



Modernización de la Gestión Pública y la Atención al
Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización,
Trujillo - 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Rodríguez Acosta, Marianela

ASESOR:

Dr. Horna Clavo, Edilberto

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Publicas

PERÚ-2019

PAGINA DEL JURADO



Mg.: José Manuel Cubas Vargas
Presidente



Mg.: Rolando Mendoza Giusti
Secretario



Dr. Soc.: Edilberto Horna Clavo
Vocal

Dedicatoria

A mi amado esposo Antonio Rojas Jara y a mi hijo Brandon Rojas Rodríguez, por ser mi fuente de motivación e inspiración para superarme cada día.

A mis profesores que con sus palabras de aliento lograron ser aliciente para seguir adelante, ser perseverante y cumplir mis ideales.

Al señor Manuel Monge Olortegui; por su apoyo incondicional, y palabras de aliento para la realización de esta investigación.

Agradecimiento

En este trabajo de investigación, brindo un agradecimiento muy especial a la UCV por brindarme todas las facilidades en el cumplimiento de mis metas. Asimismo. Mi agradecimiento a mi asesor Dr. Edilberto Horna Clavo, por sus valiosas orientaciones, que redundan en enriquecer el presente trabajo.

Declaración de Autenticidad

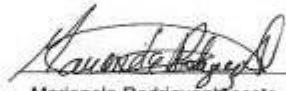
Yo, Marianela Rodríguez Acosta, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 18889720, con la tesis titulada "Modernización de la Gestión Pública y la atención del ciudadano en una institución de fiscalización 2018"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad mencionada.

De identificarse la presencia de fraude(datos falsos), plagio(información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 15 de enero del 2019



Marianela Rodríguez Acosta

DNI N° 18889720

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Se pone a su consideración el presente trabajo de investigación titulado “Modernización de la Gestión Pública y la Atención del Ciudadano en una Institución de fiscalización, Trujillo - 2018”.

El desarrollo de esta tesis se encuentra estructurada de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción; realidad problemática, los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. En el capítulo II se desarrolla el marco metodológico, Diseño de la investigación, variables, operacionalización, población muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis y aspectos éticos. En el capítulo III, resultados; en el capítulo IV discusión, en el capítulo V conclusiones, en el capítulo VI recomendaciones y en el capítulo VII referencias bibliográficas y anexos.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de Figuras.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Realidad problemática.....	14
1.1.1 Realidad problemática internacional.....	14
1.1.2 Problemática de América Latina.....	15
1.1.3 Problemática Nacional.....	16
1.1.4 Problemática de la Institución.....	16
1.2 Trabajos previos.....	17
1.2.1 A nivel internacional.....	17
1.2.2 A nivel de América Latina	19
1.2.3 A nivel nacional.....	20
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1 Variable 1: Modernización de la gestión pública.....	23
1.3.2 Atención ciudadano	33
1.4 Formulación del problema.....	35
1.5 Justification del estudio.	35
1.6 Hipótesis	35
1.7 Objetivos	35
1.7.1 Objetivo general.....	35
1.7.2 Objetivos específicos.....	36
II. MÉTODO	37
2.1 Diseño de investigación	37
2.2 Variables, operacionalización.....	38
2.2.1 Variables.....	38
2.2.2 Operacionalización de variable.....	39
2.3 Población y muestra.....	41

2.3.1	Población	41
2.3.2	Muestra.....	41
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.4.1	Técnica de recolección	42
2.4.2	Validez y Confiabilidad del instrumento	42
2.5	Métodos de análisis de datos.....	42
2.6	Aspectos éticos	43
III.	RESULTADOS	45
3.1	Efectuar un diagnóstico de la percepción de la modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano.	45
3.2	Analizar si existe influencia significativa entre las variables Modernización de la Gestión Pública y la Atención al ciudadano.	64
3.3	Determinar el nivel de incidencia de la modernización en la atención al ciudadano.	65
IV.	DISCUSIÓN.....	68
V.	CONCLUSIONES	70
VI.	RECOMENDACIONES	71
VII.	REFERENCIAS.....	72
	ANEXOS	76
	Anexo 1: Instrumentos	76
	Anexo 2: Validez de los instrumentos	79
	Anexo 3: Matriz de consistencia	80
	Anexo 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	81
	Anexo 5: Validación de expertos.....	82
	Anexo 6: Base de datos	95

Índice de tablas

Tabla 1: Rangos para el estándar para a estrategia y la organización (Focalización: Mejora la calidad de la atención a la ciudadanía).....	45
Tabla 2: Cuadro de Frecuencias para el nivel del estándar para la estrategia y la organización (Focalización: Conocimiento de la Mejora de calidad de la atención a la ciudadanía).....	46
Tabla 3: Rangos para el estándar conocimiento de la ciudadanía (Cobertura: Mecanismos y espacios de participación ciudadana).....	47
Tabla 4: Cuadro de Frecuencias para el nivel del estándar del conocimiento de la ciudadanía (Cobertura: Mecanismos y espacios de participación ciudadana)	48
Tabla 5: Rangos para el estándar accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.....	49
Tabla 6: Cuadro de Frecuencias para el nivel del estándar accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.	50
Tabla 7: Rangos para el estándar del proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.....	51
Tabla 8: Cuadro de frecuencias para el nivel del estándar del proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.....	52
Tabla 9: Rangos para el estándar de transparencia y el acceso a la información pública.....	54
Tabla 10: Cuadro de frecuencias para el nivel del estándar de transparencia y el acceso a la información pública.	55
Tabla 11: Rangos para la variable Modernización de la Gestión Pública.....	56
Tabla 12: Cuadro de frecuencias para el nivel de la variable modernización de la gestión pública.	57
Tabla 13: Rangos para la dimensión calidad de la atención al ciudadano.	58
Tabla 14: Cuadro de frecuencias para el nivel de la dimensión calidad de la atención al ciudadano.....	58
Tabla 15: Rangos para la dimensión eficacia.....	60
Tabla 16: Cuadro de frecuencias para el nivel de la dimensión eficacia.	60
Tabla 17: Rangos para la variable atención al ciudadano.....	62
Tabla 18: Cuadro de frecuencias para la variable atención al ciudadano.	62
Tabla 19: Cuadro de frecuencias esperadas entre variable modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano.	64

Índice de Figuras

Figura 1: Pilares centrales de la gestión del cambio. Fuente	28
Figura 2: Estándares y sus sub elementos Fuente	29
Figura 3: Nivel para el estándar para la estrategia y la organización (Focalización: conocimiento de la mejora de calidad de la atención a la ciudadanía)	46
Figura 4: Nivel del estándar del conocimiento de la ciudadanía (Cobertura: Mecanismos y espacios de participación ciudadana).....	48
Figura 5: Nivel del estándar accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía) .	50
Figura 6: Nivel del estándar del proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.	52
Figura 7: Nivel del estándar de transparencia y el acceso a la información pública.	55
Figura 8: Nivel de la variable modernización de la gestión pública.	57
Figura 9: Nivel de la dimensión calidad del servicio al ciudadano.....	59
Figura 10: Nivel de la dimensión eficacia.	61
Figura 11: Nivel de la variable 2 atención al ciudadano.	63

RESUMEN

La Investigación presentada ha sido denominada “Modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo - 2018. El propósito de investigación es identificar si las estrategias modernas de la Gestión Pública, a través de sus estándares del “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública” implementadas por la SGP, está logrando mejorar percepción calidad y eficacia de la atención.

El enfoque es cuantitativo, tipo de investigación no experimental, de corte transversal y correlacional; población objetiva 4446 ciudadanos atendidos en la Institución Pública de Fiscalización, Trujillo 2018, la técnica que se aplicó es muestreo simple a 354 ciudadanos; para la recopilación de datos usamos la encuesta. Con el método estadístico Ji cuadrado se probó la relación de modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano, esto de acuerdo al resultado del valor p es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula. El coeficiente de correlación de Spearman, $r = 0.778$ de relación positiva de nivel alto; entonces mejor gestión pública mejor calidad de atención, el valor obtenido del coeficiente de Alpha de Cronbach fue de 0.817, su escala ordinal cualitativa, siendo confiable y validado.

Los resultados, indican que el 49.44% de los usuarios atendidos, tienen una percepción regular sobre la Moderna Gestión Pública en la Institución; respecto a la segunda variable de Atención al Ciudadano, se concluyó que el 61.30% de los encuestados percibe una regular atención de los servicios; el 38.70%, percibe un mal nivel de atención al ciudadano. Según el grado de acceso a las herramientas TIC se relaciona con la edad de los usuarios, (40.40%) de personas mayores a 35 años conocen el uso de las herramientas TIC, por el contrario, de los 21.75% de encuestados que tienen mucho conocimiento sobre las TIC, casi la totalidad son personas de 18 a 35 años. Concluimos que al implementar los estándares de acuerdo al Manual de Atención al Ciudadano, esta ser vería reflejada en la calidad de percepción que tienen los ciudadanos de la Institución de Fiscalización

Palabras Clave: Modernización, gestión, calidad, Manual de atención al ciudadano.

ABSTRACT

The presented research has been called "Modernization of public management and attention to the citizen in a Public Institution of Control, Trujillo - 2018. The purpose of research is to identify whether the modern strategies of Public Management, through its standards of" Manual to improve attention to citizenship in public administration entities "implemented by the SGP, is improving the perception of quality and effectiveness of care.

The approach is quantitative, type of non-experimental research, cross-sectional and correlational; Objective population 4446 citizens attended in the Public Institution of Inspection, Trujillo 2018, the technique that was applied is simple sampling; the method of data collection was the survey applied to 354 citizens, with the statistical method Chi square, the relation of modernization of public management and citizen attention was tested, this according to the result of the p value is less than 0.05 is rejected the null hypothesis. The Spearman correlation coefficient, indicated = 0.778 high level positive relationship; then better public management better quality of attention, the value obtained from Cronbach's Alpha coefficient was 0.817, its qualitative ordinal scale, being reliable and validated

The results indicate that 49.44% of users attended have a regular perception of modern public management in the institution; Regarding the citizen care variable, it is concluded that, 51.98% of the respondents affirmed that the attention to the citizen is bad, highlighting the continuous improvement. Regarding access to ICT tools, it is related to the age of the users, (40.40%) of people over 35 know the use of ICT tools, on the contrary, of the 21.75% of respondents aged 18 to 35 years have a lot of knowledge about ICT. We conclude that by implementing the standards of the Citizen Service Manual, this would be reflected in the perception that citizens have of the Public Institution of Control

Key words: Modernization, management, quality, citizen attention manual

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

1.1.1 Realidad problemática internacional.

En el presente estudio se ha investigado, sobre los cambios de gestión en las entidades públicas, para mejorar los procesos de los tramites; que políticas tomaron algunos países para modernizar las entidades públicas en beneficio de los ciudadanos para brindar una mejor atención de calidad y eficacia al ciudadano.

Bañon, M. (1993) la supresión brusca de 40 años de dictadura Franquista se rompe con la aprobación de la constitución de 1978 (Lechado, 1978). España en 1992, anuncia e implementa 204 políticas modernas; plan de Modernización del tercer gobierno socialista de España, en 1986 inicia su primer gobierno, teniendo acuerdos el gobierno con los sindicatos. Este plan de gobierno fue reforzado por el Ministro para las Administraciones Públicas. La línea hacia la modernización se inicia y se consolida con un estado democrático de gobierno. España, se equipa, moderniza y pasa hacer miembro de la Unión europea, su ambición era estar en el grupo de los países más progresistas, lo que conlleva a buscar la eficiencia, pero además la eficacia. Debido al acuerdo Maastricht firmado en 1992, se acelera los resultados operativos de la administración moderna en España. La Modernización de las instituciones, se enfoca en el cambio cultura administrativa, la orientación a resultados, lo más importante son los niveles de calidad y rendimiento, además de que el ciudadano sea tratado más, como un cliente que como un administrado, para que sea efectivo el objetivo modernizador se crea expectativas de cambio de actitudes, valores en los ciudadano y trabajadores públicos. Las instituciones públicas estén al servicio del ciudadano con alta calidad de atención eficacia y el menor costo posible. En ese sentido el gobierno creó políticas, normas el que produjo un buen impacto sobre las administraciones públicas.

