuales, seguido con 24% en el grupo de 30 a 39 años, en la E2 el 36% de los ciudadanos encuestados, segundo con 32% de los ciudadanos con edades entre 30 a 39 años.

ODE Piura, los porcentajes más altos se encuentra en el grupo de 20 a 29 años, en la E1 35% incrementándose a 41% en la E2, en segundo lugar se encuentra el grupo de 30 a 39 años, con 35% en ambas encuestas.

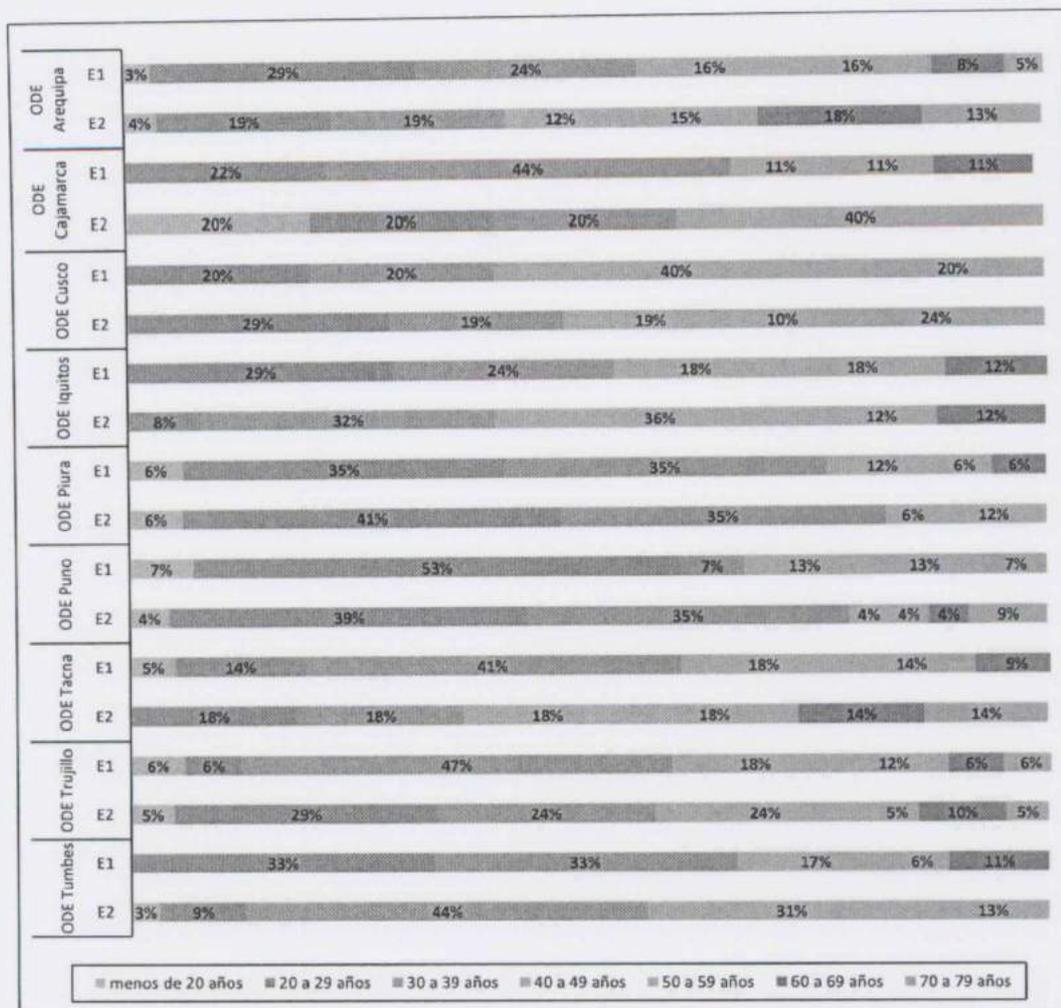
ODE Puno, los porcentajes más altos se registraron en el grupo etario de 20 a 29 años, en la E1 fue de 53% y en la 39%, en la segunda encuesta los 6 grupos etarios tuvieron algún valor porcentual.

ODE Tacna, en la E1 el 41% fue registrado en el grupo de 30 a 39 años, mientras que en la E2 los valores son iguales 18% en cada uno de los primeros cuatro grupos y 14% en los dos últimos.

ODE Trujillo, se registró 47% en el intervalo de 30 a 39 años en la E1, y en la E2 el intervalo con mayor porcentaje registrado es el intervalo de 20 a 29 años con 29%, seguido de los intervalos de 30 a 39 años y de 40 a 49 años cada uno con 24%.

ODE Tumbes, en la E1 entre los intervalos 20 a 29 años y 30 a 39 años constituyen el 66%, en la E2 el 44% de los ciudadanos entrevistados tenían edades entre los 30 y 39 años.





Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

1.2 Lugar de residencia según región y sede de atención.

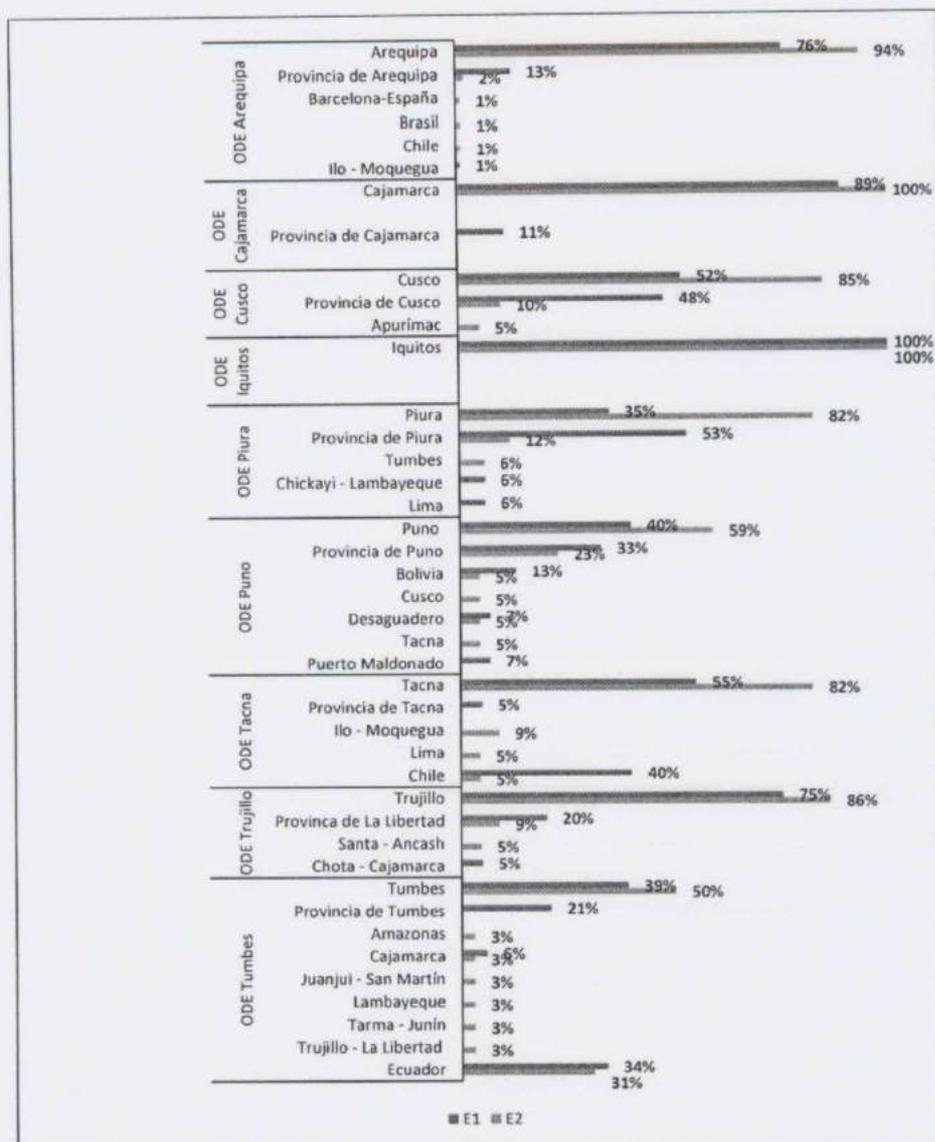
En las nueve ODES: Arequipa, Cajamarca, Cusco, Iquitos, Piura, Puno, Tacna, Trujillo y Tumbes, en las dos encuestas aplicadas el mayor porcentaje de los ciudadanos que tramitaron documentos, domicilian en la capital de cada región, como se puede observar en el gráfico inferior.

En las ODES Arequipa, Cajamarca, Cusco, Piura y Trujillo, el segundo valor más alto le corresponde a las provincias de cada Región. Mientras que en las ODES de las regiones de frontera, como Puno, Tacna y Tumbes, el segundo porcentaje más alto le corresponde a los ciudadanos peruanos que domicilian en las provincias de los países de frontera correspondientes.

Así también, se registró un porcentaje de ciudadanos que domicilian en otras regiones distintas a las ODES en donde realizaron trámites documentarios,



este es el caso de las ODES Arequipa, Cusco, Piura, Puno, Tacna, Trujillo, y Tumbes, tal vez por la cercanía en su ubicación geográfica.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

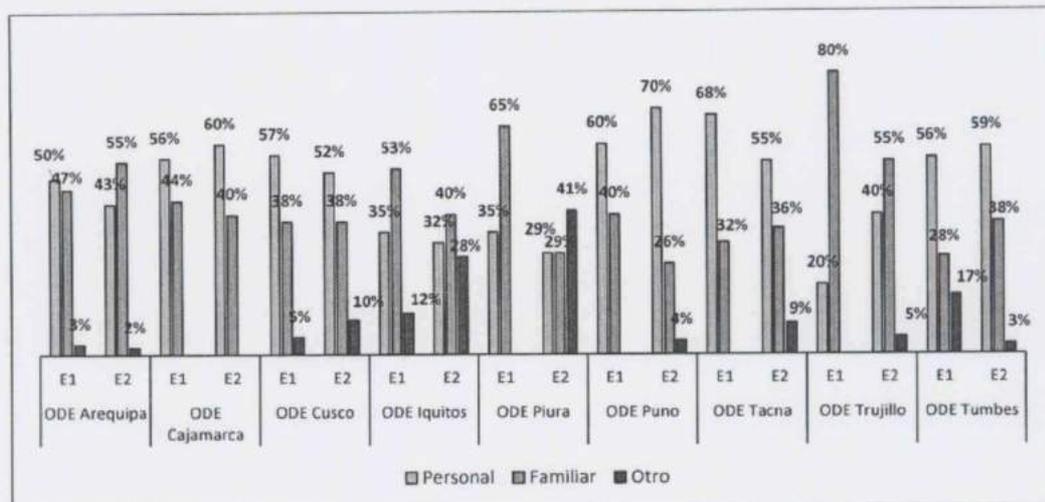
2. USUARIOS QUE ACUDEN A LAS OFICINAS DEL MRE SEGÚN TIPO, VISITAS Y TRÁMITES MÁS SOLICITADOS

2.1 Trámite según tipo de usuario según sede.

Los trámites según usuario se dividirán en tres grupos de ODES considerando los resultados de la E1 y la E2.

Primero, veremos aquellas ODES que en ambas encuestas presentan resultados en los tres tipos de usuario considerados: personal, familiar, otro.

