



Tribunal Constitucional

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N.º 336-2016-P/TC

Lima, 09 DIC. 2016

VISTO

El Informe N.º 029-2016-OPD/TC, del 2 de diciembre de 2016, de la Oficina de Planeamiento y Desarrollo; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Resolución Ministerial N.º 186-2015-PCM, se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía;

Que, el Plan de Gobierno del señor Presidente, Pedro Pablo Kuczynski Godard, tiene como compromiso elevar las condiciones y estándares de atención a todos los ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional. En ese sentido, el discurso del Presidente del Consejo de Ministros ante el Congreso de la República señaló que *"las entidades del Poder Ejecutivo habrán pasado en el año 2016 por la Evaluación de Calidad de Atención al Ciudadano; y (...) al terminar el 2016, cien (100) entidades del Estado contarán con planes de implementación para elevar las condiciones y estándares de atención a todos los ciudadanos a nivel nacional"*;

Que, conforme la estrategia propuesta por la Secretaría de Gestión Pública para dar cumplimiento al compromiso de mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía, la Oficina de Planeamiento y Desarrollo a través del equipo de trabajo de Mejoras de Calidad de la Atención a la Ciudadanía de la institución elaboró el *"Plan de Mejoras de la Calidad de la Atención a la Ciudadanía del Tribunal Constitucional"*;

Que, el *Plan de Mejoras de la Calidad de la Atención a la Ciudadanía del Tribunal Constitucional* ha sido validado por la Secretaría de Gestión Pública, de la Presidencia del Consejo de Ministros;

En uso de las facultades conferidas a esta Presidencia por la Ley N.º 28301, Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y su Reglamento Normativo.

SE RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar el *Plan de Mejoras de la Calidad de la Atención a la Ciudadanía del Tribunal Constitucional*, elaborado por la Oficina de Planeamiento y Desarrollo, el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Comunicar la presente resolución administrativa a la Vicepresidenta y los señores magistrados del Tribunal Constitucional, a las oficinas de Trámite Documentario y Archivo, Tecnologías de la Información, Presupuesto y Estadística, Planeamiento y Desarrollo; y al Órgano de Control Institucional.



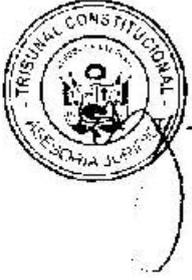
Tribunal Constitucional



R.A. N.º ³³⁶ -2016-P/TC
09 DIC. 2016

ARTÍCULO TERCERO.- Encargar a la Oficina de Tecnologías de la Información la publicación en el Portal de Transparencia del Tribunal Constitucional.

Regístrese y comuníquese,




DR. MANUEL MIRANDA CANALES
PRESIDENTE
TRIBUNAL CONSTITUCIONAL



**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN
A LA CIUDADANÍA**

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL DEL PERÚ



Tribunal Constitucional

**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD
DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Henny Rojas	Asistente de Planificación y Racionalización.		
	Percy Barrientos	Analista de Sistemas.		
Revisado por:	Sonia Córdova	Jefa de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo.		
Aprobado por:	Fabrizio Terán	Director General de Administración.		



ÍNDICE

1.	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
2.	SITUACIÓN ACTUAL.....	4
3.	OBJETIVO	5
4.	ALCANCE.....	5
5.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	6
6.	RECURSOS.....	8
7.	INDICADORES	10
8.	ANEXOS	12



1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El Tribunal Constitucional es el órgano de control de la constitucionalidad, según lo establecido en el artículo 201° de la Constitución Peruana vigente. Al ser el máximo intérprete de la Constitución, vela por que las leyes o actos de los órganos del Estado se interpreten de acuerdo con lo señalado en ella y no socaven lo dispuesto por ella; y restablece los derechos constitucionales de las personas en particular. En ese sentido, los ciudadanos que ven afectados sus derechos ingresan sus procesos al Tribunal Constitucional, que como última instancia de justicia restituye el derecho que consideran ha sido vulnerado.

Para identificar el problema existente el Tribunal Constitucional, a través del equipo de Mejora de Atención a la Ciudadanía, se ha considerado efectuar el análisis de cada uno de los servicios que nuestra institución ofrece al ciudadano; y cuyos problemas están relacionados a la atención en la mesa de partes y la información que ésta proporciona a los usuarios denominados justiciables. Sin embargo, cabe señalar que en este análisis no se está considerando el usuario que realiza gestiones de naturaleza administrativa tales como los proveedores.