1.1.2 Problemática de América Latina.

CLAD ORG (2017), considerando que existe un amplio denominador común, en cuanto a la problemática administrativa de sus instituciones de la región. Carlos Román, secretario general del CLAD expresa: Que América Latina es la convocatoria al diálogo permanente; es el siglo de los conflictos, la ciudadanía literalmente en las calles, el siglo de las redes sociales, la ciudadanía presionando a los gobiernos para que atiendan sus problemas y derechos. El diálogo es una solución intermedia para la solución estratégica de los grandes problemas que nos aqueja en nuestra región; por eso se debe tomar en cuenta el documento del CLAD que se aprobó hace 3 años, la carta iberoamericana de derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con la administración pública, porque no se trata de aplicar los principios, fundamentos del buen gobierno y la buena gestión en la administración, que nos convoca no solo a la ética, a un ejercicio moral, eficiencia y la eficacia, si no que nos convoca a un trato digno a las personas y a la agilización de los trámites, mejora de procesos, sobre la base de los cuales se debe atender a las personas.

De la Garza, D. (2018) en su análisis: México se contrae y genera un impacto de cambio notable en la gestión pública. Se concentra en simplificar los procesos y privatización de empresas del estado., la visión del cambio de gestión fue privatista, promovida por organismos Internacionales (OCDE), algunos estándares cualitativos se introdujeron en las instituciones que lograron impactar en el ciudadano. En el gobierno del Presidente Felipe Calderón, su política pública, fue la evaluación al desempeño y la instrumentación del presupuesto basado en resultados. En resumen, los cambios de renovación en aparato gubernamental fueron necesarios, debido a una necesidad y evolución constante de la gestión Pública del país Azteca

Según Ortega, I. & Márquez, M. (2005), el primer estado que elaboró reformas de descentralización, creación de agencias y la inclusión de los ciudadanos en las actividades de la administración, fue el Estado del Nuevo León, siendo su objetivo lograr ser más eficientes en la creación e implementación de

políticas públicas, así como eficientes en el manejo de los recursos por medio de auditorías ciudadanas.

Brasil. Liliani María Araújo Souza, Quirino en el XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú, 10- 13 nov. 2015. Souza, L. señala que el proceso de modernización de la atención al ciudadano del sector público ocurrió a partir en los años 90, hasta el año 1995 el gobierno de Bahía tenía una imagen de administración inoperante, burocrática e ineficaz y la implementación de un nuevo modelo era dificultada, por métodos tradicionales que alimentaban la imagen negativa del servicio público. Las características como ineficiencia, falta de instalaciones adecuadas, información imprecisa y falta de motivación profesional para los funcionarios tenían un impacto negativo sobre la calidad de los servicios de atención al ciudadano.

1.1.3 Problemática Nacional.

Según el Artículo del diario Perú 21 (2018), la atención en entidades públicas toma 4 horas. Se percibe una mala atención por parte de las Instituciones estatales a la hora de brindar un servicio público, siendo que a medida que avanza el tiempo estas no han mejorado sus procesos, la modernización es lenta, muchos servidores públicos, aun no identifican que el usuario, es su cliente, generando en los usuarios molestias, desesperanza, desconfianza, y como consecuencia un negativo impacto y el quiebre de la democracia.

Políticos, Directivos, funcionarios públicos pocos motivados; no es su prioridad preocuparse en hacer gestión para responder las necesidades que debe brindar la institución que ellos representan. muy alejados de lo que busca un estado moderno, no responde a las necesidades de un cliente. Siendo que algunos casos los ciudadanos tiene que salir a gritar y reclamar sus derechos a las calles y cuando se trata de una mala atención, tiene que alzar la voz en la misma institución, para que sea atendido de alguna manera.

1.1.4 Problemática de la Institución.

Según el manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública (Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM, 2013). La atención debe regirse de acuerdo a las disposiciones, y lineamientos del

manual de atención al ciudadano; sin embargo, Actualmente en la Institución Pública de Fiscalización Laboral, se percibe una debilidad en la calidad y eficacia de la atención, en favor del ciudadano; de acuerdo al manual de atención al ciudadano, debe haber una persona responsable, para implementar acciones de mejoras y efectuar el seguimiento de la atención; sin embargo existe la carencia en la entidad descentralizada, debido a ello no se orienta, ni se difunde con claridad, todos servicios que brinda la entidad, como los servicios tecnológicos en su plataforma virtual, y no se aprovecha en su totalidad capacidad, por falta de difusión. Existe un solo profesional especialista en el área de atención, encargado de orientar las consultas respecto a infracciones a las normas laborales; al no existir más personal en el área de atención, el profesional que orienta las consultas, también realiza actividades de procesos de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada en la institución, actividades que se deben brindar en el módulo de tramite documentario, lo que ocasiona, malestar, demora, quejas asentadas en el libro de reclamaciones y que repercute en la calidad de la atención. Respecto a la atención por el canal telefónico, se necesita canalizar correctamente este servicio, para orientar consultas respecto a infracciones a las normas laborales, canal que es utilizado por usuarios de otras ciudades; merece dar atención a procedimientos que genera cuellos de botella. No es claro el valor que se le otorga al ciudadano que requiere un servicio de atención en la Institución de Fiscalización Laboral, pensando que es nuestro cliente.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 A nivel internacional.

AEVAL (2016) El presente informe da a conocer la evaluación de percepción de los ciudadanos españoles con respecto a servicios públicos y distintas políticas de gestión en las entidades públicas. La encuesta realizada fue en el año 2016; la muestra fue de 2.500 viviendas, el instrumento que se usó fue las entrevista, verificándose finalmente 2.486, en 254 municipios y 51 provincias. Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y $P=Q$, el error real es de $\pm 2,0\%$ para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple. EL grado de satisfacción de los servicios de administraciones públicas, que ofrece sus entidades públicas; es de forma muy o bastante

satisfactoria, mientras que el otro 50% considera que funcionan de forma poca o nada satisfactoria. Entre 2010 y 2016, el 44% de la población opina que los servicios públicos en general funcionan peor o mucho peor que hace 5 años (aumentando dicha percepción). Negativa en 4 puntos porcentuales respecto a 2015). Las oficinas que otorgan el DNI (pag.69) son las que lideran en la atención, un 70% en el tiempo de espera. Ocupando el segundo lugar las unidades administrativas de centros sanitarios (67,3%). Las oficinas de recaudación de impuestos y las oficinas de la Seguridad Social están en tercera posición, con la misma proporción de satisfechos, un 64%, Los servicios públicos de empleo se sitúan en último lugar con un 59,6% de satisfechos. Ha ido en aumento la búsqueda de información para realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionada con las entidades del estado a través de sus plataformas. pasando de un 43% en 2012, a un 47% en 2014, un 48% en 2015 y finalmente un 49,10% en 2016. Estas cifras revelan, tal y como se analiza en las encuestas, la tasa de introducción de internet en España, así como la tasa de penetración de la administración electrónica, siguen acrecentándose.

A continuación, se profundiza en el estudio, intentando encontrar algún motivo que justifique estos datos. A diferencia de lo que ha venido ocurriendo desde 2006, en 2016 se quiebra la preferencia al alza del uso del canal presencial. Si bien sigue siendo el canal de contacto con la administración más frecuente - un 77,5% de los encuestados afirma haber contactado con la administración a través de este canal- se produce una disminución de 2,6 puntos porcentuales respecto de 2015 El resto de canales, a excepción del correo o fax, por el contrario, mantienen su inclinación al alza: el teléfono ha pasado de un 16% en 2007 a un 42,6% en 2016, e internet ha pasado de un 12% en 2007 a un 49,2% en 2016.(pag.80)

Se tomó en cuenta el presente informe dado que según investigación se observó que las variables de estudio tienen relación con las políticas de gestión administrativas implantadas en las administraciones publicas de España; el cual tiene relación con el objetivo de la presente investigación; porque también analiza las políticas modernas de gestión pública

implantadas por la SGP, para mejorar la calidad de la atención de las instituciones públicas del Perú.

1.2.2 A nivel de América Latina

UNGRD (2018) El Objetivo de la entidad es realizar el seguimiento y control permanente de los procesos de gestión en la atención al usuario, el que da a conocer a través del informe, facilitando de esta manera oportuna intervención en las decisiones e implementar acciones de mejoras de gestión para una atención con calidad. Para evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos se tomó como instrumentos las encuestas, la muestra que tomo la entidad fue de un total 1667 requerimientos gestionados: abril 452 mayo 487 y junio 728. En ese sentido, las consultas frecuentes o de Primer Nivel de Atención que se atendieron directamente desde la Oficina de Atención al Ciudadano es de 97.5%. (1045 requerimientos) los requerimientos remitidos a diferentes áreas de la entidad, dado a su carácter técnicos y/o jurídicos es de 2.4% (41 requerimientos) clasificados como segundo nivel de atención, traslado por competencia a otra entidad 581. Respecto al requerimiento de los canales de atención del segundo trimestre se mantuvo la tendencia con un mayor índice de consultas a través del Correo Electrónico, Sistema PQRSD y Chat; es decir que el 74.4 % de la gestión realizada en este período se desarrolló de manera virtual. Según estudio de encuesta los canales de atención virtual, generan el mayor número de contactos, el cual los nuevos medios de comunicación virtuales tienen mayor uso por su velocidad y seguridad para ciudadanos que se encuentran en cualquier lugar del país Respecto a los demás canales, el 6.2 % de los requerimientos fueron atendidos, a través de la ventanilla de correspondencia de la entidad y respondidos de igual manera; el 5.5 % se recibió vía telefónica y el 6.4% de manera presencial. Por motivos de relación el autor investigo que el presente informe es un instrumento de gestión técnica, que sirve de monitoreo para la entidad, así implementa un proceso de mejora para la calidad de la atención entonces podemos decir que la modernización de la gestión pública y atención al ciudadano tiene relación con mi objetivo general; dado que influye la buena gestión en la atención.

1.2.3 A nivel nacional

Amanqui, A. (2017) en su tesis "Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de desarrollo" Su enfoque es cuantitativo, descriptivo y diseño correlacional no experimental, la muestra es homogénea y se tomó a 20 trabajadores y 20 padres de familia. La investigadora concluye que la gestión administrativa es buena, ya que la tabla N° 10 muestra que el 60,0% de los trabajadores encuestados, marcaron la alternativa buena, otro 40,0% marco la alternativa regular. La calidad de servicio que se presta en el Centro Sicuani es regular, los resultados demostrados hallados en la tabla N° 17 en donde el 50,0% de los usuarios opto por responder regular, otro 45,0% respondió buena y solo el 5,0% adujo muy buena. Mediante la prueba estadística de correlación Tau b de Kendall la conclusión fue coeficiente de correlación alta y significativa entre las 2 variables.

Esta tesis precedente, se toma en cuenta, debido a que está relacionada con mi objetivo general, por que estudia la importancia de la gestión administrativa pública y su influencia en la calidad de la atención.