Estas ODES son: Arequipa, Cusco, Iquitos y Tumbes. En la ODE Arequipa, en ambas encuestas los ciudadanos en su mayoría son usuarios que tramitan personalmente sus documentos o algún familiar que lo hace por ellos, y alrededor del 2 y 3% son realizados por un tercero. Mientras que en la ODE Cusco en ambas encuestas los ciudadanos que realizan personalmente sus trámites supera el 50%, lo contrario ocurre en la ODE Iquitos, en la cual el mayor porcentaje de ciudadanos que realizan algún trámite son familiares de los titulares, en relación a los usuarios definidos como "otros" estos presentaron igual comportamiento en ambas ODES, incrementándose el porcentaje de la E1 a la E2. La ODE Tumbes como la ODE Arequipa, la mayoría de sus usuarios fueron titulares tramitando sus documentos, la diferencia se encuentra en que el porcentaje de usuario llamados "otros" decrece porcentualmente de la E1 a la E2 (gráfico inferior).



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

Segundo, veremos aquellas ODES que en la primera encuesta no se registraron usuarios "otro", pero si en la segunda encuesta, a este grupo pertenecen las ODES Piura, Puno, Tacna y Trujillo. La ODE Piura, en la E1 el 65% de los ciudadanos fue un familiar realizando algún trámite 65%, y el 35% un titular, pero en la E2 se registró en primer lugar con 41% a los ciudadanos definidos como "otro". En las ODES Puno y Tacna, los titulares de los documentos tramitados fueron los que registraron mayor porcentaje, mientras que en la ODE Trujillo en comportamiento es al revés de las dos ODES mencionadas, pero lo que sí tienen en común es que, en la segunda encuesta registran atenciones a ciudadanos determinados como "otro".



Tercero, veremos a las ODES que no registran atenciones a ciudadanos "otros", este es el caso de la ODE Cajamarca, la cual en ambas encuestas registraron en primer lugar la atención de trámites a los titulares.

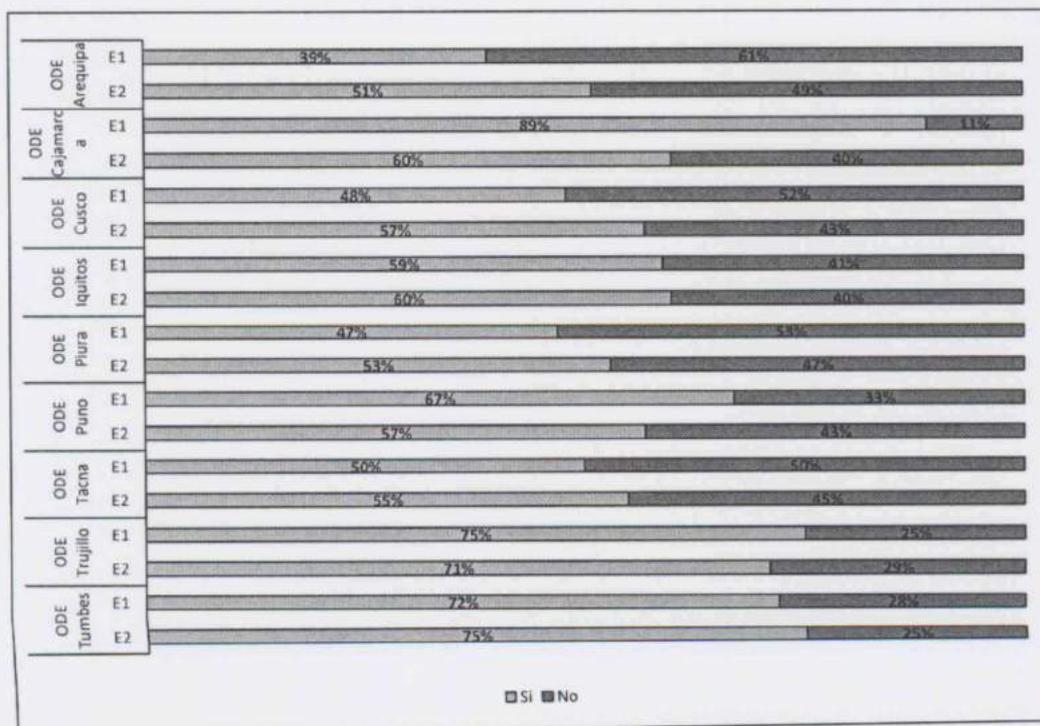
2.2 Visita de los usuarios a las oficinas del MRE según sede.

Los ciudadanos fueron consultados sobre si era la primera vez que acudían a realizar un trámite a las oficinas del Ministerio.

ODE Arequipa, los resultados entre la E1 y la E2, fueron: mientras que en la E1 el 39% de los ciudadanos respondieron que era la primera vez que realizaban algún trámite, en la E2 el 51% respondía que era la primera vez.

ODE Cajamarca, el comportamiento de la E1 y la E2, en ambas encuestas la respuesta fue que no era la primera vez que tramitaban algún documento, en ambos casos los porcentajes estuvieron por encima del 50%.

En las ODE Cusco y ODE Piura, en la E1 más del 50% de los ciudadanos entrevistados respondieron que no fue la primera vez que tramitaban algún documento, mientras que en la E2, ocurrió lo contrario.



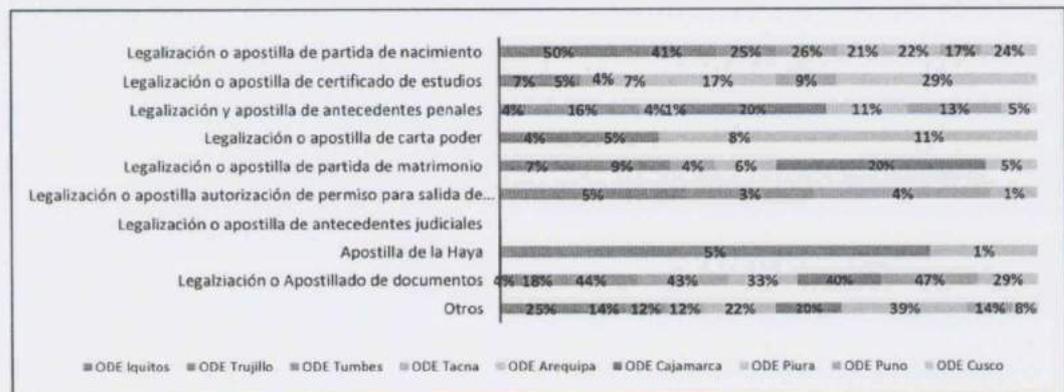
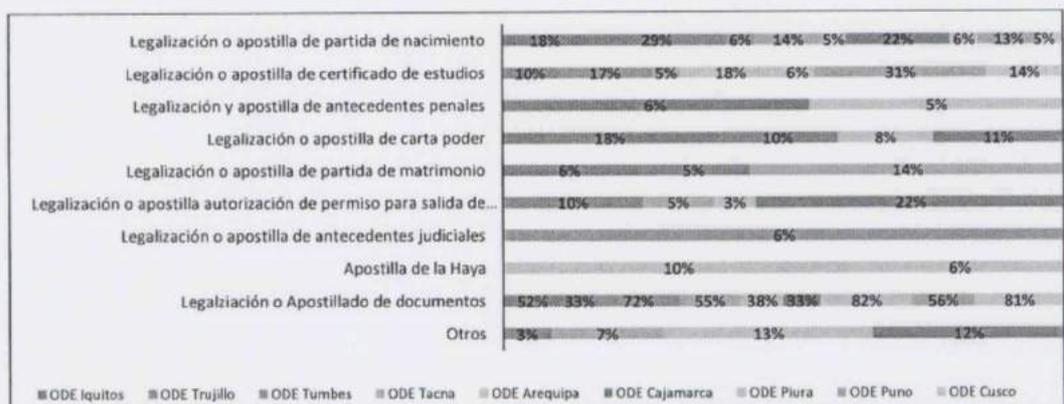
Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

En las ODES Iquitos, Puno, Trujillo y Tumbes, las respuestas de los ciudadanos arrojaron como resultados en E1 y E2 porcentaje superiores a 50%, que era la primera vez que realizaban algún trámite,

La ODE Tacna, en la E1 el 50% de los ciudadanos entrevistaron respondieron que no era la primera vez que se acercaban a realizar algún trámite, y en la E2 el 45% respondió que no era la primera vez.

2.3 Trámites más solicitados

- **Legalización o apostilla de partida de nacimiento:** es el trámite más solicitado en los órganos desconcentrados. Se registraron en las nueve ODES en la E1, y en la E2 también con excepción de la ODE Cajamarca.
- **Legalización o apostilla de certificado de estudios:** el registró más alto en la E1 fue en la ODE Puno con 31%, mientras que en la E2 fue la ODE Cusco con 29%.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

- **Legalización o apostilla de antecedentes penales:** en la E1 se registraron en la ODE Iquitos (6%) y la ODE Arequipa (5%), y en la E2 además de las ODES mencionadas en la E1 se registraron las ODES Trujillo, Tacna, Cajamarca, Piura, Puno y Cusco.
- **Legalización o apostilla de carta poder:** en ambas encuestas las ODES Iquitos, Trujillo y Arequipa registraron valores porcentuales, además en la E1 se registró también la ODE Cajamarca, mientras que en la E2 la ODE Piura.
- **Legalización o apostilla de partida de matrimonio:** se registró este trámite en las ODES Iquitos, Trujillo y Tacna en la primera encuesta, y en la E2 además de las ODES mencionadas en la E1 se agregaron las ODES Arequipa, Cajamarca y Cusco.
- **Legalización o apostilla de autorización para viaje de menor de edad:** las ODES Trujillo, Tacna, Arequipa y Cajamarca registraron este trámite en la primera encuesta, mientras que en la segunda encuesta, además de las primeras tres ODES se sumó la ODES Tumbes.
- **Legalización o apostilla de documentos:** esto ha sucedido cuando el ciudadano no especifica el trámite realizado, esto ocurrió en las dos encuestas. En la E1 los porcentajes fueron elevados y ocurrieron en toda las ODES, mientras que en la E2, los valores porcentuales decrecieron, sólo en la ODE Piura no hubo registro.

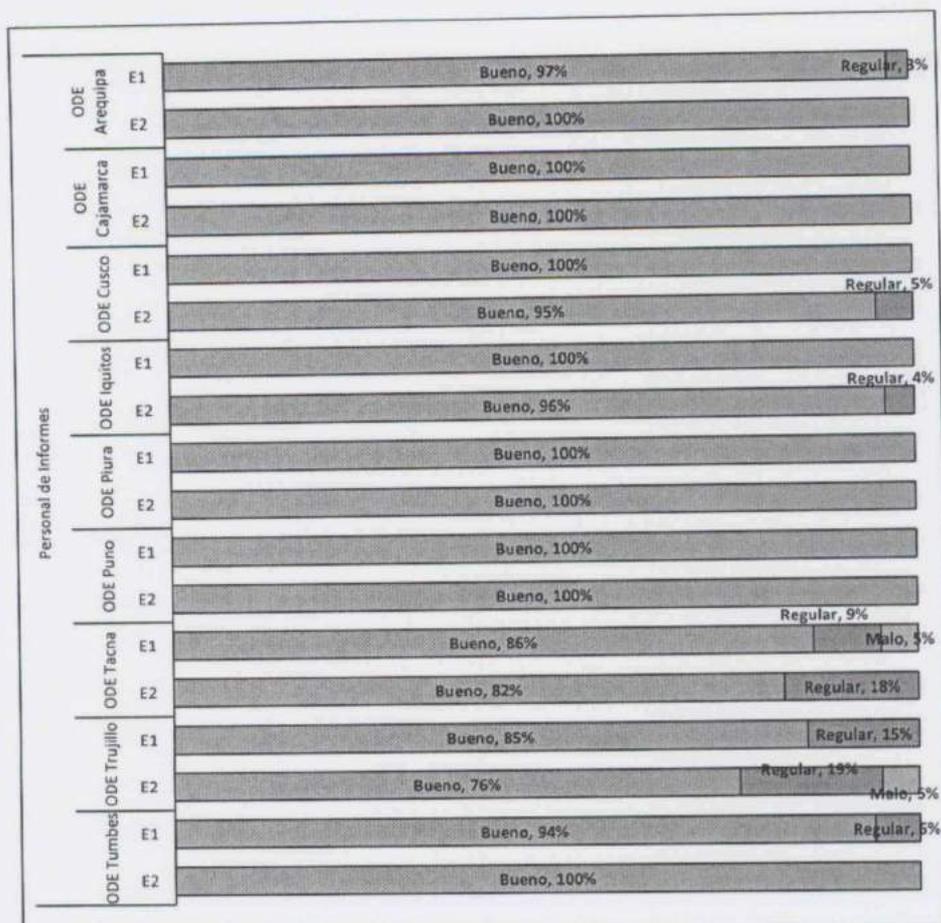
Así también en la E1 se registraron trámites como legalización o apostilla de antecedentes judiciales en la ODE Tumbes (6%). Así también se registraron en ambas encuestas otras sugerencias.