De esta forma, se ha evidenciado los siguientes problemas:

- La institución no cuenta con mecanismos y herramientas informáticas que permita brindar información sobre el estado situacional de los expedientes
- Insatisfacción de los ciudadanos por no recibir información precisa sobre los procedimientos administrativos vinculados al ingreso de documentos y trámites.
- No se cuenta con herramientas informáticas que permitan una mayor interacción entre el alumno y docente del Centro de Estudios Constitucionales.
- No se cuenta con instrumentos que midan la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que brinda la institución

A continuación, se observa la problemática descrita por servicio prestado.

Cuadro N° 01: Problemática existente por servicio prestado

SERVICIO	PROBLEMATICA
Servicios jurisdiccionales	
1 Administración de justicia en el ámbito de los procesos de tutela de derechos: - Proceso de hábeas corpus, - Proceso de acción de amparo, - Proceso de hábeas data y - Proceso de cumplimiento (acción de cumplimiento).	a) Plazos para resolver se extienden más allá del plazo establecido. b) Falta de información precisa sobre el estado situacional de los expedientes. c) Personal a cargo de ventanilla no cuenta con información precisa sobre el estado situacional de los expedientes. d) Información proporcionada al usuario es muy limitada al momento de la presentación de escritos de inicio de trámite en la mesa de partes.
2 Administración de justicia en el ámbito de los procesos de control normativo: - Proceso de inconstitucionalidad - Proceso de acción popular	Este servicio presenta los problemas mencionados en el servicio 1 y se incluye además el siguiente: a) Falta de personal que revise la documentación que ingresa el usuario, si



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

		cumple o no con los requisitos para su admisión.
3	Administración de justicia en el ámbito de los procesos de conflicto competencial: - Proceso de conflicto de competencias	Este servicio presenta los problemas mencionados en el servicio 1.
Servicios académicos		
5	Labor académica y de investigación.	a) No se cuenta con herramientas informáticas que permitan una mayor interacción entre el alumno y docente del Centro de Estudios Constitucionales.
Servicios complementarios		
6	Atención al Usuario	a) Falta de protocolos y procedimientos para orientar al usuario. b) Falta de capacitación a usuarios de atención en mesa de partes. c) Poca difusión de los servicios prestados por el Tribunal durante la estadía del usuario en la recepción o mesa de partes. d) No se cuenta con instrumentos o herramientas para medir la satisfacción de los usuarios. e) El área de recepción no cuenta con un módulo de cómputo para las consultas autónomas a realizar por los usuarios externos.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Entre los servicios principales que ofrece el Tribunal Constitucional se ha identificado tres de ellos: los servicios jurisdiccionales que abarcan la administración de justicia de los procesos constitucionales; los servicios académicos mediante el uso de herramientas informáticas que permita interactuar entre el alumno y el docente del Centro de Estudios Constitucionales; y aquellos servicios derivados propiamente de la atención al usuario.

Los problemas más evidentes que enfrentan los servicios jurisdiccionales son los siguientes: Los plazos de atención para los procesos constitucionales están establecidos en el Código procesal Constitucional; sin embargo por la complejidad de éstos a veces requieren de un tiempo prolongado para su estudio y resolución final; La información sobre el estado situacional de los expedientes no es precisa; en ese sentido los usuarios no tienen información presencial ni virtual sobre los plazos en que será resuelto su expediente; y el personal a cargo de la ventanilla cuenta con información limitada y restringida al área jurisdiccional, no estando permitido brindar más detalle de los procesos constitucionales, ello por disposición de la Alta Dirección; asimismo, cada vez que los usuarios presentan una demanda el personal administrativo sella el cargo de recepción colocándole un código de único que no es el mismo del número del expediente. Bajo ciertas circunstancias se ha observado que la oficina



competente no registra de inmediato las demandas ingresadas por la mesa de partes, impidiendo que el usuario encuentre su causa cuando realiza la búsqueda por la página web institucional.

En los servicios competentes al Centro de Estudios Constitucionales se ha observado que el aula virtual capacidad limitada que comprende solamente la presentación del sílabo y materiales del curso, proveyendo a los estudiantes las credenciales para su acceso. En ese sentido, el alumno requiere mayor funcionalidad tales como, revisar sus notas, subir sus trabajos, revisar su asistencia, participación en foros, chat y otros servicios complementarios.