Rojas, R. (2017) en su tesis "Gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios externos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología" La investigación realizada, es descriptiva explicativa, el diseño es no experimental de corte trasversal o transaccional. Las encuestas fueron 18 preguntas a trabajadores en gestión administrativa y 22 en calidad a los usuarios externos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, De acuerdo a los resultados descriptivos y las inferenciales de acuerdo a las hipótesis planteadas, se aplicó el diseño de regresión logística binaria, previa conversión de la variable dependiente, demostrando que la gestión administrativa tiene influencia en la calidad de servicio según la percepción de los usuario en los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017 con una probabilidad de acierto de 64,8 % con un 87,9 % de satisfacción.

El autor concluye que la gestión administrativa tiene influencia en la calidad de servicio a los usuarios, variables que se relaciona con mi investigación de Modernización del Estado y atención al Ciudadano.

Quintanilla, H. (2017) en su tesis “Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Oficina de Normalización Previsional ONP 2017-2019” La investigación es descriptiva, deductivo, de análisis y síntesis; la información obtenida fue de publicaciones asociadas al gobierno electrónico. Para realizar el Plan Estratégico del Gobierno Electrónico de la ONP, tomó en cuenta diversos estudios considerando brechas en el adulto mayor y así también el análisis FODA de la Institución. Las estrategias que se han considerado para la moderna gestión es el esquema de notificación electrónica, firma digital en el sistema de trámite documentario, sistema integrado de documentos, etc. Pero también hubo estudios a considerar para la elaboración del Plan Estratégico, según Couceiro, E. (2006: 130), «No todas las personas pueden llegar en igualdad de condiciones a la información tecnológica. Para el adulto mayor no es fácil acceder a la información, estos servicios no están diseñados de acuerdo a todas las necesidades funcionales de estas personas». La brecha digital es «la diferencia que existe entre individuos y sociedades que tienen acceso a recursos tecnológicos de cómputo, telecomunicaciones e internet, pero hay otros aspectos que también tienen que ser estudiados como la educación, la lengua, el género, la tecnología disponible (teléfonos, electricidad, cómputo e internet), la diferencia económica, la generacional y la geográfica, entre otras. Por lo tanto, la ONP reflexiona sobre las funciones que tiene a su cargo. La falta de dicho pensamiento, a su vez, contribuye a una creciente brecha digital (Muñoz et al. 2013:85).

Considero importante la presente investigación, debido que el Plan Estratégico, y el acceso a la medios tecnológicos toma en cuenta otros estudios, como la brecha digital que existe entre individuos y sociedades que tienen acceso a recursos tecnológicos de cómputo, telecomunicaciones e internet, pero hay otros aspectos que también tienen que ser estudiados como la educación, la lengua, el género, la tecnología disponible (teléfonos, electricidad, cómputo e internet). Esto contrasta debido que el autor hizo consultas sobre el acceso a los medios virtuales teniendo en cuenta la edad.

Yanet, C. (2018) en su tesis “Gobierno electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población

quechua hablante” El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.719 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de Correlación positiva moderada fuerte y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La presente investigación demuestra que las Tics tiene relación significativa con la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador, además se encuentra en el nivel de correlación moderada fuerte.

El autor reviso la investigación y concluye que tiene relación con el estudio, a pesar de no tener el mismo título; pero las Tics está dentro de la dimensión del Estándar para el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa. Por lo que se relaciona la modernización de la Gestión Pública y la Atención al ciudadano.

Jaime, V. (2017) en su tesis “Las TICS y la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador 2015”. Concluye que el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.719 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de Correlación positiva moderada fuerte y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La presente investigación demuestra que las Tics tiene relación significativa con la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador, además se encuentra en el nivel de correlación moderada fuerte.

El autor reviso la investigación y concluye que tiene relación con el estudio, a pesar de no tener el mismo título; pero las Tics está dentro de la dimensión del Estándar para el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa. Por lo que se relaciona la modernización de la Gestión Pública y la Atención al ciudadano

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable 1: Modernización de la gestión pública

➤ Definición.

Santos, Y. (2008) Modernización de la gestión pública, necesidad, incidencias, límites y críticas. Santos.

- López, C. (1995, pág. 61), señala que la gestión pública podría definirse como la aplicación de los recursos adecuados para alcanzar los objetivos públicos socialmente deseados; es decir, la obtención de los fines que la sociedad valora con el menor sacrificio de recursos posible.
- Hufty, M. (1998, pág. 29) señala que la NGP es presentada como una reacción práctica frente a la creciente tendencia a la burocratización de las sociedades, a la insatisfacción de los ciudadanos con bienes y productos suministrados por organismos estáticos, al déficit público y a la dificultad que tienen los ejecutivos políticos de llevar a la práctica las reformas que impulsan las organizaciones burocráticas.
- Winberg, A. (1994, págs. 85-86) señala que las reformas resultan esenciales para la gestión pública, lo más importante es destacar la reducción de recursos financieros ocasionada por el control del déficit público o como bien indica Aucoin, P. (1997, pág. 493), por la necesidad gubernamental de responder a una situación de crisis fiscal derivada de los cambios en el sistema económico internacional.

➤ Inicio de Modernización de la Nueva Gestión Pública

Santos, Y. (2008) La NGP se inició con los países desarrollados. su desarrollo empírico tuvo lugar en el Reino Unido con la llegada Margaret Thatcher al gobierno inglés en el año 1979, quien promovió el impulso para que los cambios comenzaran a formalizarse, basado todo en la idea de mermar el papel y tamaño del Estado. El siguiente país fue Estados Unidos bajo el mandato de Reagan, G. (1980), después Nueva Zelanda y, por último, gran parte de los países de la OCDE.

➤ Gestión Pública Tradicional.

Presentaba problemas dadas las características del sector público y de su entorno; ahora bien, el cambio manifiesto la necesidad urgente de renovar la organización y las normas administrativas con el objetivo de conseguir instituciones pública más moderna y competitiva. La base que propicia estos

cambios está apoyada principalmente en el ahorro y reducción de costes, una administración en la evolución de las tecnologías y en la mejora de los servicios públicos.

- Organismos Internacionales que Promueven la Modernización de la Gestión Pública.

OCDE, (1961) Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, agrupa a 36 países miembros, su misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo.

CLAD (1972) Centro Latino americano de Administración para el Desarrollo, su objetivo es promover un enfoque común en los países Iberoamérica sobre la calidad y la excelencia en la gestión pública, que integre las distintas perspectivas políticas y técnicas que se encuentran presentes en las Administraciones Públicas de la región.

- El CLAD y el Gobierno Peruano.

A través de la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM (2015), se celebró en Lima del 10 al 13 de noviembre 2015 el XX Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del estado y de la administración pública.

En dicho Congreso en noviembre del 2015; la Coordinadora de la SGP, Rosa Carolina Cisneros Mora expuso: "Estándares para mejorar la atención a la ciudadanía y compromisos de calidad en la prestación del servicio. Es importante mencionar que dicho tema fue expuesto para dar alcance del avance de la política de la SGP, intercambiar experiencia con los otros países participantes, que también expusieron sus políticas para mejorar los servicios en beneficio del ciudadano.

- Sistemas de Atención al Ciudadano en otros Países
 - Sistema de atención de Colombia

Colombia Ley 1755-2015, Art. 23 de la Constitución Política de Colombia. La Cámara de Representantes, reglamentó un Sistema de Atención al Ciudadano - PQRSD; presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que garantice a la ciudadanía, entidades públicas, academia, organizaciones privadas y de la sociedad civil nacionales y extranjeras, el acceso a la información legislativa y administrativa que se

produce en las entidades administrativas La Cámara de Representantes, con el objetivo de contribuir al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía a través de los mecanismos de participación y acceso a la información, adopto las nuevas tecnologías orientadas al ciudadano, etc.

También cuenta con un sistema de simplificación administrativa como explica el Segundo Informe Trimestral abril- junio 2018. Publicado el (10 /08/2018). Como estrategia de atención tiene un área o espacio, para la atención al usuario, en donde realizan la clasificación de los tramites, con un proceso simplificado, para la atención al ciudadano y desde ahí gestiona y atiende directamente las solicitudes de primer nivel. Atención de Primer Nivel: Se refiere a la gestión de requerimientos considerados como frecuentes a los que se da respuesta sin ser escalados a las diferentes dependencias de la Unidad. Atención de Segundo Nivel: se refiere a la gestión de requerimientos que por su carácter técnico y/o jurídico requieran ser consultados con las diferentes áreas según su competencia

- Sistema de atención al ciudadano en Brasil. (De la Garza, 2018)

Liliani María Araújo Souza, Quirino en el XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú, 10-13 nov. 2015. Souza, Expresa: La decisión política y la definición de estrategias del gobierno de Bahía es servir sus ciudadanos por medio de una nueva filosofía del uso intensivo de tecnología. Estos nuevos paradigmas han permitido la creación e implementación, en septiembre de 1995, del primer centro de atención al ciudadano en Brasil llamado servicio de atención al ciudadano –S.A.C y revolucionó la prestación de servicios públicos en el país brindando servicios de calidad, con eficiencia y sin burocracia para hacer frente a las demandas de los ciudadanos. El modelo para todos los estados brasileños y hoy día es un modelo consolidado con más de 300 centros de atención al ciudadano en todo el país y reconocidos por la población como centros de excelencia en la atención ciudadana. Se consolidó el concepto de centros integrados de atención al ciudadano poniendo en un solo lugar las distintas instituciones públicas que prestan servicios y algunas organizaciones

privadas como los bancos y empresas de servicios públicos. Esta iniciativa facilitó la vida de los ciudadanos, brindando servicios en lugares estratégicos, de gran flujo de personas y de fácil acceso, con horario extendido, combinado con la comodidad de las instalaciones físicas, la prontitud del personal y los nuevos estándares de atención, bien como uso intensivo de tecnología.

Tercerización de la Gestión. La tercerización de la gestión que se aplica en la actualidad en algunos estados brasileños, como São Paulo (unidades Poupatempo) y Río de Janeiro (unidades Rio Poupa Tempo) se trata de un modelo que permite al Estado una mayor agilidad en la implementación de los centros de atención al ciudadano y con la garantía del mantenimiento de la infraestructura y servicios de apoyo, como limpieza y seguridad.

- Sistema de atención al ciudadano español- carta de compromiso.

AEVAL, (2016) Agencia de evaluación de calidad las cartas de servicios elaboradas de acuerdo con las normas NE 93200, son los documentos que constituyen los instrumentos a través de los cuales los órganos, organismos y entes públicos y otras entidades de la administración general del estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Su origen está vinculado a conseguir la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos. La carta de servicios de AEVAL (Agencia Estatal de evaluación de las políticas públicas) y la calidad de los servicios refleja, información servicios más relevantes prestados por la agencia, haciendo visibles los niveles de calidad ofrecidos en su prestación, reforzando así el compromiso visible de la agencia con la ciudadanía. AEVAL, organismo público de los regulados en la Ley 28/2006, de 18 de julio, integrada por académicos y profesionales de prestigio de distintas disciplinas encargada de procesos de la mejora de los servicios públicos.

➤ Modernización de la gestión pública en el Perú

- Ley Marco (N° 27658). Dispuso el proceso de Modernización del Estado Peruano, estableciendo principios y la base legal para el inicio de este

proceso; señalándose como uno de los objetivos de la modernización: El servicio a la ciudadanía.