3. ATENCIÓN DEL PERSONAL

La atención que brinda el personal a los ciudadanos fue dividida en tres partes según sede de atención:

- a) Personal de informes, se cuenta con este personal en las nueve ODES. En las ODES Cajamarca, Piura, Puno, en ambas encuestas, E1 y E2, los resultados calificaron 100% buena la atención. En las ODES Arequipa y Tumbes, en la E2 los resultados fueron 100% buena atención, pero en la E1 en la ODE Arequipa el 97% de los entrevistados calificaron como buena la atención y 3% como regular, y en la ODE Tumbes, el 94% la calificó como buena atención y 6% como regular. Caso contrario ocurrió en las ODES Cusco e Iquitos, en la E1 los resultados fueron 100% buena atención, y en la E2 se registraron opiniones con atención regular.





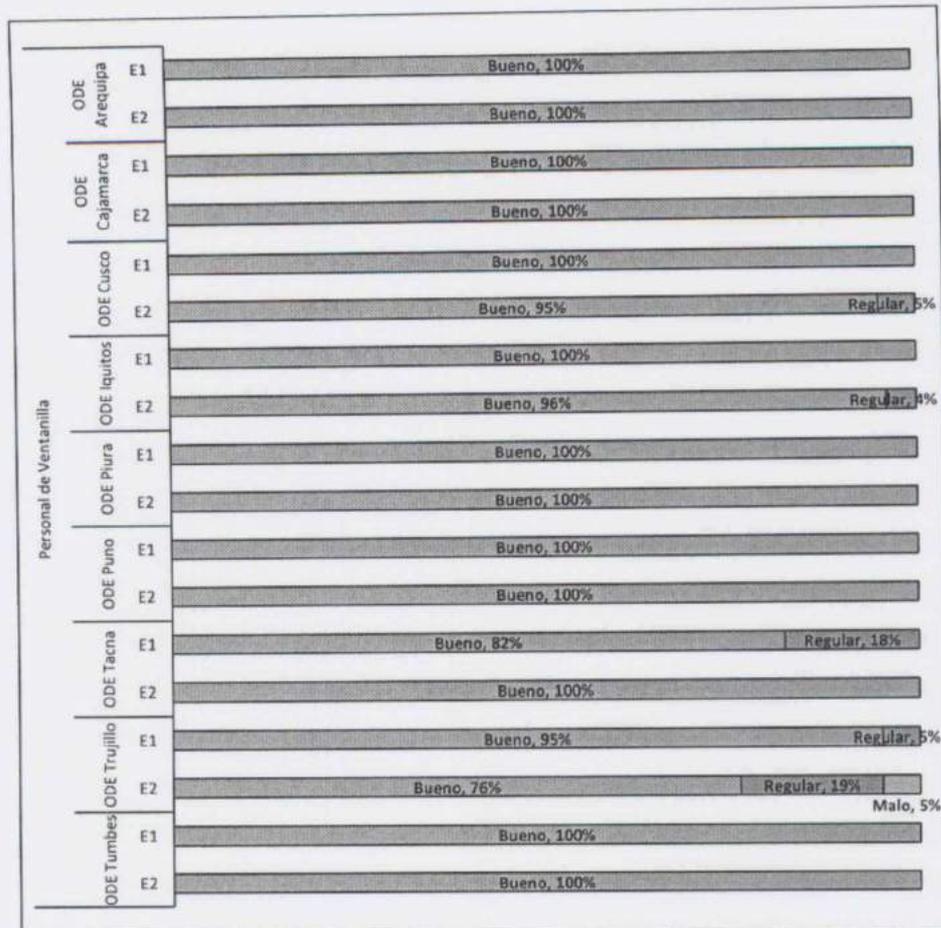
Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

- b) Personal de ventanilla, en las ODES Arequipa, Cajamarca, Piura, Puno y Tumbes, en las dos encuestas, los ciudadanos calificaron como al 100% como la atención brindada por el personal del ministerio (ver gráfico inferior).

Las ODES Cusco e Iquitos, se registraron en la E2, opiniones de atención regular por el personal del ministerio, 5% en ODE Cusco y 4% ODE Iquitos. Mientras que en la ODE Tacna en la primera encuesta el 18% de los ciudadanos entrevistados opinaron que la atención fue regular, pero en la segunda encuesta el 100% de los entrevistados opinaron que la atención fue buena.

La ODE Trujillo, en la primera encuesta el 95% de los ciudadanos entrevistados opinaron que la atención fue buena, y el 18% que fue regular, mientras que en la E2, los resultados fueron 76% buena atención, 19% regular, y 5% consideró que la atención fue mala.





Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

4. INSTALACIONES

4.1 ¿El establecimiento cuenta con instalaciones adecuadas para:

a) Espera y b) Atención preferencial?

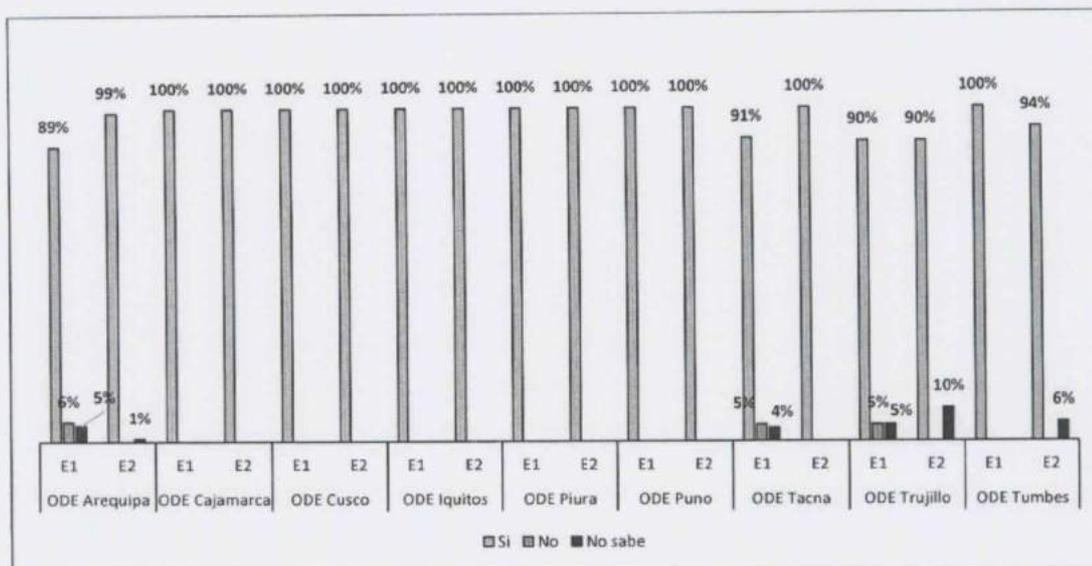
Los resultados pertenecen a las nueve ODES a nivel nacional con que cuenta el ministerio.

- a) Las instalaciones de espera, los ciudadanos en las dos encuestas realizadas, las calificaron en 100% como adecuadas, en las ODES Cajamarca, Cusco, Iquitos, Piura y Puno. En la ODE Tumbes en la E1 la opinión fue 100% instalaciones calificadas como adecuadas, pero en la E2 un 6% de los entrevistados opinó que no eran apropiadas.

En las ODES Arequipa, Tacna y Trujillo, en la primera encuesta la opinión de los ciudadanos sobre contar con instalaciones adecuadas fue entre 89, 90 y 91 puntos porcentuales respectivamente, con opinión malas



instalaciones de espera los resultados fueron 6%, 5% y 5%, y "no sabe" 5%, 4% y 5%, mientras que en la segunda encuesta los valores fueron: para la ODE Arequipa 99% de los entrevistados opinaron instalaciones adecuadas y 1% no sabía, la ODE Tacna el 100% tuvieron una opinión adecuada, y para la ODE Trujillo 90% de los ciudadanos opinaron que eran adecuadas y 10% no sabía.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

- b) Las instalaciones para la atención preferencial, fueron calificadas como adecuadas en cada una de las ODES.

ODE Arequipa: i) Si, en la E1 con 57% incrementándose a 95% en la E2, ii) No, en la E1 se registró 37% decreciendo en la E2 a 5%, iii) No sabe, el 6% de los ciudadanos contestaron dicha opción en la E1.

ODE Cajamarca, en ambas encuestas más del 80% de los entrevistados estuvieron conformes con las instalaciones preferenciales, pero en la primera encuesta 11% no lo estuvo y en la segunda 20% no sabía.

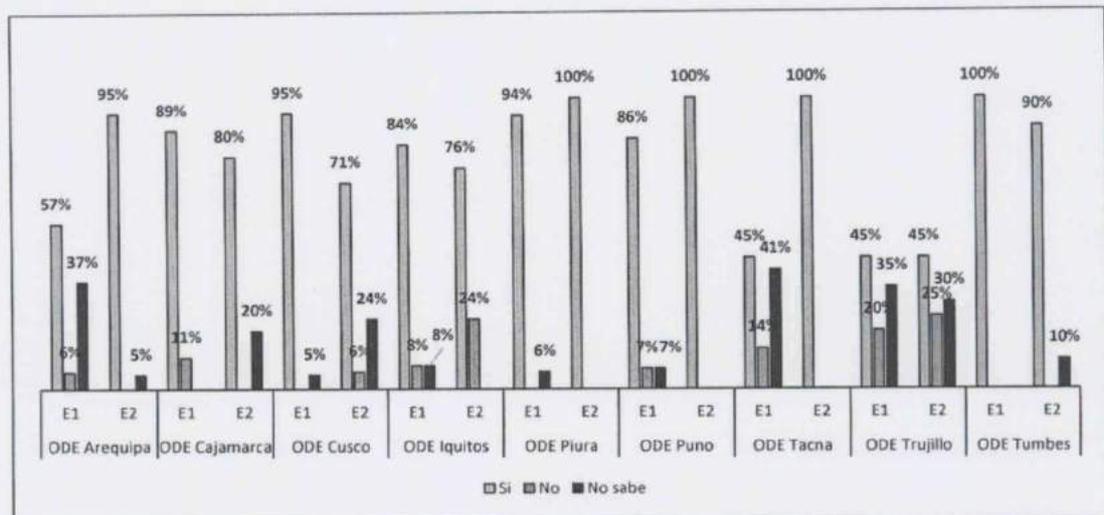
ODE Cusco, en la E1 el 95% de los ciudadanos mostró su aprobación, y 5% no sabía, mientras que en la E2, el 24% no sabía y el 6% no opinaba estar de acuerdo con las instalaciones preferenciales.