Asimismo, los problemas que se vinculan al servicio de atención al usuario son: la institución no cuenta con protocolos y/o manuales de atención a la ciudadanía que incluya el procedimiento según tipo de trámite, el canal de atención presencial o telefónica; que la rotación del personal en la Oficina de Trámite Documentario, genera muchas veces que el personal saliente de la mesa de partes no efectúe la inducción necesaria a la persona reemplazante. Esto genera que no se ingrese la información completa al momento de recibir los documentos jurisdiccionales y/o administrativos; la institución no difunde con mayor detalle los servicios prestados tales como presentar solicitudes de acceso a la Información, solicitudes de copias, reclamos en el Libro de Reclamaciones, búsqueda de expedientes en la página Web institucional u otros; tampoco se ha evidenciado la utilización de instrumentos tales como cuestionarios, formatos de encuestas u otros, donde se recoja el grado de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención proporcionada;

3. OBJETIVO

El presente plan tiene dos objetivos claramente identificados:

1. Incorporar funcionalidades adicionales al sistema informático web que permita brindar información más precisa respecto del estado situacional de los expedientes.
2. Capacitar al personal a cargo de la atención a la ciudadanía, en cuanto a los protocolos de atención, procedimientos administrativos para el ingreso de documentos y el uso de herramientas informáticas.
3. Implementar aplicativos informáticos para el Aula Virtual para una mejor interacción alumno-docente del Centro de Estudios Constitucionales.
4. Elaborar instrumentos o herramientas para medir la satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios que brinda la institución.

4. ALCANCE

El presente plan alcanza a todo el personal institucional que tiene trato directo con el usuario o justiciable, de la sede de Lima sito en Jr. Ancash Nro. 390, sede de Arequipa sito en Calle Misti N° 102 Yanahuara, Arequipa y Centro de Estudios Constitucionales sito en Los Cedros N° 209 San Isidro, Lima.



**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN
A LA CIUDADANÍA**

5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Cuadro N° 02: Calendario de actividades

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	2016			2017						
			OCT	NOV	DIC	ENE	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	
ETAPA	EJECUCIÓN											
1	Desarrollo de las acciones establecidas en el Plan											
	a. Elaborar protocolos y/o manuales de atención a la ciudadanía que incluya el procedimiento según tipo de trámite, el canal de atención presencial o telefónica y una definición clara de responsabilidades.	Planeamiento y Desarrollo			X	X						
	b. Capacitación del personal a cargo de la atención al público y de la verificación de los anexos exigidos en el código procesal constitucional.	Trámite Documentario y Archivo					X					
	c. Agregar en la opción "consulta de causas" de la página web institucional, un mayor detalle del estado actual del expediente, esto a fin de proporcionar una información más específica al usuario respecto al estado actual de tramitación de su causa.	Tecnologías de la Información						X				
	d. Diseñar mensajes informativos multimedia sobre cómo presentar solicitudes de Acceso a la Información, solicitudes de copias, reclamos en el Libro de Reclamaciones, búsqueda de expedientes en la página Web institucional, y transmitirlos en los paneles de la sala de recepción del TC.	Tecnologías de la Información						X				
	e. Colocar el Libro de Reclamaciones físico en el módulo de atención, para que el usuario insatisfecho del servicio ofrecido presente su reclamo o queja.	Trámite Documentario y Archivo				X						



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	f. Capacitar en forma periódica al personal a cargo de la atención al público	Trámite Documentario y Archivo				X	X	X	X	X	X
	g. Efectuar los ajustes al Aula Virtual que permita al alumno tener mayor interacción virtual con el docente.	Tecnologías de la Información					X	X			
	h. Implementar un aplicativo informático que permita medir el tiempo de atención por tipo de trámite en la mesa de partes	Tecnologías de la Información				X					
ETAPA II	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN										
	Elaborar formato de encuesta de satisfacción al usuario	Trámite Documentario y Archivo			X						
	Aplicar encuesta y procesar resultados de satisfacción al usuario	Trámite Documentario y Archivo				X	X	X	X	X	



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

6. RECURSOS

El presupuesto del presente Plan forma parte del Presupuesto Institucional del año 2017. Serán tres tipos de recursos que se requerirán para la implementación de las mejoras propuestas descritas en la sección anterior:

6.1. Recursos humanos

La implementación de las mejoras requiere la participación de diferentes roles, los cuales serán asignados al personal que labora actualmente en el Tribunal Constitucional.