- Secretaria de la Gestión Pública; responsable del sistema administrativo de modernización de la gestión pública; siendo competente en materia de funcionamiento, organización del estado, simplificación administrativa, ética, transparencia y participación ciudadana. Así como el seguimiento y evaluación de las políticas públicas dentro de las instituciones públicas.
- Mediante Ley Ministerial N° 048-2013-PCM, (2013), se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, que tiene como objetivo general mejorar la calidad, eficiencia y la oportunidad de los servicios administrativos que la ciudadanía realiza en la administración pública.
- La Política de Modernización de la Gestión Pública; El estudio enfocara en el 3er pilar, Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, en ese sentido evaluaremos si las políticas modernas de la Gestión Pública, a través de sus estándares del “La Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública” implementadas por la SGP, está logrando mejorar percepción calidad y eficacia de la Atención en el Ciudadano.



Figura 1: Pilares centrales de la gestión del cambio. Fuente

- Norma Legal: del “Manual para mejorar la atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”. Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM,
- El objetivo del Manual de Atención al Ciudadano
Es brindar a los trabajadores de las entidades públicas, los criterios y lineamientos que son de cumplimiento obligatorio a fin de favorecer a los ciudadanos en la provisión de bienes y servicios públicos, para lograr una adecuada implementación de la entidad.
- Estándares del manual de atención al ciudadano
El presente manual consta de 9 estándares con sus elementos definidos sobre la base de un modelo de satisfacción ciudadana.

Cuadro N° 1. Estándares y sub elementos para una atención de calidad a la ciudadanía	
Estándar	Sub elementos
1. Estrategia y organización	1.1 Planeamiento estratégico y operativo 1.2 Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía 1.3 Estrategia de comunicación con la ciudadanía 1.4 Incentivos y reconocimiento al logro de resultados 1.5 Gestión de la Calidad 1.6 Gestión de la Seguridad y Salud 1.7 Articulación intrainstitucional e interinstitucional
2. Conocimiento de la ciudadanía – usuario	2.1 Identificación de las necesidades y expectativas, para segmentar a la ciudadanía-usuario 2.2 Mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos
3. Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	3.1 Canal presencial 3.2 Canal telefónico 3.3 Canal virtual 3.4 Canal móvil o itinerante
4. Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	4.1 Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía 4.2 Señalización y mapa de riesgos 4.3 Equipamiento para la atención de la ciudadanía
5. Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	5.1 Orientación a la ciudadanía 5.2 Pagos vinculados a los trámites y servicios 5.3 Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos 5.4 Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural 5.5 Simplificación administrativa
6. Personal de atención a la ciudadanía	6.1 Perfil del puesto 6.2 Inducción y capacitación del personal
7. Transparencia y acceso a la información	7.1 Transparencia de la información pública 7.2 Acceso a la información 7.3 Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad 7.4 Información sobre los servicios no exclusivos 7.5 Designación de funcionarios responsables
8. Medición de la gestión	8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía 8.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía 8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía
9. Reclamos y sugerencias	9.1 Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias 9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua 9.3 Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias

Figura 2: Estándares y sus sub elementos Fuente

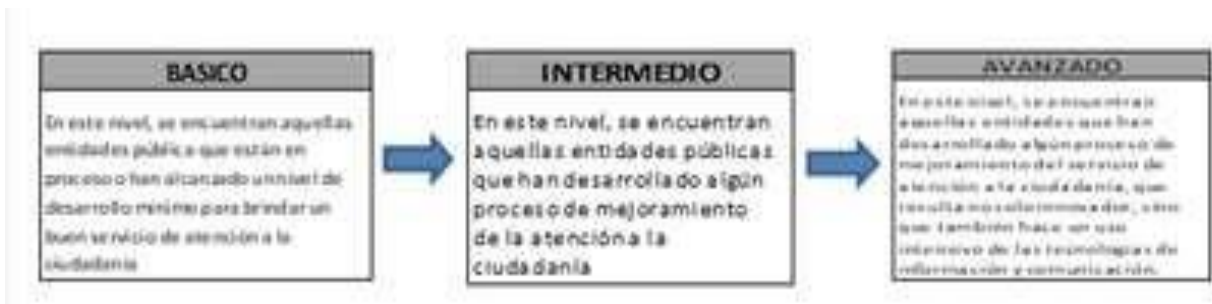
➤ ¿Qué es un estándar?

Dimensión de la gestión de la entidad pública que debe ser priorizada con la finalidad de dar una atención de calidad a la ciudadanía.

- Que es un Sub elemento

Escalonamiento progresivo a partir de una serie de criterios que muestran la evolución del estándar para dar una atención de calidad a la ciudadanía.

- Clasificación de los sub elementos



- Estándar Estudiados

- Estándar 1: Estrategia y organización: Adhiere orientaciones a nivel de organización interna, los cuales son necesarios para priorizar la atención a los usuarios. Estas refieren tanto a la presencia del personal encargado de la medición diseño e implementación de mecanismos de seguimiento y mejora, como monitoreo institucional para la verificación de las metas trazadas.
 - Sub elemento estrategia de comunicación con la ciudadanía; la estrategia de comunicación con la ciudadanía no está definida en el plan de comunicación de la entidad.
- Estándar 2. Conocimiento de la ciudadanía-usuario: Involucra los diferentes mecanismos y estrategias de espacios de participación que utiliza la entidad para conocer y proporcionar una mejora calidad a la ciudadanía.
 - Sub elemento mecanismo y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos; la entidad tiene implementado, al menos, un mecanismo o espacio de participación ciudadana para el diseño e implementación de la mejora de servicios público
- Estándar 3. Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía: Muy importantes con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de los mismos permite ampliar la cobertura de los servicios (dispersión geográfica de los puntos de atención), agilizar los trámites,

atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía la información.

- Sub elemento canal presencial; este medio cuenta con la ventaja de brindar una atención personalizada que permite una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio; además de contar con un horario corrido; atención de funcionarios y servidores, aunque se encuentra en implementación una plataforma de atención para la realización de trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos,
- Sub elemento canal telefónica; La atención a la ciudadanía se realiza a través de un único número telefónico o central telefónica, desde el cual se deriva la llamada a la respectiva oficina; existe una línea o número telefónico dedicado, exclusivamente, a la entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos, presentación de quejas, reclamos, sugerencias.
- Sub elemento canal virtual canal virtual; la atención a la ciudadanía se brinda mediante la entrega de información a través de la página web; se ha implementado formularios en línea, a través de los cuales la ciudadanía puede: solicitar información, presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, entre otros; el formulario en línea y la plataforma virtual tienen un enfoque de datos abiertos y gobierno electrónico
- Sub elemento canal móvil: La entidad se desplaza hacia la ciudadanía, periódicamente, a través de campañas de promoción o ferias itinerantes, de manera planificada, y responde a las necesidades de la ciudadanía respecto a determinados trámites o bienes y servicios públicos.
- Estándar 5. Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa: Este estándar comprende el conjunto de actividades de gestión moderna que realiza la entidad, relacionado con la orientación del procedimiento administrativo con el fin de que la ciudadanía reciba un trato que satisfaga su atención disminuyendo obstáculos o costos innecesarios para los ciudadanos y entidad.
- Sub elemento; existe un sistema de señalización adecuada y actualizada para identificar: (i) las principales áreas de atención de la entidad, (ii) servicios dirigidos a la ciudadanía y módulos de orientación, (iii) servicios higiénicos y medidas de seguridad.

- Sub elemento; la atención es brindada a la ciudadanía siguiendo las pautas que entrega cada órgano o unidad orgánica a su personal, pero no están formalmente establecidas.
- Sub elemento; EMC de la entidad ha simplificado y costeado, con las metodologías vigentes y con el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad priorizados.
- Sub elemento; al menos uno de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, simplificados y costeados, funcionan en plataformas virtuales de trámites en línea.
- Estándar 7: Transparencia y el acceso a la información pública.
- Sub elemento: La entidad cuenta con formato de solicitud de acceso a la información pública conforme a la Ley N° 27806 de transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración.

- Etapa I. Planificación:

La entidad pública debe planificar anualmente las actividades para la etapa de la ejecución, partiendo de la elaboración de un diagnóstico de la Institución (Formato de autoevaluación encontrado en el Manual de Atención al Ciudadano).

- Etapa II. Diagnóstico:

A fin de conocer el estado actual de la entidad el responsable del EMC debe aplicar la autoevaluación, el cual debe adjuntar los medios de verificación al aplicativo informático, que la SGP, pone a disposición, luego de la evaluación de los resultados del autodiagnóstico la SGP, comunica a las entidades a fin de levantar las observaciones. en base a este estudio formular el proyecto e implementar las mejoras necesarias de acuerdo con los 9 estándares del manual a fin de alcanzar el nivel inmediato, superior en beneficio de la ciudadanía. Concluidas las mejoras, elaborar el informe con las mejoras

implementadas las misma que se remiten a la SGP, para su validación y aprobación correspondiente. Una vez aprobado el proyecto de mejora, se inicia la implementación de las mejoras y/o cambios en la gestión, coordinado con las áreas, liderando y supervisando la ejecución de las acciones del plan de trabajo. Concluida la implementación, elaboramos el informe con las mejoras implementadas de acuerdo con el plazo establecido Art. 3 de la RM N° 186-2015-PCM.

- Etapa III. Seguimiento y autoevaluación:

Corresponde a la SGP realizar el seguimiento y evaluación de los avances logrados, las limitaciones encontradas y la premiación de las buenas prácticas implementadas en el proceso.

Con los resultados, elabora el ranking de las mejores prácticas implementadas. En base al ranking, organiza la premiación de las buenas prácticas de los proyectos de mejora de la atención a la ciudadanía implementados para asegurar la calidad en la atención a la ciudadanía.

1.3.2 Atención ciudadano

- Concepto de atención al ciudadano.

- Servicio de atención al ciudadano: Es la asistencia que el funcionario o servidor le brinda al usuario cuando este requiere orientación o demanda la absolución de una consulta específica. Este servicio debe brindarse con cortesía, fiabilidad y proactividad.
- Zona de atención: Espacio físico en el cual se encuentran ubicados los módulos de atención y demás herramientas de trabajo, así como el personal designado para absolver las consultas, registrar a los usuarios, recepcionar, emitir y/o gestionar documentos.
- Módulo de atención: Herramienta ubicada en un espacio físico de la institución, a través de la cual el usuario interactúa con el personal encargado de brindar orientación con respecto a los trámites o servicios, que brinda la Institución de Fiscalización Física.

- Requisitos de la persona que desempeñan los puestos de trabajo de atención al público.
- Conocimientos sobre la organización.
- Conocimientos en técnicas de comunicación y atención al público.
- Manejo de herramientas informáticas de gestión y de información.
- Conocimiento de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la administración.

➤ Calidad de la atención

Según Galviz, G. (2011), definió como compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de entrega, precios justos, etc.) evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades.

➤ Percepción

La percepción es un proceso nervioso superior que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno y de uno mismo. Una de la característica de la percepción que es temporal, ya que es un fenómeno a corto plazo. La forma en que las personas llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen sus experiencias o cambian sus necesidades y motivaciones.

➤ Servicio

Según la Secretaria del Trabajo y Previsión social- Méjico; Conjunto de actividades que se relacionan entre sí y de actitudes que se diseñan para satisfacer las necesidades de los usuarios. Conjunto de elementos interrelacionados e interdependientes, que forman una unidad y que tienen un objetivo en común. En un nivel más amplio, los elementos del servicio abarcan una amplia y heterogénea variedad de métodos, herramientas y principios orientados a identificar la interrelación de fuerzas que forman parte del proceso común.

➤ Eficacia

Grado de cumplimiento de los objetivos previstos por una organización en un periodo determinado de tiempo.

1.4 Formulación del problema

¿Existe relación entre la Gestión y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo -2018?