ODE Iquitos, en la E1 y E2 los valores aprobando las instalaciones preferenciales fluctuaron entre el 84% y 76% respectivamente, pero la opinión "no" se incrementó de la E1 a la E2, pasando de 8% a 24%.



ODE Trujillo, en ambas encuestas, se presentan las tres opiniones, i) Si, con valores del 45% en cada encuesta, b) No, en la E1 se registró 20% incrementándose a 25% en la E2, c) No sabe, los valores fueron 35% en la E1 decreciendo en la E2 a 30%.

En las ODES Piura, Puno y Tacna, en la E2, el 100% de los encuestados opinaron que las instalaciones preferenciales eran adecuadas. La ODE Tumbes en la E2 registró 90% de aceptación sobre las instalaciones adecuadas, el 10% restante la opinión fue no sabía.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

4.2 ¿Están señalizadas: la ventanilla de atención preferencial, recepción y recojo de documentos, zonas de seguridad y servicios higiénicos?

a) Ventanilla de recepción de documentos.

ODE Puno y ODE Piura: a la pregunta sobre la ubicación de las ventanillas, el 100% de los ciudadanos en ambas encuestas respondieron que fueron visualizadas.

ODE Arequipa: en la E1, el 76% de los entrevistados ubicaron la ventanilla, en la E2 se incrementó a 98% y el 2% contestó que no sabía.

ODE Cajamarca: el 100% contestaron que visualizaron la ventanilla en la E1, mientras que en la E2 decreció a 80%, y el 20% restante contestó que no sabía.

ODE Cusco: en ambas encuestas se presentan las tres opciones de respuesta, i) Si, en la E1 se registró el 25% incrementándose a 38% en la E2, ii) No, se registró



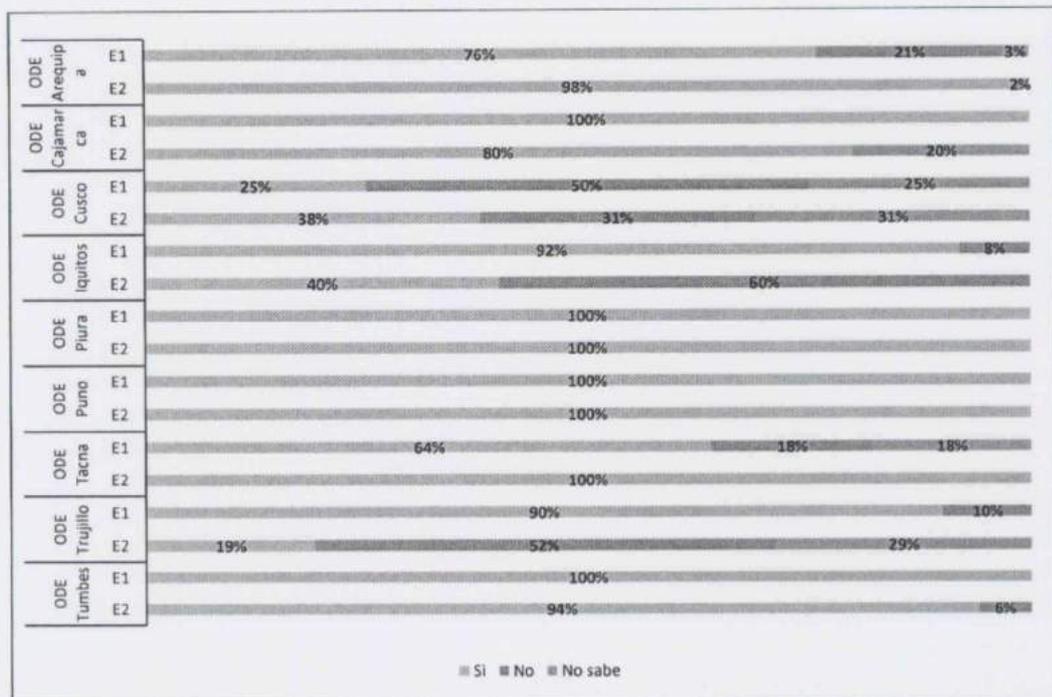
el 50% en la E1 decreciendo a 31% en la E2, iii) No sabe, en la E1 se registró 25%, incrementándose a 31% en la E2.

ODE Iquitos: en la E1, el 92% de los entrevistados visualizaron la ventanilla, mientras que en la E2 fue de 40% y el 60% restante no la ubicaron.

ODE Tacna: en la E1 los porcentajes fueron, i) Si, 64%, ii) No, 18% y iii) No sabe, 18%, mientras que en la E2, el 100% de los entrevistados ubicaron la ventanilla.

ODE Trujillo: en la E2 se registraron tres respuestas, i) Si, 19%, ii) No, 52% y iii) No sabe 29%. Esto no ocurrió en la E1, en la cual 90% visualizó la ventanilla y el 10% no lo hizo.

ODE Tumbes: la respuesta de los ciudadanos fue si, registrándose 100% en la E1, mientras que en la E2 el 94% de los entrevistados advirtieron la ventanilla y el 6% no lo hizo.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

b) Ventanilla de recojo de documentos.

ODE Cajamarca y ODE Piura: a la pregunta sobre la ubicación de las ventanillas, el 100% de los ciudadanos en ambas encuestas respondieron que fueron visualizadas.



ODE Arequipa: en la E1, el 73% de los entrevistados ubicaron la ventanilla, en la E2 se incrementó a 99% y el 1% contestó que no sabía.

ODE Cusco: en ambas encuestas se presentan las tres opciones de respuesta, i) Si, en la E1 se registró el 50% decreciendo a 40% en la E2, ii) No, se registró el 33% en la E1 decreciendo a 13% en la E2, iii) No sabe, en la E1 se registró 17%, incrementándose a 47% en la E2.

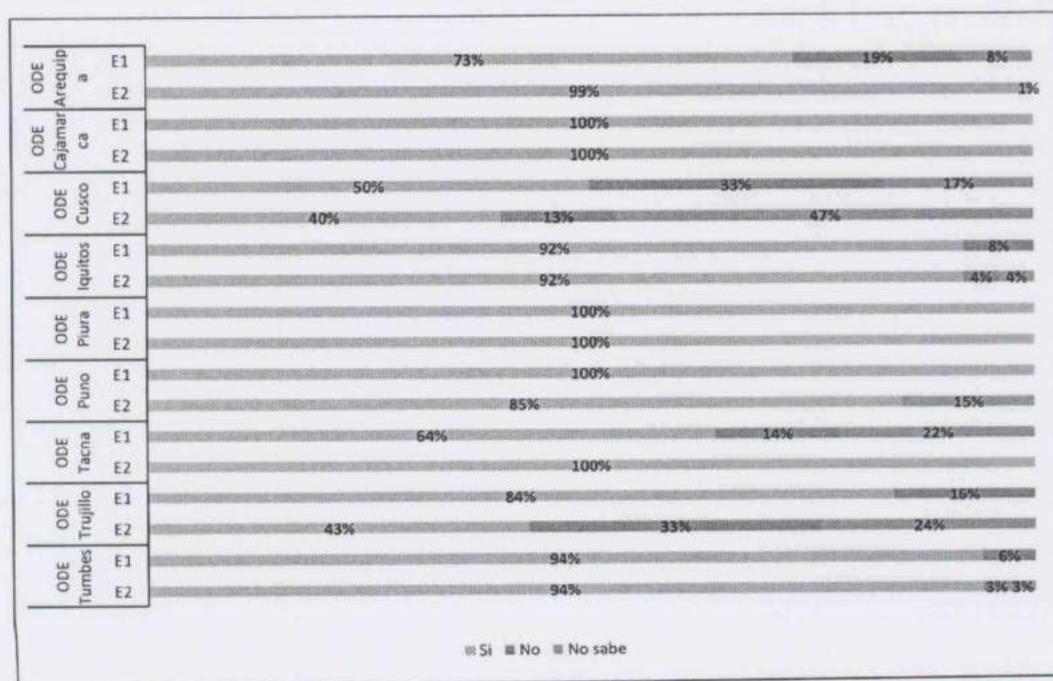
ODE Iquitos: en ambas encuestas el 92% de los entrevistados visualizaron la ventanilla, mientras que los encuestados respondieron que no ubicaban la ventanilla; 8% en la E1 y 4% en la E2.

ODE Puno: el 100% contestaron que visualizaron la ventanilla en la E1, mientras que en la E2 decreció a 85%, y el 15% restante contestó que no sabía.

ODE Tacna: en la E1 los porcentajes fueron, i) Si, 64%, ii) No, 14% y iii) No sabe, 22%, mientras que en la E2, el 100% de los entrevistados ubicaron la ventanilla.

ODE Trujillo: en la E1, el 84% de los entrevistados ubicaron la ventanilla, en la E2 decreció a 43%, el 33% contestó no ubicarla y el 24% contestó que no sabía.

ODE Tumbes: en ambas encuestas el 94% de los ciudadanos contestaron que ubicaron la ventanilla, en la E2 el 3% respondió que no la había visualizado y 3% que no sabía.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos



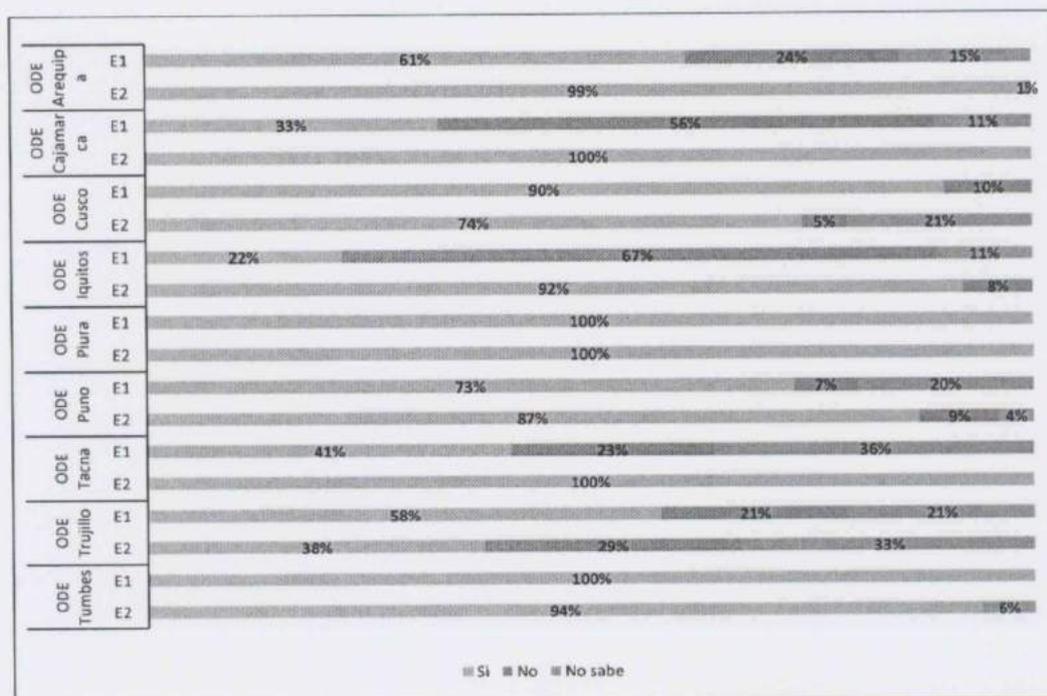
c) Zonas de seguridad en caso de sismo y rutas de evacuación.

Los ciudadanos respondieron afirmativamente sobre la ubicación de la señalética, en la mayoría de las ODES, indicando el incremento de sus valores porcentuales de la E1 a la E2, con excepción de la ODE Cusco y la ODE Trujillo, en que los porcentajes decrecieron de la E1 a la E2.