Cuadro N° 03: Roles requeridos para la implementación de mejoras

CODIGO	ROLES	RESPONSABILIDADES	TIEMPO APROX. (Meses)
AN.ORG.	ANALISTA ORGANICO	Efectuar la documentación de los procedimientos y procesos	2
AN.SIST.	ANALISTA DE SISTEMAS	Analizar y elaborar las especificaciones de ajustes a los sistemas	2
PR.SIST	PROGRAMADOR DE SISTEMAS	Implementar las modificaciones a los sistemas	1
ESP.DIS.	DISEÑADOR	Elaborar los archivos multimedia según especificaciones	2
ASLOTDA	ASIST.ADMIN.OTDA	Capacitación del personal a cargo de la atención al público	2

6.2. Recursos logísticos y de equipamiento

Se consideran necesarios contar con los siguientes recursos logísticos:

- Adquisición y formalización de Libro Físico de Reclamaciones
- Reparación o adquisición de módulo de cómputo para consulta de expedientes en forma autónoma.
- Incluir una impresora para la impresión de copias derivadas de la consulta de expedientes.



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Roles participantes por etapa

Cuadro N° 04: Recursos requeridos en cada etapa del plan de mejora

ETAPA	ACTIVIDADES	RECURSO	TIPO DE RECURSO
ETAPA I	EJECUCIÓN		
	Desarrollo de las acciones establecidas en el Plan		
	a. Elaborar protocolos y/o manuales de atención a la ciudadanía que incluya el procedimiento según tipo de trámite, el canal de atención presencial o telefónica y una definición clara de responsabilidades.	1 ANALISTA ORGANICO	PERSONAL
	b. Capacitación del personal a cargo de la atención al público	1 ANALISTA ORGANICO, 1 ANALISTA DE SISTEMAS 1 ASIST.ADMIN.OTDA	PERSONAL
	c. Agregar en la opción "consulta de causas" de la página web institucional, un mayor detalle del estado actual del expediente, esto a fin de proporcionar una información más específica al usuario respecto al estado actual de tramitación de su causa.	1 ANALISTA DE SISTEMAS, 1 PROGRAMADOR	PERSONAL
	d. Diseñar mensajes informativos multimedia sobre cómo presentar solicitudes de Acceso a la Información, solicitudes de copias, reclamos en el Libro de Reclamaciones, búsqueda de expedientes en la página Web institucional, y transmitirlos en los paneles de la sala de recepción del TC.	1 DISEÑADOR	PERSONAL
	e. Colocar el Libro de Reclamaciones físico en el módulo de atención, para que el usuario insatisfecho del servicio ofrecido presente su reclamo o queja.	ADQUIRIR LIBRO FISICO	MATERIAL
	f. Capacitar en forma periódica al personal a cargo de la atención al público	1 ANALISTA ORGANICO	PERSONAL
ETAPA II	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		
	Elaborar formato de encuesta de satisfacción al usuario	1 ANALISTA ORGANICO	PERSONAL
	Aplicar encuesta y procesar resultados de satisfacción al usuario	1 ANALISTA ORGANICO, 1 ANALISTA DE SISTEMAS	PERSONAL



7. INDICADORES

El presente plan, en la búsqueda de un mejoramiento permanente de la calidad de servicio entregado a los usuarios, incluye elementos que permitan conducir a un mayor nivel de satisfacción. A continuación se presenta en el siguiente cuadro, las principales iniciativas para la mejora de la calidad de atención:

Cuadro N° 05: Iniciativas para la medición de la calidad de atención

Mediciones	Finalidad	Medición
Tiempo de atención	Cuantificar parámetros de atención presencial al público.	Conocer el flujo de atención: <ul style="list-style-type: none">- Tiempos de espera y atención para cada trámite a realizar.- Frecuencia en las atenciones y trámites realizados.
Satisfacción de usuarios	Identificar expectativas de mejora de parte de los usuarios.	Conocer los niveles de satisfacción de los servicios proporcionados: <ul style="list-style-type: none">- Satisfacción de los usuarios considerando: tiempo, empatía, amabilidad en la atención y satisfacción con la información recibida.- Tasa de problemas con el servicio recibido.- Tasa de solución de los problemas recibidos.
Cumplimiento de estándares y protocolos de atención a usuarios	Conocer en qué medida se están implementando los nuevos estándares y protocolos que se han definido en el ámbito del aseguramiento de la calidad. Además se busca identificar las necesidades de capacitación y comunicación interna.	Medir el cumplimiento de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none">- Cumplimiento de actividades en los procesos de atención de usuarios.- Correcta entrega de información al usuario.- Medir cumplimiento de protocolos de atención.