1.5 Justificación del estudio.

Justificación Teórica: Se justifica teóricamente ya que esta investigación podrá dar conocer el comportamiento de las variables estudiadas, además, que se determinará si existe una relación entre estas.

Justificación Práctica: El presente informe se realiza por que se dará a conocer si las estrategias implementadas en la Institución respecto a la moderna gestión están influyendo en la percepción de la calidad de la atención, analizaremos si las TIC, está siendo beneficioso para todos los ciudadanos, sin discriminación alguna. Es practico también por que la investigación podría ser utilizado como guía de estudio ya que el estudio determinara donde requiere implementar mejoras y cambios para mejorar la atención.

Justificación Social: Se justifica socialmente porque va a determinar si la relación de las 2 variables se podrá implementar mejoras estrategias de gestión, en beneficio del ciudadano

1.6 Hipótesis

La Modernización de la gestión pública influye significativamente un cambio en la atención al ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo- 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar si la Modernización de la Gestión Pública influye con la calidad de atención al ciudadano.

1.7.2 Objetivos específicos

O₁ Determinar el nivel de incidencia de la modernización en la atención al ciudadano.

O₂ Efectuar un diagnóstico de la percepción de la modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano.

O₃ Analizar la edad de los ciudadanos en relación a su conocimiento del uso de las TIC.

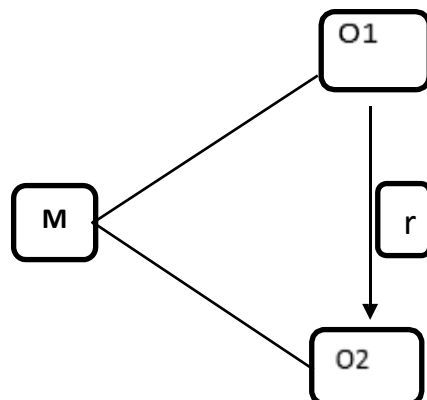
II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Esta investigación no experimental estará diseñada con un corte transversal y correlacional.

No experimental; porque las variables de estudio no se van a manipular, y transversal porque describirá las variables del estudio y analizará su incidencia e interrelación en un momento dado del horizonte temporal. Y es correlacional porque se va a describir la relación entre la variable independiente modernización de la gestión pública y la variable dependiente atención al ciudadano, en un solo momento.

El esquema es:



Dónde:

M: Muestra participante

O₁: Observación de la variable independiente: Modernización de la gestión pública.

O₂: Observación de la variable dependiente: Atención al ciudadano.

r: Relación de causalidad de la variable.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

Variable independiente (O₁): Modernización de la gestión pública.

La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la administración pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. (Carta Iberoamericana de calidad en la gestión pública).

Variable dependiente (O₂): Atención al ciudadano

Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano.

Variable interviniente

La variable interviniente o extraña que participa con la variable independiente es la normatividad que regula las acciones de los participantes respecto de las dos variables en estudio.

2.2.2 Operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Modernización de la Gestión Pública	La Modernización de la Gestión Pública es un proceso político técnico de transformación de actitudes y de fortalecimiento de aptitudes, de agilización de procesos, simplificación de procedimientos, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno	Percepción de los ciudadanos de los procesos de gestión moderna implementados en la institución fiscalizadora	Estándar para la estrategia y la organización (Estándar 1)	Sub Elemento Básico : Focalización : Conocimiento de los Operativos de Orientación y Fiscalización gratuitos que brinda la institución a la ciudadanía	1 Nunca 2 Algunas vez 3 Normalmente 4 Muchas veces 5 Casi siempre 6 Siempre
			Conocimiento de la ciudadanía – usuario (Estándar 2)	Sub Elemento Avanzado Cobertura Mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos	
			Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía (Estándar 3)	Sub Elemento Medio Cantidad de atenciones por canal presencial en horario corrido.	
				Sub Elemento Medio Atenciones realizada en las oficinas de funcionarios y servidores, para la realización de trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc.	
				Sub Elemento Básico Canal Telefónico Cantidad de atenciones a la ciudadanía a través del canal telefónico o central telefónica, desde el cual se deriva la llamada a la respectiva oficina.	
				Sub Elemento Medio Cantidades de desplazamiento de la Institución a otras lugares o ciudades para brindar información a través del canal móvil	
			Proceso de Atención a la ciudadanía y simplificación administrativa (Estándar 5)	Sub Elemento Medio Cantidad de atenciones por el canal virtual entrega de información relacionada con trámites o atenciones por acceso a la información pública?	
Transparencia y el acceso a la información pública (Estándar 7)	Sub Elemento Básico Difusión de la información contenida en la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.				

Atención al Ciudadano	. Es el punto principal de interacción con el ciudadano el cual atiende un servicio.	Estudio de la percepción de la calidad del servicio y eficacia de la atención por parte de la entidad fiscalizadora.	Calidad del Servicio al Ciudadano	Sub Elemento Medio CANTIDADES DE DESPLAZAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN A OTRAS LUGARES O CIUDADES PARA BRINDAR INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL canal móvil	Ordinal – Cualitativa Malo Regular Bueno Muy bueno
				Percepción de los Sindicalistas sobre la entidad de Fiscalización	
				Percepción de la Calidad de la atención en mesa de partes	
				Credibilidad de la Información	
				Percepción sobre la orientaciones recibidas	
			Eficacia	Accesibilidad de las TIC	
				Oportunidad de la atención vía correo	
				Efecto deseado de los usuarios con el resultado final de sus denuncias	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población objetivo para este estudio de investigación estuvo conformada por todos los ciudadanos que llegan para la atención de algún reclamo o tramite de sus procedimientos. Esta población es conocida y consta de 4446 ciudadanos atendidos.

2.3.2 Muestra

Se utilizó un muestreo aleatorio simple con una población conocida.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N - 1)e^2 + Z^2PQ}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Grado de confiabilidad 1.96 (95% confianza)

p = probabilidad positiva 0.5

q = Probabilidad negativa 0.5

e = Margen de error: 5%

$$n = \frac{4446 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(4446 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 353.67$$

$$n = 354$$

La muestra a tomar para aplicar el cuestionario será de 354 ciudadanos atendidos.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica de recolección

La recolección de la información se realizó mediante el método de encuestas por ser el instrumento más pertinente, además de su buen control en la recolección de datos.

2.4.2 Validez y Confiabilidad del instrumento

Se encontró inicialmente el tamaño de muestra piloto el cual fue de 30 ciudadanos atendidos, luego de aplicar el cuestionario a los mismos, se evaluó la fiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach, el cual dio como resultado 0.81; teniendo en cuenta que el valor permisible mínimo para afirmar que el instrumento es válido es de 0.70, podemos decir que el cuestionario usado es confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

El análisis estadístico para el logro de los objetivos en el presente estudio hará uso de:

Estadístico Descriptivo:

En esta parte se obtuvieron las tablas de frecuencia y porcentajes, para poder describir y diagnosticar el estado actual de la entidad fiscalizadora, representando esta información mediante gráficos de barra para un uso didáctico y de fácil interpretación.

Prueba Ji Cuadrado:

Se utilizó este estadístico para evaluar si existe o no una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano.

Además para procesar la información recolectada y para el análisis de los datos se trabajó con los programas Microsoft Office Excel y SPSS v. 21.

Prueba de Correlación de Spearman:

Se utilizó esta prueba estadística para determinar el nivel de relación entre las variables estudiadas.

2.6 Aspectos éticos

Navarro, D. (2009) En el presente trabajo se tomó en consideración los principios éticos y/o bioéticos como se detalla:

Zarate, R. 2009) Principio de Autonomía, porque los participantes luego de la información sobre el propósito de la investigación decidieron voluntariamente su participación.

Principio de Justicia, todos los participantes fueron tratados con respeto y amabilidad, además de la confidencialidad de la información brindada.

Principio de no Beneficencia, Se respetó su integridad física y psicológica de los participantes. Así como la información que puedan proporcionar para el estudio.

Consentimiento informado: Se le informará sobre la finalidad del trabajo y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo su salud y bienestar. Además de haberseme aclarado que no se hará ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica por su participación.

Intimidad anonimato y confidencialidad: Los participantes tienen derecho a esperar que la información obtenida durante el estudio se mantendrá en la más estricta confidencialidad, lo cual puede lograrse a través del anonimato o por otros medios.

Dignidad humana: Comprende el derecho a la autodeterminación y al conocimiento irrestricto de la información.

Principios de justicia: Se tratará a todos los participantes por iguales y no se tendrá preferencia por alguno.

En relación al rigor científico:

Credibilidad: Es el incremento de la posibilidad de producir resultados creíbles, se puede alcanzar a través del compromiso del investigador con el informante en el transcurso de la investigación. El compromiso trata de identificar los factores contextuales que inciden en los fenómenos de estudio.

Aplicabilidad: Busca aplicar los hallazgos significados en otros contextos donde se encuentren persona por experiencias semejantes.

Audibilidad: Es el criterio de rigor en merito a los hallazgos, el estudio será audible cuando otro investigador pueda seguir claramente “el camino” de dirección usado por el investigador en el estudio, es decir otro investigador debe llegar a conclusiones similares y comparables al estudio.

Polit, D. & Hungler, B. 2000) Confortabilidad: Tiene en cuenta la objetividad o neutralidad de la investigación, garantiza que los hallazgos, conclusiones y recomendaciones estén apoyados por los datos y que exista la evidencia actual, al mismo tiempo se debe apoyar en la opinión de expertos.

III. RESULTADOS

3.1 Efectuar un diagnóstico de la percepción de la modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano.

La autora de este estudio explica que las 5 dimensiones son los estándares de sub dimensión de gestión que se encuentran en el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía; se especificó en el cuadro de operacionalización como sub elemento avanzado, medio y básico, pero de una manera empírica ya que no se encuentra el documento oficial del diagnóstico de auto evaluación de la entidad fiscalizadora de Trujillo. que permitiría saber de grado de desarrollo con respecto a su gestión. Por lo que solo determinaremos la modernización y su influencia en la atención ciudadano.

Estándar 1: Descripción de la dimensión estándar para la estrategia y la organización.

Tabla 1: Rangos para el estándar para a estrategia y la organización (Focalización: Mejora la calidad de la atención a la ciudadanía).

Estándar para la Estrategia y la Organización	
Valores	Nivel
<=2	Totalmente desconocido
3 – 4	Algo desconocido
5 – 6	Conocimiento Regular
7 – 8	Algo conocido
9 – 10	Muy Conocido
11 +	Totalmente conocido

Fuente: Aplicación encuesta

Tabla 2: Cuadro de Frecuencias para el nivel del estándar para la estrategia y la organización (Focalización: Conocimiento de la Mejora de calidad de la atención a la ciudadanía).