Un porcentaje de ciudadanos señaló que no ubicaron la señalética de las zonas de seguridad y rutas de escape, sobretudo en la primera encuesta con porcentajes altos, esto ocurrió en las ODES Arequipa, Cajamarca, Iquitos, Tacna y Trujillo. En la segunda encuesta se registraron en las ODES Arequipa, Cusco Iquitos, Puno, valores entre 1 y 10 puntos porcentuales, mientras que en la ODE Trujillo, el porcentaje fue de 29%.

Una cantidad de ciudadanos contestaron que "No sabían sobre la señalética de los SSHH", los porcentajes más altos se registraron en la ODE Trujillo en ambas encuestas, ODE Arequipa, ODE Cajamarca, ODE Iquitos y ODE Tacna. La ODE Puno registró en la E1 un 20% decreciendo en la segunda a 4%.

En la ODE Piura, los ciudadanos ubicaron la señalética de los SSHH, registrándose en ambas encuestas valores de 100%.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos

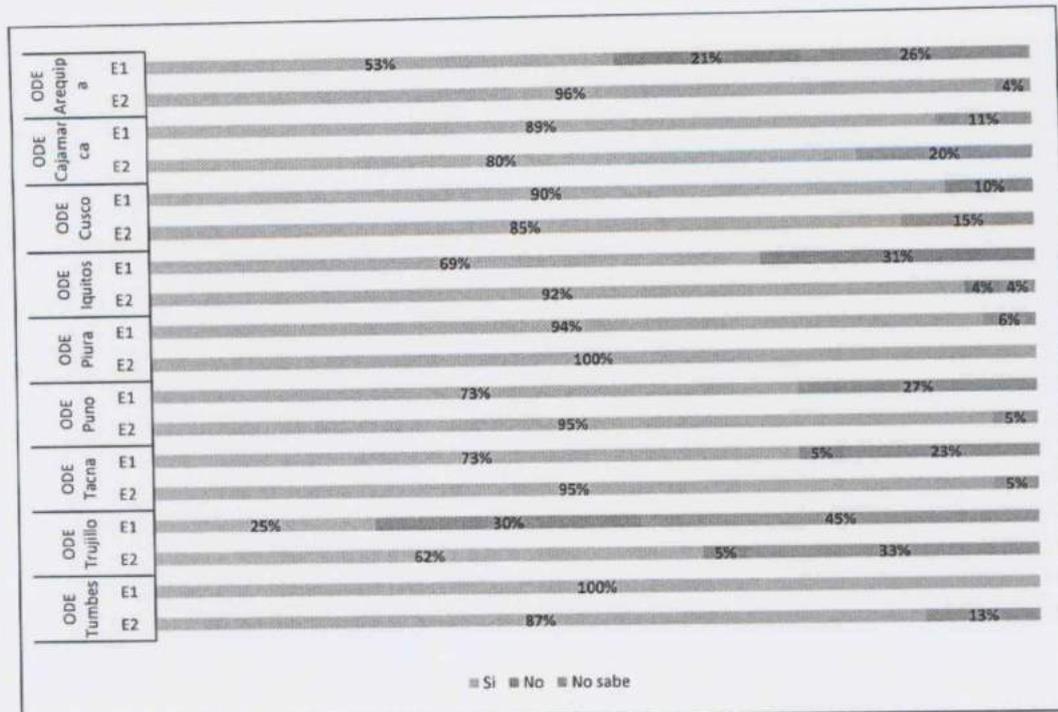
d) Servicios higiénicos.

A la pregunta Si están señalizados los SSHH, en las ODES Arequipa, Cajamarca, Cusco, Iquitos, Piura, Puno, Tacna y Tumbes, en ambas encuestas los valores registrados superan el 50%.

A la pregunta No se encuentran señalizados los SSHH, se registró esta respuesta en la primera encuesta en las ODES Arequipa, Cusco y Tacna, con porcentajes 21%, 10% y 5% respectivamente. En las ODES Iquitos y Trujillo, en la primera ODE se registró en ambas encuestas, en la E1 tomó valores de 31% a 4% en la E2, y en la segunda ODE, los valores fueron de 30% a 5%.

Un porcentaje de ciudadanos contestaron que "No Sabían si estaban señalizados los SSHH", distribuyéndose como se describe a continuación: a) ODE Trujillo, en ambas encuestas los porcentajes son altos en la E1 se registró 45% y en la E2 33%, b) en las ODES Cusco y Tumbes, se registraron en la E2, valores de 15% y 13% respectivamente, c) ODE Piura, 6% en la primera encuesta, d) en las ODES Arequipa, Cajamarca, Puno, Tacna y Trujillo, se registraron valores en ambas encuestas, decreciendo significativamente de la E1 a la E2 en la ODE Arequipa, la ODE Puno y la ODE Tacna. En la ODE Trujillo si bien es cierto que los valores decrecen de la E1 a la E2, los porcentajes registrados son altos y van de 45% a 33%. La ODE Cajamarca es comportamiento es contrario a las ODES anteriormente mencionadas, el valor se incrementa de la E1 a la E2, pasando de 11% a 20%.





Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos

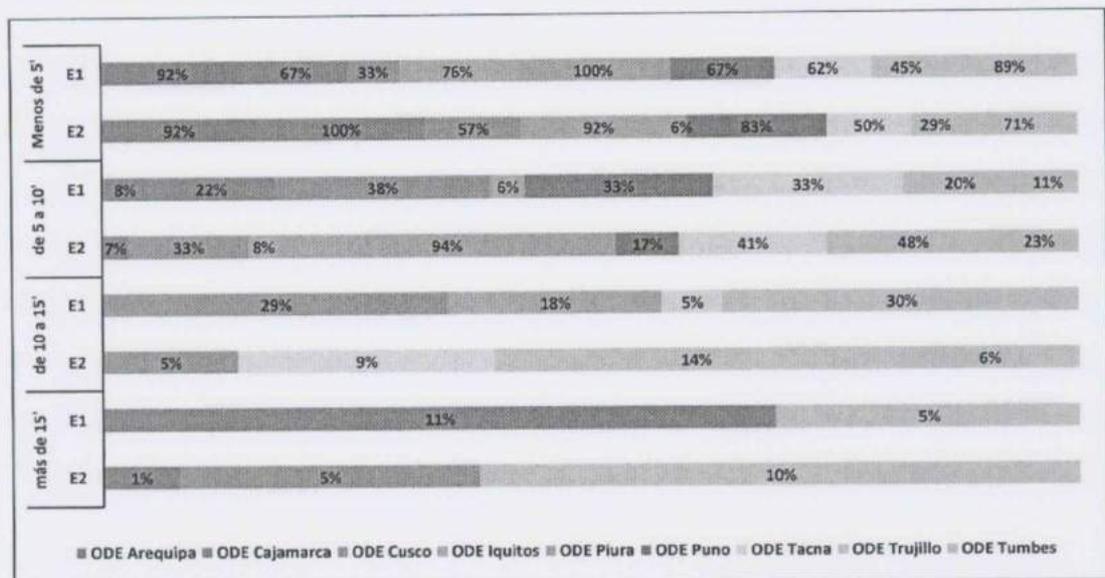
5. TIEMPO DE ESPERA

5.1 Tiempo de espera en la recepción del documento

- Menos de 5 minutos**, a) ODE Arequipa, en ambas encuestas el 92% de los ciudadanos indicó que los documentos fueron recepcionados en este intervalo, b) ODE Cajamarca, en la primera encuesta el valor fue de 67% y en la segunda se registró 100%, c) ODE Cusco, en la E1 el resultado fue 33% y en la E2 resultó 57%, d) ODE Iquitos, en la E1 76% incrementándose en la E2 a 92%, e) ODE Piura, en la primera encuesta alcanzo el valor de 100%, en la segunda encuesta decreció a 6%, f) ODE Puno, en la E1 alcanzó el 67%, incrementándose a 83% en la E2, g) ODE Tacna, 62% en la E1 y 50% en la E2, h) ODE Trujillo, en la primera encuesta 45% decreció a 29% en la segunda, i) ODE Tumbes, para ambas encuestas los resultados estuvieron por encima del 70 puntos porcentuales, 89% en la E1 y 71% en la E2.
- De 5 a 10 minutos**, a) ODE Arequipa, en la E1 se registró 8% en este período de tiempo y en la E2 7%, b) ODE Cajamarca, en la E1 el valor registrado fue 22%, c) ODE Cusco, los resultados fueron: en la E1 38% y en la E2 33%, d) ODE Iquitos, en la primera encuesta registró 6%, e) ODE Piura, en la E2 se registró 94%, f) ODE Puno, se registró 33% en la E1 y 17% en la E2, g) ODE

Tacna, en la E1 alcanzó 31% y en la E2 se incrementó a 48 puntos porcentuales, h) ODE Trujillo, en la E1 alcanzó 20% incrementándose en la segunda a 48%, i) ODE Tumbes, se incrementó porcentualmente de 11% (E1) a 23% en la E2.

- De 10 a 15 minutos, a) ODE Cusco, la primera encuesta alcanzó 29% y en la segunda encuesta 5%, b) ODE Iquitos, en la primera encuesta registró 18%, c) ODE Tacna, en la E1 registró 5% mientras que en la E2 subió a 9%, d) ODE Trujillo, los valores fueron de 30% a 14%, de la E1 a la E2, e) ODE Tumbes, registro 6% en la E2.
- Más de 15 minutos, a) ODE Arequipa, se registraron 1% en la segunda encuesta, b) ODE Cajamarca, se registró 11% en la E1, c) ODE Cusco, en la E2 alcanzó 5 puntos porcentuales, d) ODE Trujillo, se registró 5% en la E1 pasando a 10% en la E2.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

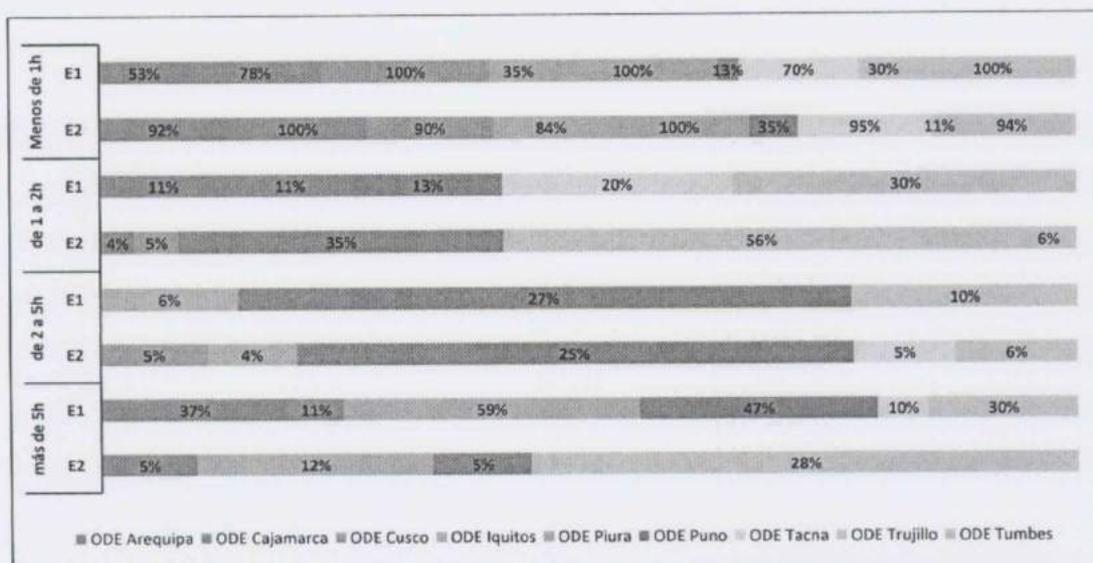
5.2 Tiempo de espera para la entrega del documento tramitado

- Menos de 1 hora, a) La ODE Piura el tiempo de espera en este intervalo, registró en ambas encuestas 100% en la entrega de documentos b) las ODES Arequipa, Cajamarca, Iquitos y Tacna, en las dos encuestas registraron valores porcentuales altos, con la tendencia al incremento de la E1 a la E2, c) ODE Puno, también presenta valores que se incrementaron entre la E1 y la E2, pero los valores porcentuales más bajos que las otras



ODES, encontrándose por debajo del 40%, d) Las ODES Cusco y Tumbes, presentaron valores más altos en la E1 comparativamente con E2, aunque en ambos casos los puntos porcentuales se encuentran por encima del 90%, e) la ODE Trujillo, en la primera encuesta el resultado fue 30% en la segunda decreciendo hasta 11%.