FICHA DE INDICADORES

Estos indicadores se desprenden de las iniciativas para la medición de la calidad de atención propuestas en el Cuadro N°05.

FICHA DE INDICADOR 1	
1) Nombre Indicador	Porcentaje de usuarios satisfechos por el uso del servicio del Aula Virtual.
2) Descripción del Indicador	Conocer la satisfacción de los usuarios considerando para ello: accesibilidad y herramientas de interacción con el docente.
3) Objetivo del Indicador	Mejorar el Aula Virtual para una mejor interacción alumno-docente del Centro de Estudios Constitucionales.
4) Forma de Cálculo	$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos}}{\text{Número de usuarios encuestados}} * 100$
5) Fuentes de Información	Encuesta de satisfacción
6) Periodicidad de Medición	Trimestral
7) Responsable de Medición	Centro de Estudios Constitucionales (CEC)
8) Meta	Se determinará con línea de base

FICHA DE INDICADOR 2	
1) Nombre Indicador	Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida.
2) Descripción del Indicador	Conocer la satisfacción de los usuarios considerando para ello: tiempo, empatía, amabilidad en la atención y satisfacción con la información recibida.
3) Objetivo del Indicador	Mejorar la calidad de la atención mediante el incremento del grado de satisfacción.
4) Forma de Cálculo	$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos}}{\text{Número de usuarios encuestados}} * 100$
5) Fuentes de Información	- Encuesta de satisfacción (ver anexo 3)
6) Periodicidad de Medición	Semanal
7) Responsable de Medición	Oficina de Trámite Documentario y Archivo (OTDA)
8) Meta	Se determinará con línea de base



8. ANEXOS

**ANEXO N° 01
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Con la finalidad de identificar y efectuar un mejor análisis del problema, se hace necesario caracterizar aspectos previos relacionados con los servicios proporcionados por el Tribunal Constitucional, definir los diversos tipos de usuarios y sus tipologías y describir los diversos canales de atención y puntos de contacto existentes entre nuestra institución y los usuarios que demandan los servicios, los cuales se describen a continuación:

Servicios

Se describen a continuación, los diversos servicios proporcionados por el Tribunal Constitucional y que corresponden a aspectos jurisdiccionales y académicos:

Cuadro N° 06: Servicios del Tribunal Constitucional

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	VALOR	USUARIO	
Servicios jurisdiccionales				
1	Administración de justicia en el ámbito de los procesos de tutela de derechos	Tienen por objeto la tutela jurisdiccional de los derechos constitucionales y son los siguientes: proceso de hábeas corpus, amparo, hábeas data y proceso de cumplimiento (acción de cumplimiento).	<ul style="list-style-type: none"> - Celeridad - Transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Persona natural - Persona jurídica
2	Administración de justicia en el ámbito de los procesos de control normativo	Tienen por objeto proteger jurídicamente la primacía de la Constitución respecto a las leyes o normas con rango de Ley, en el caso del proceso inconstitucionalidad, y de la primacía de la Constitución y de la ley respecto al resto de normas de jerarquía inferior a la ley, en el caso del proceso de acción popular.	<ul style="list-style-type: none"> - Celeridad - Transparencia - Seguridad Jurídica - Desarrollo Social 	<ul style="list-style-type: none"> - Persona natural - Persona jurídica
3	Administración de justicia en el ámbito de los procesos de conflicto competencial	Tiene por objeto la protección de las competencias que la Constitución y las leyes orgánicas atribuyen a los poderes del Estado, órganos constitucionales y a los gobiernos regionales y locales (municipalidades).	<ul style="list-style-type: none"> - Celeridad - Transparencia - Seguridad Jurídica - Desarrollo Social 	<ul style="list-style-type: none"> - Persona natural - Persona jurídica