Focalización		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Desconocido	55	15,5	15,5	15,5
	Algo Desconocido	98	27,7	27,7	43,2
	Conocimiento Regular	158	44,6	44,6	87,9
	Algo Conocido	32	9,0	9,0	96,9
	Muy Conocido	6	1,7	1,7	98,6
	Totalmente conocido	5	1,4	1,4	100,0
Total		354	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación encuesta

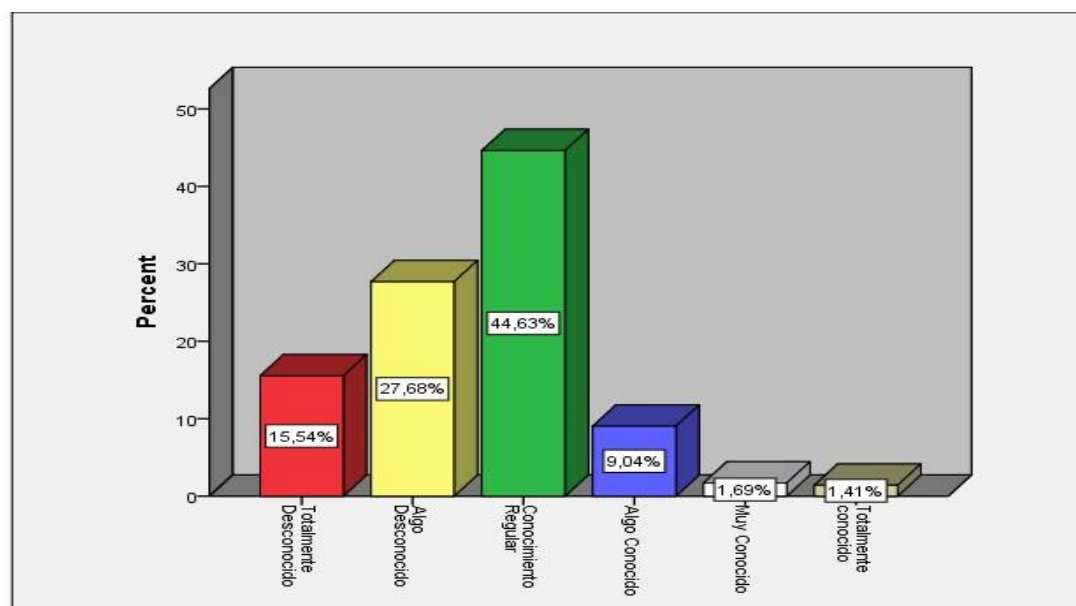


Figura 3: Nivel para el estándar para la estrategia y la organización (Focalización: conocimiento de la mejora de calidad de la atención a la ciudadanía)

Fuente: Tabla 2.

Interpretación:

Con respecto a la dimensión Estándar para la estrategia y la organización, se puede observar que el 44.63% de los encuestados tiene un CONOCIMIENTO REGULAR con respecto a los operativos de orientación y fiscalización, realizados por la Institución para la mejora de la calidad de la atención a la ciudadanía, además, existe un 1.41% de encuestados que afirma que tienen un CONOCIMIENTO TOTAL de ellos.

Estándar 2: Descripción de la dimensión Conocimiento de la ciudadanía - usuario

Tabla 3: Rangos para el estándar conocimiento de la ciudadanía (Cobertura: Mecanismos y espacios de participación ciudadana)

Estándar del conocimiento de la ciudadanía – usuario	
Valores	Nivel
<=2	Muy malo
3 - 4	Malo
5 – 6	Regular
7 – 8	Bueno
9 – 10	Muy bueno
11 +	Excelente

Fuente: Aplicación encuesta

Tabla 4: Cuadro de Frecuencias para el nivel del estándar del conocimiento de la ciudadanía (Cobertura: Mecanismos y espacios de participación ciudadana)

Cobertura		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Malo	15	4,2	4,2	4,2
	Malo	123	34,7	34,7	39,0
	Regular	145	41,0	41,0	79,9
	Bueno	60	16,9	16,9	96,9
	Muy Bueno	10	2,8	2,8	99,7
	Excelente	1	,3	,3	100,0
	Total	354	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación encuesta

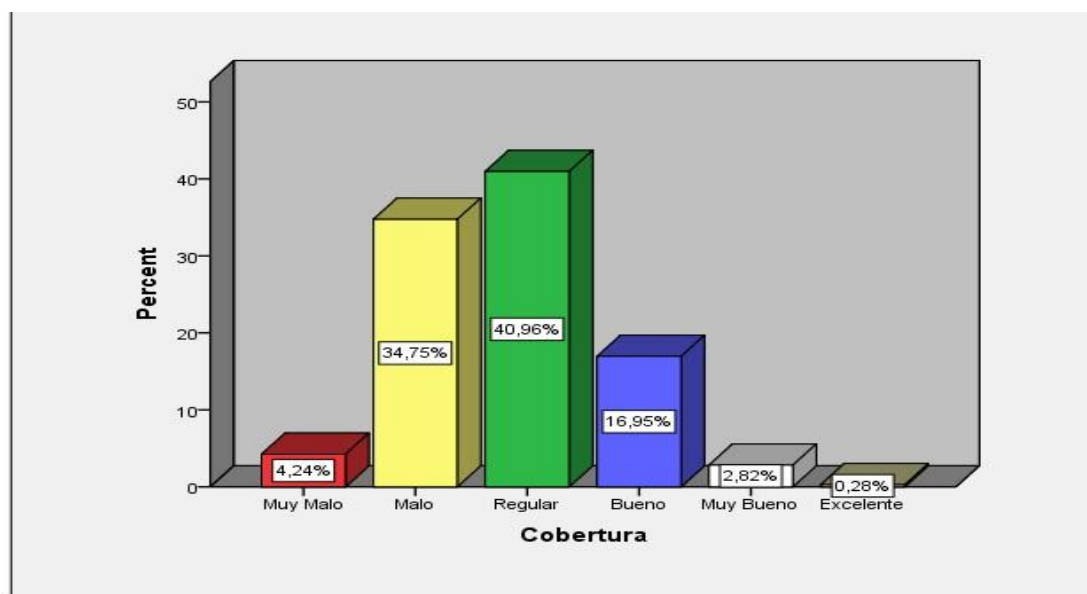


Figura 4: Nivel del estándar del conocimiento de la ciudadanía (Cobertura: Mecanismos y espacios de participación ciudadana).

Fuente: Tabla 4.

Interpretación:

Con respecto a la dimensión del estándar 2 del MAC del conocimiento de la ciudadanía – usuario, observamos que el 40.96% de los encuestados afirma que los mecanismos y espacios de participación ciudadana para la atención de calidad de los servicios públicos es regular; Mientras que solo el 0.28% de los encuestados afirma que es excelente esta gestión de implementación.

Estándar 3: Descripción de la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.

Tabla 5: Rangos para el estándar accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.

Estándar de accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	
Valores	Nivel
<=5	Totalmente desconocido
6 a 10	Algo desconocido
11 a 15	Conocimiento Regular
16 a 20	Algo conocido
21 a 25	Muy conocido
25 +	Totalmente Conocido

Fuente: Aplicación encuesta

Tabla 6: Cuadro de Frecuencias para el nivel del estándar accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Algo Desconocido	40	11,3	11,3	11,3
	Conocimiento Regular	221	62,4	62,4	73,7
	Algo Conocido	85	24,0	24,0	97,7
	Muy Conocido	8	2,3	2,3	100,0
Total		354	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación encuesta

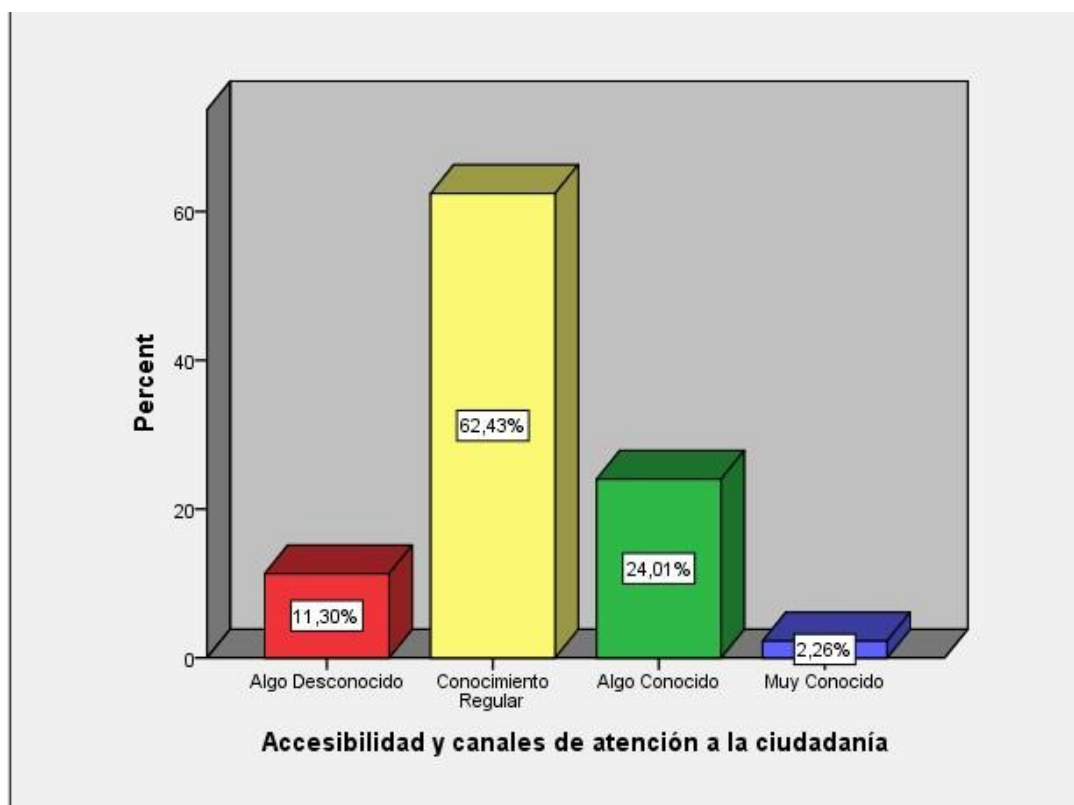


Figura 5: Nivel del estándar accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía)

Fuente: Tabla 6.

Interpretación:

Con respecto a la dimensión del estándar de la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía, se pudo denotar que el 62.43% de los encuestados tiene un conocimiento regular, sobre los servicios de calidad que se brinda en los canales de atención presencial, telefónico, virtual, móvil y atenciones por funcionarios directivos; así mismo existe un 2.26% que afirma que es algo muy conocido.

Estándar 5: Descripción de la dimensión proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.

Tabla 7: Rangos para el estándar del proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.

Estándar de accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía

Valores	Nivel
1	Ningún Conocimiento
2	Muy Poco Conocimiento
3	Poco Conocimiento
4	Conocimiento Regular
5	Mucho Conocimiento
6	Conocimiento Total

Fuente: Aplicación encuesta

Tabla 8: Cuadro de frecuencias para el nivel del estándar del proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.