- De 1 a 2 horas, a) ODE Arequipa, el 11% de los documentos fueron entregados en este intervalo para la E1, pero este valor decreció a 4% en la E2, b) las ODES Puno y Trujillo, en la encuesta E1 los resultados fueron de 13% y 30% incrementándose a 35% y 56% respectivamente, c) las ODES Cajamarca y Tacna, registraron información en la E1, mientras que en la ODE Tumbes se registró en la E2 (6%).
- De 2 a 5 horas, a) ODE Iquitos, decreció la entrega de documentos de la E1 a la E2, de 6% a 4%, similar comportamiento se registró en la ODE Puno, en la E1 27% y en la E2 25%, y la ODE Trujillo, de 10% a 6%, b) ODE Cusco y ODE Tacna, registraron cada una 5% en la E2.
- Más de 5 horas, a) se registró información en las dos encuestas en las ODES Arequipa, Iquitos, Puno y Trujillo, registrándose porcentajes menores en la E2 en comparación de la E1, b) la ODE Cajamarca y la ODE Tacna, registraron información en la E1, con porcentajes de 11 % y 10% respectivamente.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

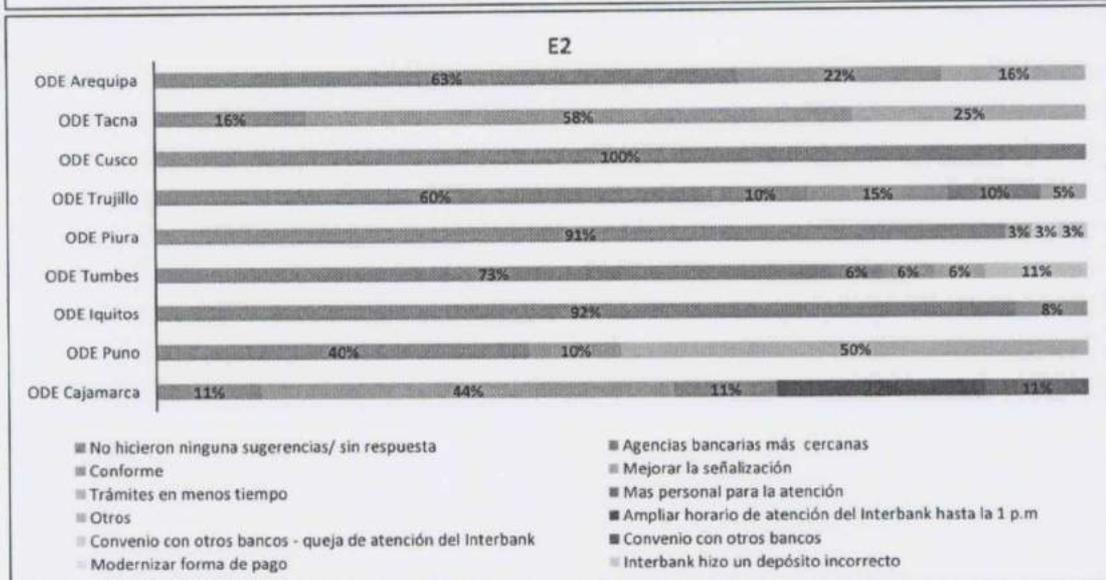
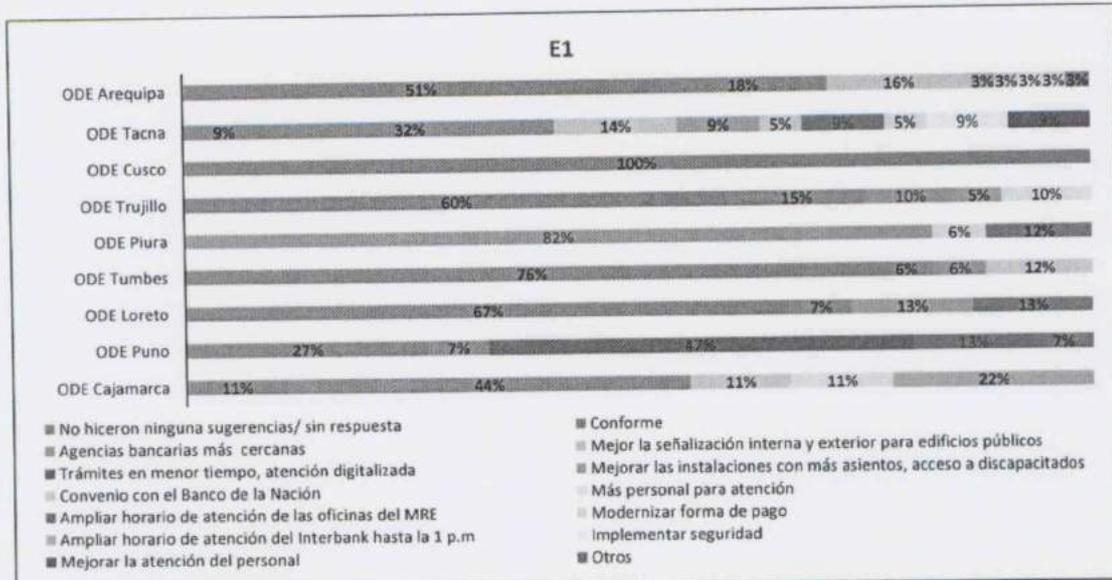
6. SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA

Las sugerencias más solicitadas en las ODES son las siguientes:

- **Conforme con la atención**, en ambas encuestas, no se registraron valores en las ODES Cusco y ODE Piura. En la E1 el porcentaje más alto se registró en la ODE Cajamarca con 44% y en la E2 en la ODE Tacna con 58%.
- **Solicitud de Agencias bancarias más cercanas**, la ODE que registra el porcentaje más alto en ambas encuesta es Piura, en la E1 el valor fue 82% incrementándose a 91% en la E2. En segundo lugar y con 10 puntos porcentuales en cada encuesta fue la ODE Trujillo, y en la ODE Tumbes se registró 6% en cada una de las encuestas.
- **No hicieron ninguna sugerencias/ sin respuesta**, en la E1 se presentó este inconveniente, con excepción de la ODE Piura, llegando al 100% en la ODE Cusco, seguido de las ODES Tumbes, Iquitos, Trujillo y Arequipa con valores de 76%, 67%, 60% y 51% respectivamente, en menor porcentaje ODES Puno, Cajamarca y Tacna. En la E2 la ODE Cusco registró 100%, incrementándose los valores en la segunda encuesta en las ODES Iquitos, Tumbes, Arequipa, Trujillo, Puno y Tacna.
- **Realizar Trámites en menos tiempo**, esta sugerencia se registró en la ODE Puno en la E1 alcanzó 57% decreciendo en la E2 a 50%.
- **Mejorar la señalización**, se registró en las dos encuestas, en las ODE Arequipa mantuvo el mismo porcentaje (16%), y ODE Tacna en la E1 registró 14% y se incrementó en la segunda encuesta hasta 25 %.
- **Suscribir Convenio con el Banco de la Nación y otros bancos**, en la primera encuesta se registraron quejas en la ODE Arequipa (3%), ODE Tacna (5%), ODE Tumbes (12%) y ODE Cajamarca (11%), mientras que en la segunda encuesta se presentó dicha sugerencia en la ODE Tumbes y la ODE Cajamarca.
- **Más personal para la atención en las ventanillas - horario de atención extendido**, esta sugerencia fue presentada por los ciudadanos en la primera encuesta en las ODES Arequipa (3%), Trujillo (11%) y Cajamarca (10%), y segunda encuesta, 10% en la ODE Trujillo y 11% en la ODE Cajamarca.



El total de sugerencias de las dos encuestas se pueden observar en los gráficos inferiores.



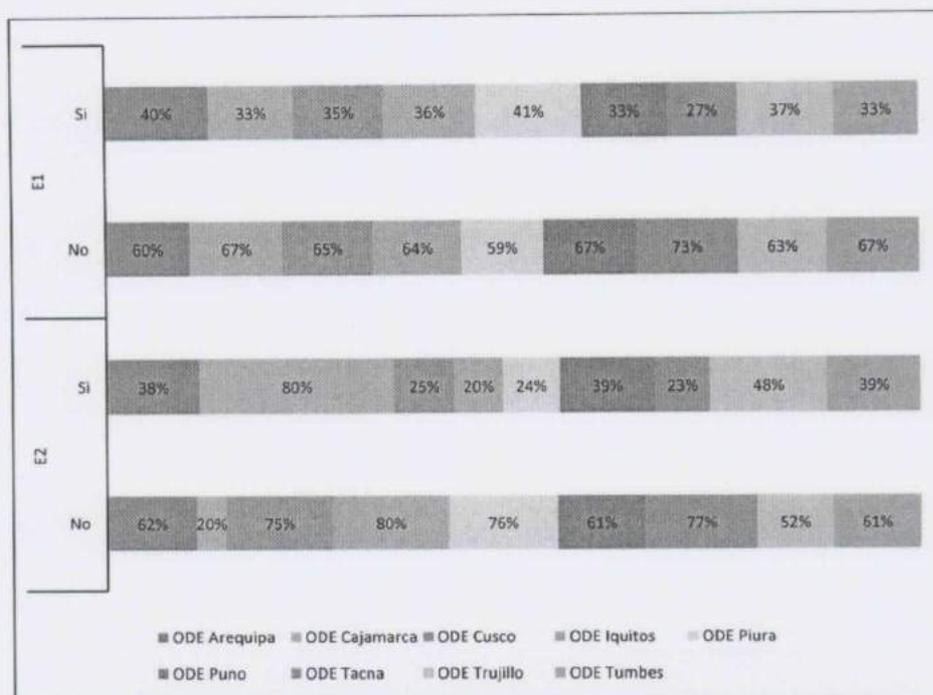
Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
 Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.



7. INFORMACIÓN SOBRE EL MINISTERIO

a) Búsqueda de los requisitos para sus trámites en la página web del ministerio

Los ciudadanos de todas las ODES, respondieron en mayor porcentaje en ambas encuestas, que no hacían uso de la página web para la búsqueda de los requisitos para los trámites que realizaron, con excepción en la segunda encuesta de la ODE Cajamarca, que registró 83% de respuestas que si hacían uso de la página web para buscar los requisitos para sus trámites.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.