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Servicios académicos				
5	Labor académica y de investigación.	Tiene por objeto fortalecer la presencia institucional del Tribunal, fomentando el debate y conocimiento de temas constitucionales y de difusión de su jurisprudencia.	<ul style="list-style-type: none">- Formación adaptada a las nuevas tendencias doctrinarias y jurisprudenciales	Comunidad jurídica: <ul style="list-style-type: none">- Jueces- Fiscales- Abogados- Docentes
Servicios complementarios				
6	Atención al Usuario	Comprende brindar atención a los usuarios de los Servicios de Justicia o la población en general en los aspectos de: <ul style="list-style-type: none">- Ingreso de documentos jurisdiccionales (demandas, escritos en general)- Consulta sobre el estado de expedientes.- Orientación sobre los Servicios de Justicia.- Trámites definidos en el TUPA.- Información general de procesos.- Atención de Reclamaciones.- Solicitudes de Acceso a la Información.	<ul style="list-style-type: none">- Atención Satisfactoria (tiempo y calidad)- Información Precisa y Oportuna	<ul style="list-style-type: none">- Persona natural- Persona jurídica

Definición de Usuarios y Tipologías

A continuación, en el Cuadro 2 se presentan las distintas categorías de usuarios, su descripción y para cada categoría se presentan y describen las distintas tipologías de usuarios.



Cuadro N° 07: Usuarios y Tipologías

Categoría	Descripción	Tipología	
Usuario o público en general	Solicitan información de todo tipo utilizando para ello formatos establecidos por la institución. Consultan el estado situacional de los procesos, horarios de atención y otros.	Partes involucradas en una causa	Acuden para realizar consultas, ingresar escritos, solicitar copias de expediente y/o participar de las audiencias que son programadas y publicadas en el portal institucional. Demandan lectura de expedientes.
		Público en general	Conformado por investigadores y/o universitarios para elaboración de tesis. Solicitan copias de los procesos que ya tienen sentencia. Esta información es solicitada mediante un formato virtual de "Acceso a la Información Pública", en el portal web institucional.
Abogados	Tipo de usuario especializado con conocimiento respecto del rol que cumple el Tribunal Constitucional. Acude en búsqueda de información específica sobre las causas.	<ul style="list-style-type: none"> - Abogados - Procuradores 	Acuden principalmente a entregar o solicitar documentos y a las vistas de causa.
Comunidad jurídica	Tipo de usuario que busca especializarse o complementar su perfil profesional permitiéndole incrementar su conocimiento o como requisito para obtener una mejora laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Jueces - Fiscales - Docentes universitarios - Profesionales del derecho en general 	Acuden a capacitarse en los cursos o diplomados en materia constitucional.



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Canales de atención

La institución ha establecido tres tipos de canales de contacto en el proceso de comunicación con los usuarios, los cuales se detallan a continuación:

Cuadro N° 08: Canales de atención

Presencial	Utilizado por el público en general y abogados. Cuenta con diversos puntos de contacto: recepción y mesa de partes.
Virtual	Utilizado por abogados y comunidad jurídica. Corresponde a página web, correo electrónico y atención telefónica.
Autónomo	Utilizado por el justiciable y abogados. Corresponde al módulo de cómputo habilitado para consulta de las causas.

Generalmente los canales de atención más utilizados son la mesa de partes, la atención telefónica y el correo electrónico; sin embargo, la utilización de éstos es diferente dependiendo del tipo de usuario. A continuación se describen los canales de atención y sus puntos de contacto.

Cuadro N° 09: Canales de atención y puntos de contacto

Tipo de Canal	Puntos de contacto	Descripción
Canal Presencial	Recepción / Entrada	<p>Resulta relevante, ya que es la primera instancia de contacto que tiene el usuario de manera que influye significativamente en la imagen que éstos perciban del Tribunal Constitucional. Las actividades realizadas son las siguientes:</p> <p>Recepción y Registro de visitantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realiza el registro de cualquier persona natural o representante de persona jurídica que ingresa a alguna oficina administrativa o área jurisdiccional, lectura de expediente en sala de abogados o su participación en la vista de causa. - Recibe documentación dirigida a los magistrados, tales como libros, invitaciones u otros. <p>Infraestructura y equipamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con 03 televisores que muestran información respecto a los servicios proporcionados por el Tribunal Constitucional. - Con la finalidad de salvaguardar la seguridad de los visitantes y del personal de la institución se ha colocado en el ingreso una máquina detector de materiales peligrosos. - Cuenta con una determinada cantidad de asientos los que han sido calculados considerando una cantidad promedio de asistencia por día.
	Mesa de partes	<p>Es la vía de información utilizada por la mayoría de los usuarios que llegan al Tribunal, ya sea usuario o público en general, abogados o comunidad jurídica. Las actividades realizadas son las siguientes:</p> <p>Entrega de información / orientación</p>