Atención a la ciudadanía y Simplific. Admi.		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ningún conocimiento	27	7,6	7,6	7,6
	Muy Poco Conocimiento	143	40,4	40,4	48,0
	Poco Conocimiento	92	26,0	26,0	74,0
	Conocimiento Regula	15	4,2	4,2	78,2
	Mucho Conocimiento	71	20,1	20,1	98,3
	Conocimiento Total	6	1,7	1,7	100,0
Total		354	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación encuesta

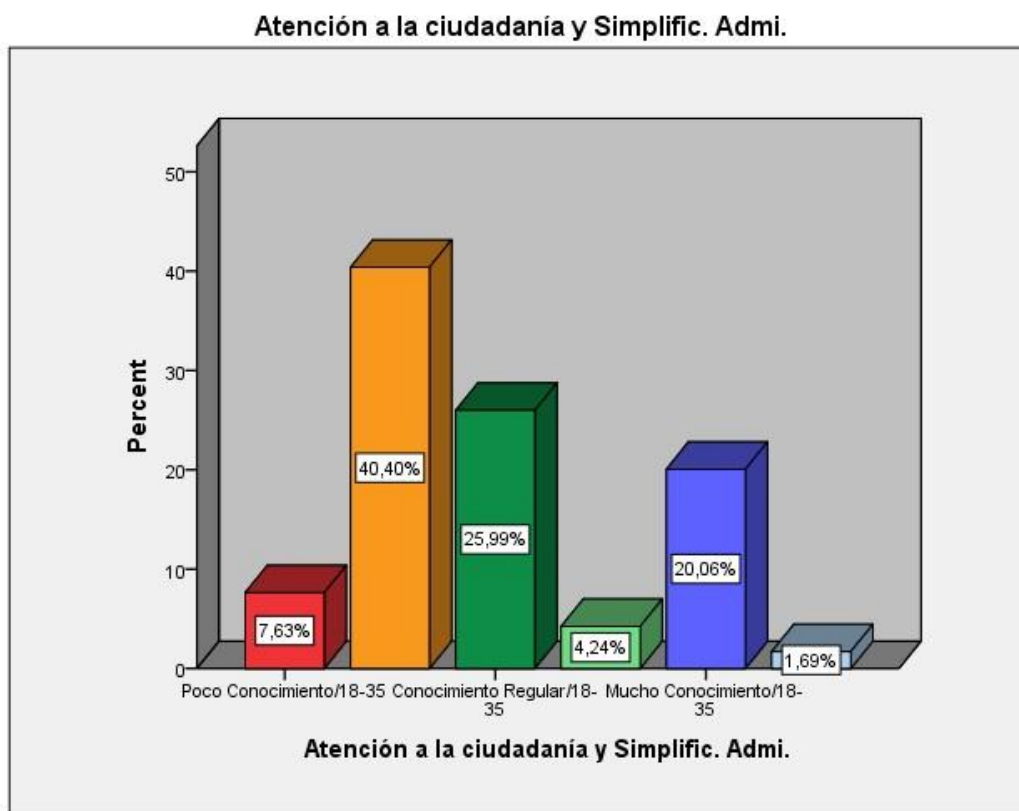


Figura 6: Nivel del estándar del proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.

Fuente: Tabla 8.

Interpretación:

Con respecto a la dimensión del estándar del proceso de la atención a la ciudadanía y simplificación administrativa se pudo determinar que el 48.03% (40.40% + 7.63%) de los encuestados tienen POCO CONOCIMIENTO sobre los servicios tecnológicos TIC, sin embargo, también existe un 21.75% de los encuestados que tienen MUCHO CONOCIMIENTO sobre estos servicios tecnológicos.

Es importante darse cuenta de que de los 48.03% de encuestados que tienen poco conocimiento sobre los TIC, la gran mayoría son personas que superan los 35 años de edad, por el contrario, de los 21.75% de encuestados que tienen mucho conocimiento sobre las TIC, casi la totalidad son personas de 18 a 35 años.

Estándar 7: Descripción de la dimensión transparencia y acceso a la información pública.

Tabla 9: Rangos para el estándar de transparencia y el acceso a la información pública.

Estándar de transparencia y el acceso a la información pública

Valores	Nivel
1	Ninguna Difusión
2	Muy Poca difusión
3	Poca Difusión
4	Regular Difusión
5	Mucha Difusión
6	Total Difusión

Fuente: Aplicación encuesta

Tabla 10: Cuadro de frecuencias para el nivel del estándar de transparencia y el acceso a la información pública.

Transparencia y Acceso a Información Pública		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ninguna Difusión	23	6,5	6,5	6,5
	Muy Poca Difusión	140	39,5	39,5	46,0
	Poca Difusión	155	43,8	43,8	89,8
	Regular Difusión	16	4,5	4,5	94,4
	Mucha Difusión	13	3,7	3,7	98,0
	Total Difusión	7	2,0	2,0	100,0
	Total	354	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación encuesta

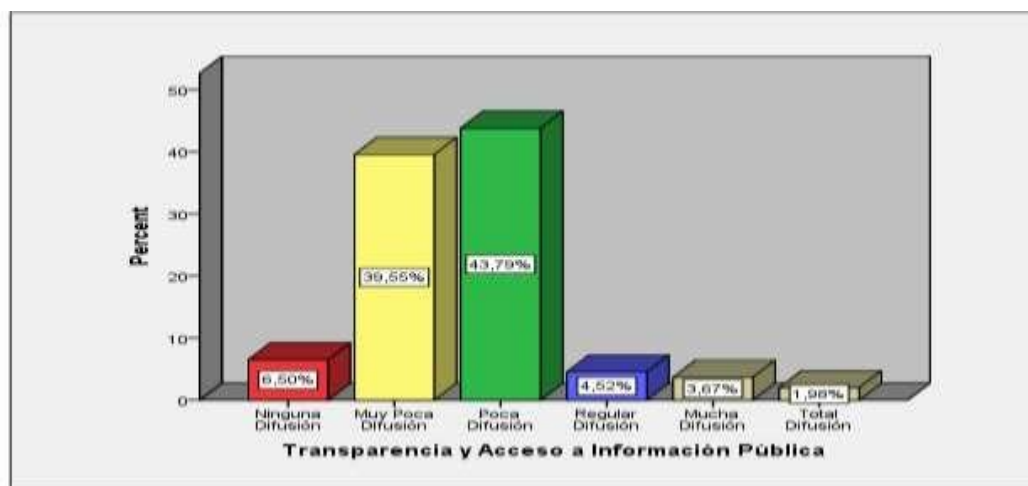


Figura 7: Nivel del estándar de transparencia y el acceso a la información pública.

Fuente: Tabla 10.

Interpretación:

Con respecto a la dimensión del estándar de transparencia y acceso a la información pública, la mayoría de encuestados (43.79%) dijeron que percibían poca difusión, sobre la Ley N° 27806 (Ley de transparencia y acceso a la información pública, que tiene como objetivo promover la transparencia de los actos del estado), por otro lado, un 1.98% dijo percibir una total difusión de la Ley.

Descripción de la Variable 1 Modernización de la Gestión Pública.

Tabla 11: Rangos para la variable Modernización de la Gestión Pública.

Variable Modernización de la Gestión Pública	
Valores	Nivel
<=22	Muy malo
23 – 33	Malo
34 – 44	Regular
45 – 55	Bueno
56 +	Muy bueno

Fuente: Aplicación encuesta

Tabla 12: Cuadro de frecuencias para el nivel de la variable modernización de la gestión pública.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buena	57	16,1	16,1	16,1
	Regular	175	49,4	49,4	65,5
	Mala	122	34,5	34,5	100,0
	Total	354	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación encuesta

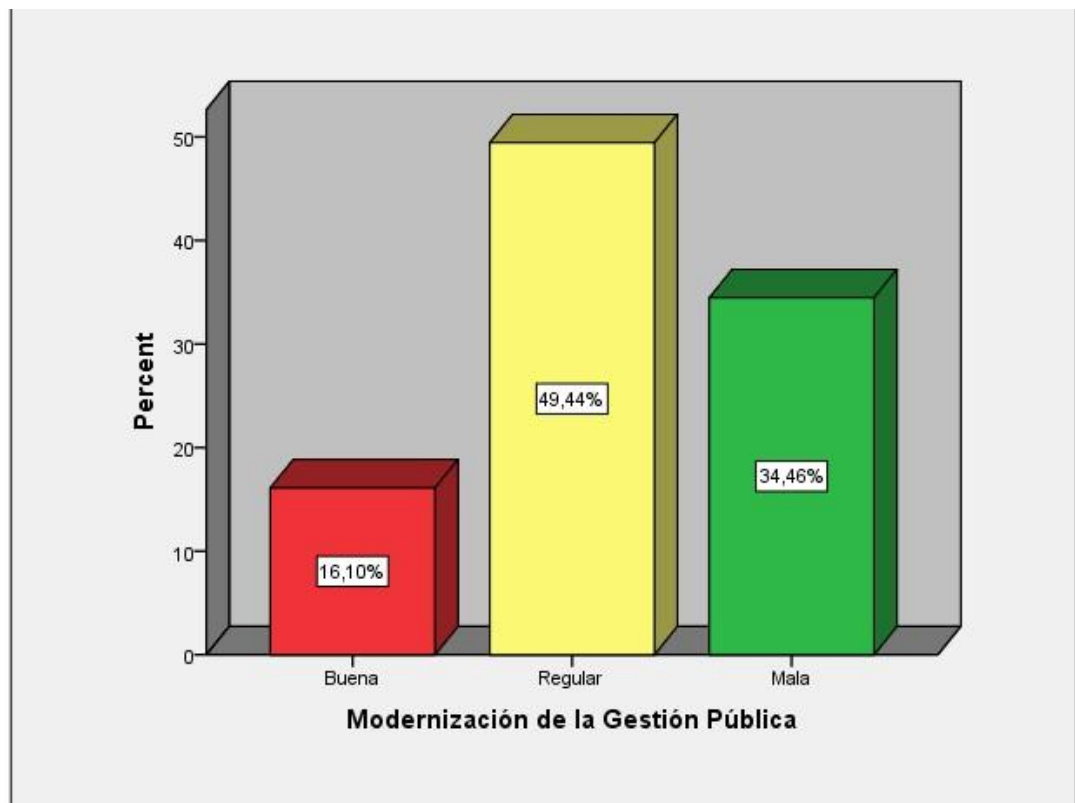


Figura 8: Nivel de la variable modernización de la gestión pública.

Fuente: Tabla 12.

Interpretación:

Por consiguiente, con respecto a la variable Modernización de la Gestión Pública se ha podido concluir que el 49.44% de los ciudadanos encuestados tienen una percepción REGULAR de ésta y solo un 16.10% tiene una percepción BUENA de la misma.

Descripción de la dimensión calidad del servicio al ciudadano.

Tabla 13: Rangos para la dimensión calidad del servicio de la atención al ciudadano.

Variable Modernización de la Gestión Pública	
Valores	Nivel
<=10	Muy malo
11 – 14	Malo
15 – 18	Regular
19 – 22	Bueno
23 +	Muy bueno

Fuente: Aplicación encuesta

Tabla 14: Cuadro de frecuencias para el nivel de la dimensión calidad del servicio y atención al ciudadano.

Calidad del Servicio y Atención al Ciudadano					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Mala	15	4,2	4,2	4,2
	Mala	184	52,0	52,0	56,2
	Regular	141	39,8	39,8	96,0
	Buena	14	4,0	4,0	100,0
	Total	354	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación encuesta

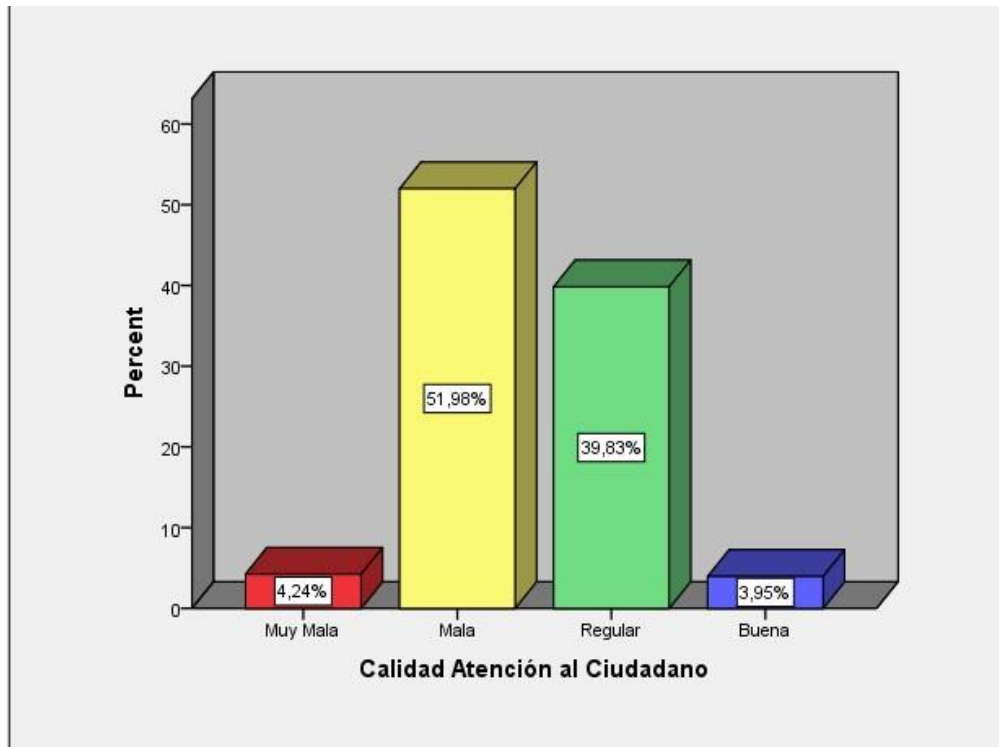


Figura 9: Nivel de la dimensión calidad del servicio al ciudadano.