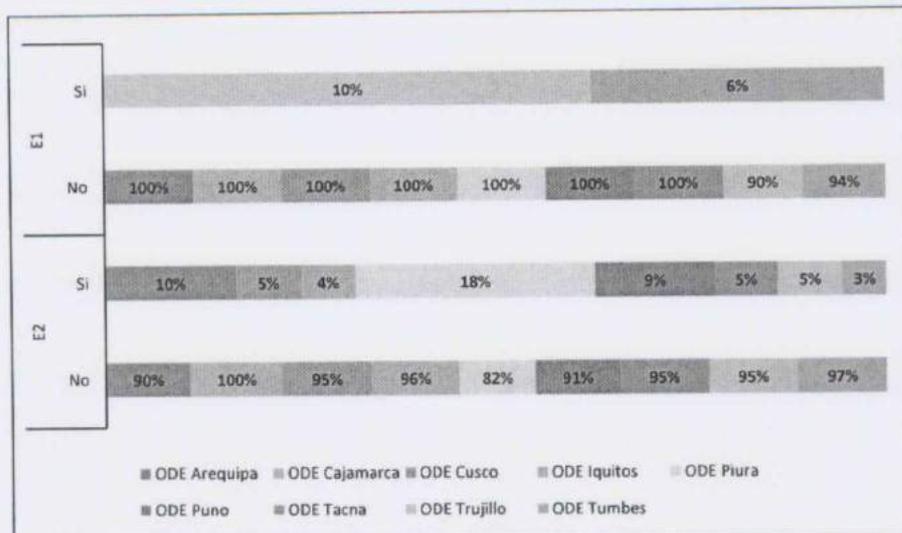
b) Uso del libro de reclamaciones físico o virtual

A la consulta sobre el uso del libro de reclamaciones, el 100% de los ciudadanos entrevistados respondieron en ambas encuestas, que no lo habían solicitado en la ODE Cajamarca.

En la E1, contestaron que si habían utilizado el Libro de Reclamaciones físico o virtual en las ODES Trujillo y Tumbes, registrándose 10% y 6% respectivamente.



En la E2, se incrementó la cantidad de ciudadanos que respondieron que si habían solicitado el Libro de Reclamaciones físico o virtual, esto se presentó en las ODES Arequipa, Cusco, Iquitos, Piura, Puno, Tacna, Trujillo y Tumbes, con valores entre 3 y 18 puntos porcentuales.



Fuente: I y II Encuesta de satisfacción al ciudadano por los servicios brindados por el MRE.
 Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES

Sede Lima - Centros MAC

1. Los ciudadanos encuestados opinaron sentirse satisfechos por la atención recibida en el personal de ventanillas y el personal de seguridad en ambas encuestas, con valores de 100%. Mientras que la atención de la ventanilla de informes fue calificada como buena en la E1 en 100%, pero en la segunda encuesta el 97% de los encuestados opinaron que fue buena la atención, y el 3% la calificó como regular.
2. Los tiempos de recepción de documentos mantienen los tiempos de entrega, el mayor porcentaje se realiza en menos de 5 minutos en todas las sedes de Lima, seguido del intervalo de 5 a 10 minutos que se registra en la Sede Lima y en centro MAC Lima Norte.
3. El tiempo de entrega de los documentos en menos de 1 hora, se ha incrementado entre la E1 y la E2, lo que significa una mejora en cada una de las sedes de atención de ministerio, alcanzando el 100% en el Centro MAC Callao, sin embargo el mayor porcentaje de documentos son entregado entre 1 a 5 horas, en la Sede Central y Centro MAC Lima Norte.
4. Las instalaciones para la espera fueron calificados por los ciudadanos en 100% buenos en las E1 y E2, y las instalaciones para la atención preferencial se encuentran evaluadas como buenas alrededor del 90% en ambas encuestas.
5. El trámite más solicitado en la primera y segunda encuesta, fue la legalización o apostilla de partida de nacimiento. En segundo lugar se encuentra la legalización o apostilla de certificado de estudios, y en tercer lugar la legalización o apostilla de antecedentes penales.
6. Se mantiene la atención de la Oficina de Registros Civiles y Exhortos en el horario de 8:30 a.m. hasta las 4:00 p.m.
7. Las sugerencias de los ciudadanos entrevistados con mayor ponderación fue: Reducir los tiempos de entrega de los documentos tramitados, la firma del convenio con el Banco de la Nación para realizar los pagos y las quejas por la atención brindada por el Interbank en los centros MAC (horarios, errores en el cobro de tarifas, fallas en el sistema, largas colas para realizar los pagos, etc.).
8. Los trámites son realizados en mayor porcentaje por el género femenino, y por el titular o algún familiar. Asimismo el grupo etario que más concurre es el comprendido entre los 20 a 39 años, domiciliados en mayor parte en los distintos distritos de Lima y Callao.



Oficinas Desconcentradas

1. Los ciudadanos entrevistados se encuentran satisfechos al 100% en ambas encuestas con la atención que les proporcionó el personal del ministerio, con excepción de la ODE Tacna (82%) en la E1, la ODE Trujillo con 95% en la E1 y en la E2 con 76%, y en la E2 en las ODES Cusco con 95% y la ODE Tacna con 96%.
2. Los tiempos de espera de recepción de los documentos a tramitar es menor a cinco minutos en la mayoría de las ODES en la E1, mientras que en la E2 el comportamiento es similar, con excepción de la ODE Piura (6%) y ODE Trujillo (29%),
3. El tiempo de espera para el recojo de documentos tramitado es menor a una hora en la E1, mientras que en la E2 el comportamiento es similar con excepción de las ODE Puno y Trujillo, con valores de 35 % y 11% respectivamente.
4. El trámite más solicitado fue el de legalización o apostilla de documentos (no se especificó el nombre de los trámites realizados) en la E1, en la E2 decrecieron los porcentajes en relación a la primera encuesta, sólo la ODE Piura registró todos sus trámites especificados.
5. Las instalaciones con que cuenta las ODES, para la espera fueron consideradas buenas en 100% en ambas encuestas, con excepción de ODE Arequipa en la E1 el valor fue 89% incrementándose a 100% en la E2, similar comportamiento ocurrió en la ODE Tacna que paso de 91% en la E1 a 100% en la E2, mientras que en la ODE Trujillo en ambas encuestas presentó 90%. Para la atención preferencial, en la E1 las ODES Arequipa, Tacna y Trujillo presentaron porcentajes de aprobación entre el 45 al 57%, estos porcentajes se incrementaron en la E2 llegando a valores entre 90 y 100 puntos porcentuales en las ODES Arequipa y Tacna, en ODE Trujillo los porcentajes fueron similares en ambas encuestas.
6. Los usuarios sugirieron en ambas encuestas suscribir un convenio con el Banco de la Nación, para realizar los pagos.
7. Se registraron quejas por la atención brindada en la agencias del Interbank, debido a que los horarios de atención para pagos, los cuales sólo se pueden realizar por la mañana.
8. Los datos demostraron en ambas encuestas, que en su mayoría los trámites fueron personales, además más mujeres fueron las que acudieron a



realizarlos, y en cuanto a las edades el intervalo de edades fue: entre 20 a 39 años.

9. Aunque se mejoró el registro de preguntas que no tuvieron respuesta, algunas ODES aún persistieron con esta dificultad, debido a que el cuestionario fue resuelto por el entrevistado.

RECOMENDACIONES

Sede Lima - Centros MAC

1. Mantener los óptimos estándares de calidad alcanzados durante el año 2017.
2. Continuar con la difusión de los servicios que brinda el ministerio en los Centros MAC de Lima Norte y del Callao.
3. Implementar a la brevedad, el pago en el Banco de la Nación de las tarifas de los documentos por tramitar en los Centros MAC de Lima Norte y Callao.
4. Cumplir con los protocolos establecidos para atención del ciudadano.
5. Coordinar con PCM y la Región Callao, la incorporación en el circuito cerrado de los centros MAC, de los spots institucionales.
6. Implementar el uso de gestor de colas en la Sede Lima, como viene funcionando en los centros MAC de Lima Norte y del Callao.
7. Realizar visitas inopinadas para confirmar la calidad de atención que reciben los ciudadanos.
8. Difundir los resultados alcanzados a las unidades orgánicas del Ministerio de Relaciones Exteriores para que conozcan la preocupación del ministerio por ofrecer una buena atención.
9. Considerar personal adicional para la oficina del Centro MAC Lima Norte, debido a la alta demanda que presenta.

Oficinas Desconcentradas

1. Mantener los accesos para las personas discapacitadas, adultos mayores y madres gestantes.
2. Realizar convenio con otras entidades bancarias para realizar el pago.
3. Colocar señalética en el exterior de las ODES para que el ciudadano pueda ubicar el órgano desconcentrado del Ministerio.
4. Se sugiere una visita presencial en las ODES del personal de la Oficina de Racionalización y Métodos encargado de la aplicación de la encuesta de



satisfacción, con el fin de conocer las necesidades del ciudadano y las de las oficinas desconcentradas.



Cuadro resumen con los resultados comparativos entre la primera y segunda encuesta de satisfacción año 2017

TEMA	E1	E2	RESULTADOS	OBSERVACIONES
I. ATENCIÓN DEL PERSONAL				
1. La atención del personal del Ministerio si fue oportuna y eficiente durante las gestiones que realizó				
SEDE Central - Centros MAC				
Personal de informes	100%	97%	Decreció	Aplica en la Sede Central
Personal de ventanilla	100%	100%	Igual	Aplica en la Sede Central, Centros MAC
Personal de seguridad	100%	100%	Igual	Aplica en la Sede Central
Órganos Desconcentrados				
Personal de ventanilla	97%	97%	Igual	Aplica en las nueve ODES
II. INSTALACIONES				
SEDE Central - Centros MAC				
1. El establecimiento si cuenta con instalaciones adecuadas				
a) De espera	100%	100%	Igual	Aplica en la Sede Central
b) De atención preferencial	94%	91%	Decreció	Aplica en la Sede Central
2. Si se encuentran señalizadas				
Las ventanillas de atención preferencial	75%	69%	Decreció	Aplica en la Sede Central
Las de zonas de seguridad	68%	81%	Mejóro	Aplica en la Sede Central
Los servicios higiénicos	25%	37%	Mejóro	Aplica en la Sede Central
Las ventanillas de recepción de documentos	91%	99%	Mejóro	Aplica en la Sede Central, Centros MAC
Las ventanillas de recojo de documentos	93%	99%	Mejóro	Aplica en la Sede Central, Centros MAC
Órganos Desconcentrados				
1. El establecimiento si cuenta con instalaciones adecuadas				
a) De espera	95%	97%	Mejóro	Aplica en las nueve ODES
b) De atención preferencial	73%	88%	Mejóro	Aplica en las nueve ODES
2. Si se encuentran señalizadas				
Las de zonas de seguridad	67%	90%	Mejóro	Aplica en las nueve ODES
Los servicios higiénicos	71%	91%	Mejóro	Aplica en las nueve ODES
Las ventanillas de recepción de documentos	85%	81%	Decreció	Aplica en las nueve ODES
Las ventanillas de recojo de documentos	83%	88%	Mejóro	Aplica en las nueve ODES



TEMA	E1	E2	RESULTADOS	OBSERVACIONES
III. TIEMPO DE ESPERA				
SEDE Central - Centros MAC				
1. En la recepción de documentos				
Menos 5'	92%	58%	Decreció	Aplica en la Sede Central, Centros MAC
De 5' a 10'	5%	38%	Se incrementó	Aplica en la Sede Central, Centros MAC
De 10' a 15'	2%	4%	Se incrementó	Aplica en la Sede Central, Centros MAC
Más de 15'	1%	-		Aplica en la Sede Central, Centros MAC
2. En la entrega de documento tramitado				
Menos de 1 h	25%	38%	Mejoró	Aplica en la Sede Central, Centros MAC
De 1 a 2 horas	45%	34%	Mejoró	Aplica en la Sede Central, Centros MAC
De 2 a 5 horas	23%	27%	Se incrementó	Aplica en la Sede Central, Centros MAC
Más de 5 horas	7%	2%	Mejoró	Aplica en la Sede Central, Centros MAC
Órganos Desconcentrados				
1. En la recepción de documentos				
Menos 5'	72%	71%	Decreció	Aplica en las nueve ODES
De 5' a 10'	18%	24%	Se incrementó	Aplica en las nueve ODES
De 10' a 15'	9%	3%	Mejoró	Aplica en las nueve ODES
Más de 15'	1%	2%	Se incrementó	Aplica en las nueve ODES
2. En la entrega de documento tramitado				
Menos de 1 h	63%	81%	Mejoró	Aplica en las nueve ODES
De 1 a 2 horas	10%	9%	Mejoró	Aplica en las nueve ODES
De 2 a 5 horas	4%	4%	Igual	Aplica en las nueve ODES
Más de 5 horas	23%	5%	Mejoró	Aplica en las nueve ODES

Elaborado: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Racionalización y Métodos.