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

		<ul style="list-style-type: none">- Absuelve consultas respecto a trámites TUPA, copias de expedientes de procesos activos o finalizados o cualquier otra información relacionada a los servicios que presta la institución. <p>Entrega de información específica de causas</p> <ul style="list-style-type: none">- Absuelve consultas respecto al estado situacional de las causas. Información entregada generalmente a los abogados. <p>Recepción y entrega de documentos</p> <p>Trámites realizados por abogados solicitando y entregando documentos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Se realiza el ingreso de escritos de inicio de trámite o de aquellas causas actualmente en proceso.- Se recepciona documentos administrativos presentados por proveedores, tales como facturas, guías de remisión, invitaciones a magistrados.
	Audiencias con el Magistrado	Solicitado por alguna parte procesal respecto a una causa específica en curso.
Canal Remoto	Página Web	La página web del Tribunal Constitucional es abierta al uso de todo público e incluye información general de los funcionarios de la institución y los servicios que proporciona la institución. Los usuarios pueden acceder a los siguientes servicios tanto online como presencial: <ul style="list-style-type: none">- Consulta de estado de causas.- Programación de vistas de causa.- Actividades académicas programadas por el centro de Estudios Constitucionales.- Estadísticas de ingreso de expedientes y atención de carga procesal.- Oportunidades laborales.- Registro de reclamaciones.- Trámites TUPA.
	Redes sociales	La institución haciendo uso de las redes sociales, recibe consultas a través de éste medio, las cuales son respondidas por la Oficina de Imagen Institucional, escalando a la Oficina de Trámite Documentario y Archivo u Oficina de Tecnologías de la información si fuese necesario. Se hace uso de las siguientes redes sociales: <ul style="list-style-type: none">- <i>Facebook</i>- <i>Twitter</i>- <i>Youtube</i>
	Atención telefónica	Es utilizado por los usuarios o público en general, principalmente para consultar información. La información entregada varía dependiendo de los criterios y la privacidad de la misma. La atención telefónica es una actividad adicional de la persona que realiza la atención en la mesa de partes, resuelve dudas o proporciona información como direcciones, horarios y fechas de vista.



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	Correo electrónico	<p>Este canal es utilizado principalmente para establecer contacto con abogados u otras personas que requieran información de los servicios proporcionados por el Tribunal Constitucional. Se ha creado una cuenta de correo, administrada por la Oficina de Trámite Documentario y archivo a fin de recibir y atender o canalizar la atención de cualquier solicitud que se realice por este medio.</p> <p>Contribuye a descongestionar la mesa de partes y agilizar las consultas del estado situacional de las causas.</p>
Canal autónomo	Módulo de cómputo	<p>Este canal es utilizado por aquellas personas que ya tienen familiaridad con el uso de equipos de cómputo de escritorio, a través del cual pueden consultar el estado de sus expedientes e imprimir un reporte de dicho estado.</p> <p>Actualmente este módulo no está habilitado por problemas técnicos.</p>



**ANEXO N° 02
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA OFICINA
DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO**

Para la recepción de los diversos expedientes que ingresan a la institución, ésta cuenta con una Oficina de Trámite Documentario y Archivo, que según el artículo 43º, del Reglamento de Organización y Funciones tiene a su cargo la planificación, organización y dirección del Sistema de Trámite Documentario y del Sistema de Archivo Institucional.

Para desarrollar y controlar las actividades de atención, orientación, recepción, revisión, registro, clasificación y distribución de los documentos y expedientes que recibe nuestra institución, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo cuenta con una sola ventanilla de atención al público, denominada también “mesa de partes”, que se encuentra a cargo de una persona quien recepciona y registra los diversos documentos que ingresan al Tribunal Constitucional, contesta las llamadas telefónicas, y registra las solicitudes de Acceso a la Información y reclamos en las Hojas de Reclamaciones, del Libro de Reclamaciones presentadas por las personas de atención preferencial.

El servicio más demandado por el usuario que visita las instalaciones del Tribunal Constitucional es la recepción, registro y seguimiento de sus expedientes (procesos constitucionales). De estos procesos, los más demandados son los procesos de amparo 31% y hábeas corpus 6%, los otros procesos constitucionales -menos demandados- lo conforman los procesos de cumplimiento 2%, hábeas data 1%, quejas 1%, acciones de inconstitucionalidad 0.07%, y procesos de conflicto competencial 0.06%. También el usuario o justiciable presenta por la ventanilla de atención los escritos que son una parte procesal adicional al expediente en estudio y esta representa del total de documentos ingresados un 55%, según refiere el Cuadro N° 10.

**Cuadro N° 10
Documentos ingresados por ventanilla, año 2016**

<i>Documentos ingresados</i>	<i>Año 2,016</i>
Expedientes de procesos de amparo (*)	4,051
Expedientes de procesos de hábeas corpus (*)	826
Expedientes de procesos de cumplimiento (*)	298
Expedientes de procesos de hábeas data (*)	171
Expedientes de quejas (*)	159
Expedientes de procesos de inconstitucionalidad (*)	9
Expedientes de proceso competencial (*)	8
Escritos (**)	7,288
Solicitudes de Acceso a la Información (**)	49
Reclamos en el Libro de Reclamaciones (**)	287
Total	13,146

Fuente: Memorando N° 83-2016-OTDA/TC, emitido por la Oficina de Trámite Documentario y Archivo.

(**) Al 07 de noviembre de 2016

(*) Información estadística de página web institucional

De los demás servicios demandados por el usuario, también encontramos las solicitudes de copias de procesos en trámite o copias de procesos que han culminado. Este servicio brindado por el Tribunal Constitucional es solicitado por el usuario mediante solicitud física o virtual del formato de Acceso a la Información Pública y que representa un 0.4% del total de documentos ingresados; y los reclamos en las Hojas de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones que representa un 2%. Estos servicios sin embargo son los menos demandados.



A pesar que las solicitudes de reclamos son uno de los servicios menos demandados, se ha podido observar que al año 2016 éste se está incrementando, es decir ha pasado de 238 reclamos en el año 2015, a 287 reclamos en el 2016. El aumento de los reclamos está asociado no solo a la falta de atención oportuna de los procesos ingresados por los usuarios y justiciables; sino también a la falta de información sobre el tiempo que deberá esperar para su atención.

Cuadro N° 11
Reclamos en el Libro de Reclamaciones por ventanilla, años de 2015 y 2016

<i>Documento ingresado</i>	<i>Año 2,015</i>	<i>Año 2016</i>
Reclamos en el Libro de Reclamaciones	238	287

Fuente: Memorando N° 83-2016-OTDA/TC, emitido por la Oficina de Trámite Documentario y Archivo

Cabe señalar que para la atención de la ventanilla hay solo una persona a cargo, y esta persona además de atender al público cumple con otras funciones como son contestar el teléfono, dar información, registrar los documentos que ingresan.

Asimismo, el Tribunal Constitucional tiene una sala de recepción, en donde hay un módulo de atención al público, a cargo de una recepcionista cuya función básicamente radica en el registro de las personas que visitan al Tribunal: sea que éstos pidan audiencia a los Magistrados, ingresen a las audiencias públicas o sean proveedores que tramiten gestiones administrativas con áreas de Contabilidad y Tesorería, y Logística de la institución.

También se debe señalar que el Tribunal Constitucional cuenta con canales virtuales para la atención de solicitudes de Acceso a la Información Pública y las hojas de reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual, los mismos que se encuentran en la página *Web* institucional; pero para los usuarios que requieren conocer el seguimiento o estado situacional de su expediente, este servicio denominado “consulta de causas”, en la página web institucional brinda dos tipos de información: de los expedientes en curso, el ingreso del expediente, el colegiado a cargo de resolver el caso y la programación de la vista de causas (fecha, lugar, turno y sala); y de los expedientes resueltos, el tipo de resolución, la fecha de la publicación y el fallo.



**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN
A LA CIUDADANÍA**

**ANEXO N° 03
ENCUESTA DE SATISFACCION A LOS SERVICIOS DEL
TRIBUNAL CONSTITUCIONAL**

1. Cómo califica usted los siguientes aspectos (Marque con una X):

Nº	ASPECTOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
ATENCIÓN					
1	Atención de la Recepcionista				
2	Atención de la persona en ventanilla				
3	Comodidad en la sala de espera				
IMAGEN					
4	Iluminación				
5	Asco				
6	Seguridad				
7	Instalaciones				
SERVICIO					
9	Cordialidad del personal				
10	Horario de atención				
11	Tiempo de espera				
12	Facilidad en obtener la información				
13	Claridad de la información solicitada				
14	Respuesta ante una queja o reclamo				

2. ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido?

MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO

3. ¿Qué sugerencia nos puede aportar para mejorar nuestro servicio?