RECLAMOS EN LIBRO DE RECLAMACIONES

—

FÍSICO



RECLAMOS EN LIBRO DE RECLAMACIONES – FÍSICO

Se recogió información del Libro de Reclamaciones físico, ubicado en las Oficinas de la Subdirección de Trámites Consulares del Ministerio de Relaciones Exteriores, entre el 03.01.2017 y el 31.10.2017

Dicha información fue clasificada en tres categorías de reclamos: a) Mala atención, b) Mala Información y c) Otros. A continuación se presentan de forma mensual en el cuadro inferior.

Mes	Clasificación	Cantidad		
ene-17	Mala Atención	6		
	Mala Información	0		
	Otros	4	Total	10
feb-17	Mala Atención	6		
	Mala Información	0		
	Otros	6	Total	12
mar-17	Mala Atención	2		
	Mala Información	0		
	Otros	2	Total	4
abr-17	Mala Atención	4		
	Mala Información			
	Otros	3	Total	7
may-17	Mala Atención	6		
	Mala Información			
	Otros	4	Total	10
jun-17	Mala Atención	7		
	Mala Información	1		
	Otros	2	Total	10
jul-17	Mala Atención	1		
	Mala Información	1		
	Otros		Total	2
ago-17	Mala Atención	7		
	Mala Información	1		
	Otros	3	Total	11
sep-17	Mala Atención	2		
	Mala Información	3		
	Otros	2	Total	7
oct-17	Mala Atención	3		
	Mala Información	0		
	Otros	1	Total	4



Segunda encuesta de satisfacción al usuario externo por los servicios que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección General de Comunidades Peruanas en el Exterior y Asuntos Consulares

Embajador César Enrique Bustamante Llosa.
Director General de Comunidades Peruanas en el Exterior y Asuntos Consulares.

Ministro Pedro Antonio Bravo Carranza.
Director de Política Consular.

Consejero Eduardo Fernando Castañeda Garaycochea.
Subdirector de Trámites Consulares.

Sr. Pablo Zapata Benites.
Jefe del Área de Certificaciones.

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

Ministro Consejero Renzo Fernando Villa Prado.
Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

Sr. José Gerardo Zapata Mena.
Jefe de la Oficina de Racionalización y Métodos.

Sra. Magaly Gutiérrez Peñaloza.
Unidad de Desarrollo Organizacional.

Sra. Luz Flores Manrique.
Unidad de Estadística.



COMISIONES CONSULTIVAS

A la fecha, el Ministerio de Relaciones Exteriores no cuenta con comisiones consultivas en funciones.



Academia Diplomática del Perú Javier Pérez de Cuéllar
Reporte de Cumplimiento Misional

1. Resumen Ejecutivo:

La Academia Diplomática del Perú Javier Pérez de Cuéllar (ADP) es el centro superior de formación profesional e investigación del Ministerio de Relaciones Exteriores. Constituye la única vía de acceso a la carrera diplomática. Es responsable de la formación integral de los aspirantes al Servicio Diplomático, así como del continuo perfeccionamiento de sus funcionarios. Se rige por su propio Estatuto y cuenta con autonomía académica y administrativa.

El ingreso a la ADP se realiza a través de un Concurso Público anual altamente competitivo, con rendición anónima de las ocho materias que se exigen y que son: actualidad internacional, diplomacia y relaciones internacionales, derecho internacional público, economía y comercio internacional, geografía, historia universal e historia del Perú. Asimismo, los postulantes deben rendir pruebas eliminatorias médicas, de idioma inglés, psicotécnico y psicológico. Los finalistas del proceso rinden un examen oral ante un Jurado presidido por el Sr. Viceministro de Relaciones Exteriores.

Al concluir satisfactoriamente los dos años de estudios en la Sección Aspirantes, previa tesis, los egresados de la Academia obtienen el postgrado de "Maestro en Relaciones Internacionales y Diplomacia", reconocido por el sistema universitario, así como el título profesional de "Diplomático(a) de Carrera", a nombre de la Nación. Luego, son inscritos en el Escalafón del Servicio Diplomático, con la categoría de Tercer(a) Secretario(a).

Asimismo, la ADP -en coordinación con la Oficina General de Recursos Humanos- organiza e imparte cursos, diplomados y maestrías de alto nivel a funcionarios diplomáticos y administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú a través de la plataforma virtual.

Más aún, en la ADP se dictan cursos de relaciones internacionales y política exterior del Perú a la Escuela de Operaciones Psicológicas y la Escuela de Inteligencia del Ejército peruano.

El Embajador Allan Wagner Tizón es el actual Director de la ADP, cargo que ejerce desde el 1 de abril de 2015. La actual planta orgánica de la ADP está compuesta por: el Ministro Consejero Alfredo Fortes García, Director Adjunto; la Ministra Marisol Agüero Colunga, Subdirectora (e) de Investigación y Cooperación Internacional; la Ministra Consejera Karim Durand Lazo, Subdirectora (e) de Estudios; y, la Primera Secretaria Catherine Vennard Zapata, Subdirectora (e) de Planes y Programas.



2. Información respecto al cumplimiento de las funciones principales:

Dentro de las primeras acciones que adoptó el Embajador Wagner al asumir la dirección de la ADP, en 2015, estuvo la creación de un **grupo de reflexión** conformado por diplomáticos y académicos, con miras a modernizar la malla curricular.

Dicho grupo asumió el cambio impulsado por los avances en ciencia y tecnología como el factor más dinámico de las relaciones contemporáneas, a fin de construir escenarios probables y trabajarlos en función de los intereses de la política exterior del Perú, identificando los conocimientos, habilidades y competencias que debe poseer un diplomático peruano del siglo XXI.

En esa perspectiva, el 18 de agosto de 2015, con ocasión del Sexagésimo aniversario de la creación de la ADP, se realizó un Foro denominado "La formación diplomática en el Siglo XXI", que contó con la participación de distinguidos especialistas de la diplomacia y del mundo académico.

Este proceso de reflexión dio como resultado una propuesta de malla curricular para la Maestría en Diplomacia y Relaciones Internacionales que imparte la ADP a los aspirantes al Servicio Diplomático, en sintonía con el proceso de modernización del Ministerio de Relaciones Exteriores.

La nueva malla cuenta con un enfoque curricular integral y coherente.

Nueva Malla Curricular

Primer año:

Está compuesto por cursos formativos fundamentales:

- Relaciones Internacionales
- Derecho Internacional
- Economía Internacional
- Derecho Diplomático y Consular
- Deontología diplomática
- Metodología de la investigación
- Inglés

Segundo año:

Comprende cursos de orientación práctica que proveen destrezas y habilidades para el ejercicio de una diplomacia moderna:

- Planeamiento y gestión pública
- Prospectiva de las relaciones internacionales
- Comunicación y negociación diplomática
- Diplomacia pública
- Promoción económica
- Cooperación internacional
- Gestión consular y atención al ciudadano



- Inglés especializado para diplomáticos

Junto con la nueva malla se introdujo un **nuevo método de enseñanza** por competencias que deja de lado el clásico método memorístico de la clase magistral para sustituirlo por un enfoque interactivo que propicie el debate entre los alumnos y estimule su pensamiento crítico.

En 2016, se inició la implementación de la nueva malla y del método de enseñanza. La Quincuagésima-quinta Promoción de la ADP, egresada en diciembre de 2017, fue la primera en haber cursado los dos años de la Maestría con la nueva malla curricular y el nuevo método de enseñanza.

Además de los cursos de la malla curricular, los alumnos cuentan con seminarios y talleres sobre temas específicos. En 2017, se implementó el Seminario sobre el *Funcionamiento y Relaciones con Perú, entendiendo la Unión Europea, sus Instituciones y su Política Exterior*, realizado en estrecha coordinación con la Unión Europea (UE) y el *College of Europe*, institución universitaria de posgrado especializada en la investigación y enseñanza del Derecho, la Economía y la Ciencia Política.

Asimismo, se introdujo el *Seminario de Lingüística y Escritura Académica* que sirvió de herramienta para el perfeccionamiento de la redacción de los aspirantes. Otros talleres como el de *Apreciación Musical* con el violinista y Director de Orquesta holandés *Marnix Willem Steffen* y el de *Capacitación Relacional* con el grupo FelizMente, entre otros, tienen como objetivo reforzar ciertas capacidades blandas de los aspirantes.

Con el propósito de continuar mejorando la calidad educativa que brinda la ADP, en 2017 se vio conveniente contratar a una **consultora académica** con el fin de realizar un análisis de la situación actual de la Academia en ese campo. La primera parte del análisis consistió en recoger las opiniones y puntos de vista de los alumnos, docentes, plata orgánica y la Oficina de Recursos Humanos de nuestro Ministerio concernientes a la Academia, para luego emitir recomendaciones a ser implementadas en abril de 2018, al inicio del año lectivo.

Asimismo, el Director de la Academia vio como un asunto prioritario la **modernización de la normativa interna** existente. Es así como en 2017 un grupo de trabajo establecido bajo su conducción, inició un examen acucioso del reglamento existente, a la luz de los nuevos desarrollos y requerimientos, particularmente en materia académica y estructural, y, sobre esa base, se elaboró el proyecto de un nuevo reglamento. El mismo refleja las últimas tendencias académicas y metodológicas, y actualiza la normativa interna de la Academia en conformidad con la Ley Universitaria 30220. Este proyecto ha sido recientemente aprobado el 26 de enero de 2018 mediante Resolución Ministerial N° 0053/RE-2018.

Desde 2015, se realizaron cambios en la **Plataforma Virtual** del Ministerio de Relaciones Exteriores, órgano que brinda capacitación a distancia tanto a funcionarios diplomáticos como administrativos. Hoy en día, los cursos de la Plataforma Virtual cuentan con altos estándares tecnológicos para la enseñanza virtual y con los estándares normativos de la Ley Universitaria 30220.

Para 2018, se implementarán nuevos diplomados en temas innovadores, como el Diplomado de Especialización en Nuevas Tendencias del Mundo Digital donde se verán temas como la diplomacia digital y las redes sociales, entre otros.



Gabinete de Asesoramiento Especializado

- Revisión y análisis de la documentación de la Alta Dirección para evaluación del Jefe de Despacho.
- Análisis de los asuntos de interés de la Alta Dirección que le sean encomendados vinculados con la temática de política exterior, cooperación internacional, relaciones internacionales o asuntos de naturaleza administrativa.
- En el caso del equipo de trabajo de asesoría parlamentaria, efectuar las coordinaciones con el Congreso de la República.



OFICINAS DESCONCENTRADAS Y ÓRGANOS DEL SERVICIO EXTERIOR

En tanto que las Oficinas Desconcentradas y los órganos del servicio exterior dependen orgánica y funcionalmente del Ministerio de Relaciones Exteriores, la información sobre la misma se encuentra incluida en aquella desarrollada por las Direcciones (información temática) y Oficinas Generales (información administrativa) en el Reporte de Cumplimiento Misional.