Fuente: Tabla 14.

Interpretación:

Sobre la dimensión calidad del servicio al ciudadano, es el 51.98% de los encuestados afirmó que tenían una MALA percepción, respecto a la calidad de los servicios estratégicos que brinda la institución a través de los operativos, mesas de trabajo sólo un 3.95% dijo pensar que ésta se encuentra en un BUEN nivel.

Descripción de la dimensión eficacia.

Tabla 15: Rangos para la dimensión eficacia.

Variable Modernización de la Gestión Pública	
Valores	Nivel
<=7	Muy malo
8 - 10	Malo
11 - 13	Regular
14 - 16	Bueno
17 +	Muy bueno

Fuente: Aplicación encuesta

Tabla 16: Cuadro de frecuencias para el nivel de la dimensión eficacia.

Eficacia		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Ineficaz	4	1,1	1,1	1,1
	Algo Ineficaz	121	34,2	34,2	35,3
	Regular Eficacia	218	61,6	61,6	96,9
	Algo Eficaz	11	3,1	3,1	100,0
	Total	354	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación encuesta

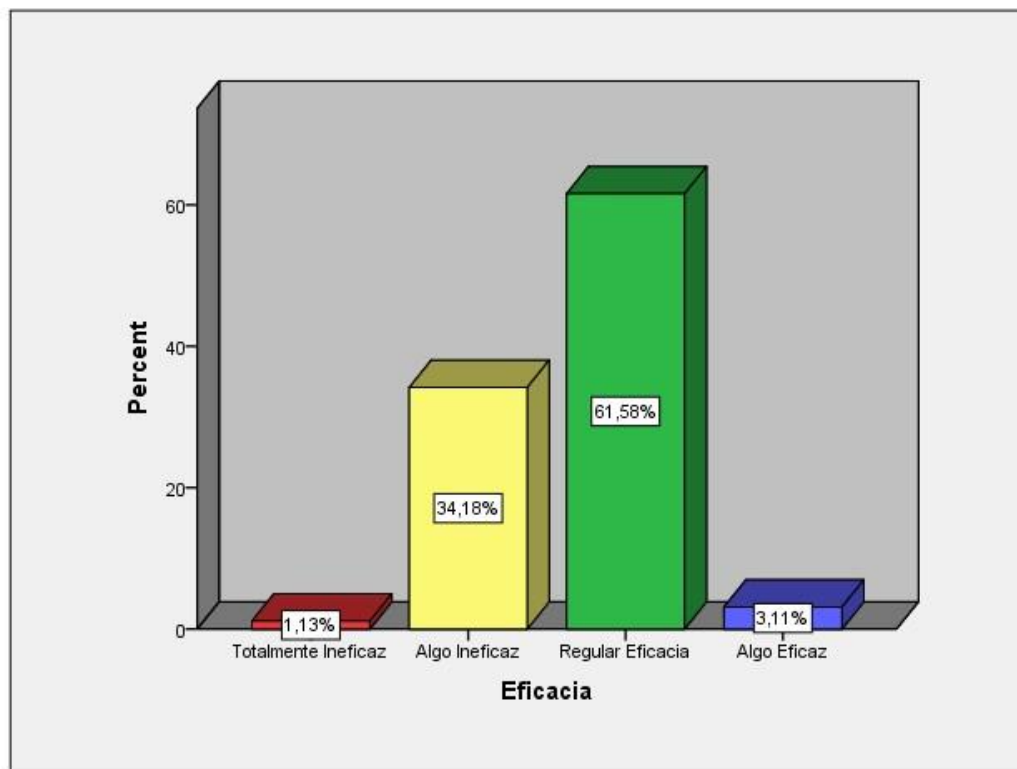


Figura 10: Nivel de la dimensión eficacia.

Fuente: Tabla 16.

Interpretación:

Con respecto a la dimensión Eficacia, la mayoría de los encuestados (61.58%) afirma que percibe una EFICACIA REGULAR, respecto a los servicios que se brinda por vía telefónica, aplicativo para asentar sus denuncia en la página web, correo electrónico y resultado de su denuncia, existe un 1.13% de encuestados que percibe a la dimensión como TOTALMENTE INEFICAZ.

Descripción de la Segunda variable atención al ciudadano.

Tabla 17: Rangos para la variable atención al ciudadano.

Variable Modernización de la Gestión Pública	
Valores	Nivel
<=15	Muy malo
16 – 24	Malo
25 – 33	Regular
34 – 41	Bueno
42 +	Muy bueno

Fuente: Aplicación encuesta

Tabla 18: Cuadro de frecuencias para la variable atención al ciudadano.

Atención al Ciudadano		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mala Atención	137	38,7	38,7	38,7
	Regular Atención	217	61,3	61,3	100,0
	Total	354	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación encuesta

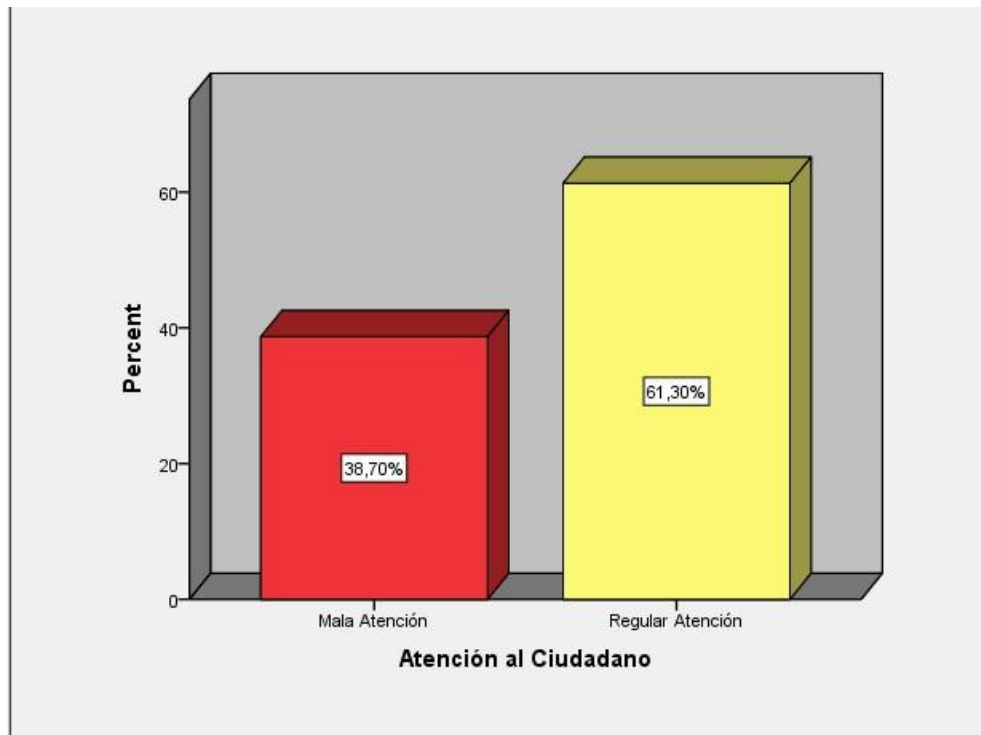


Figura 11: Nivel de la variable 2 atención al ciudadano.

Fuente: Tabla 18.

Interpretación:

Por consiguiente, con respecto a la variable Atención al ciudadano podemos concluir en base a los respondido por el 61.30% de los encuestados afirma que existe una atención al ciudadano REGULAR, sin embargo, el resto de encuestados (38.70%) afirma que hay un MAL nivel de atención, siendo este un problema serio.

3.2 Analizar si existe influencia significativa entre las variables Modernización de la Gestión Pública y la Atención al ciudadano.

H₀: No existe relación entre las variables.

H₁: Existe relación entre las variables.

Se aplica la prueba estadística Ji cuadrado:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

X^2 : Estadístico Ji cuadrado

O : Frecuencia Observada

E : Frecuencia Esperada

Tabla 19: Cuadro de frecuencias esperadas entre variable modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano.

			Atención al Ciudadano		
			Mala Atención	Regular Atención	Total
Modernización de la Gestión Pública	Muy Mala	Count	35	22	57
		Expected Count	22,1	34,9	57,0
	Mala	Count	92	154	246
		Expected Count	95,2	150,8	246,0
	Regular	Count	10	41	51
		Expected Count	19,7	31,3	51,0

Total	Count	137	217	354
	Expected Count	137,0	217,0	354,0

Fuente: Aplicación encuesta

Desarrollando:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	20,397 ^a	2	Valor P,000
vLikelihood Ratio	20,770	2	,000
Linear-by-Linear Association	20,035	1	,000
N of Valid Cases	354		

Como el valor p es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, concluimos que la Modernización de la Gestión Pública y la atención al ciudadano tienen una relación SIGNIFICATIVA.

3.3 Determinar el nivel de incidencia de la modernización en la atención al ciudadano.

Con la prueba de Correlación de Spearman se determinará el nivel de relación entre las variables.

$H_0: r_{\text{spearman}} = 0$

$H_1: r_{\text{spearman}} \neq 0$ CUANTO DE NIVEL?

Desarrollando

Correlations

		Modernización de la Gestión Pública	Atención al Ciudadano
Spearman's rho	Modernización de la Gestión Pública	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed)	1,000 Nivel d,778**
			,001 SOLO EXISTE UNA RELACION
		N	354
	Atención al Ciudadano	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed)	,778** 1,000
			,001
		N	354

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dado que valor p (0.01) es menor a 0.05 rechazamos la hipótesis nula, por consiguiente, existe suficiente evidencia estadística para reafirmar que existe relación entre las variables Modernización de la gestión pública y la Atención al ciudadano.

Por otra parte, el coeficiente de Correlación de Spearman = 0.778 indica una relación positiva de nivel alto, es decir, a mejor modernización de la gestión pública, mejor es la calidad de la atención.

IV. DISCUSIÓN

- Los resultados de esta investigación concuerdan con los trabajos realizados por La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios - AEVAL, “Estabilidad y Mejoría en los servicios públicos” en su informe de Resumen Ejecutivo; concluyó que el grado de satisfacción de los servicios de administraciones públicas, que ofrece sus entidades; es de forma muy o bastante satisfactoria, mientras que el otro 50% considera que funcionan de forma poca o nada satisfactoria. Estos resultados coinciden con la parte de esta investigación en la que concluyó que el 49.44% de los ciudadanos encuestados tiene una REGULAR percepción de la gestión moderna Pública.
- Respecto al uso de la tecnología a través de sus plataformas en las entidades administrativas de España, observamos que el acceso ha ido en aumento dado que en el 2012 era 43% y al término del informe 2016, según estudio el acceso al uso de las TIC aumento al 49.10, estas cifras revelan que estas herramientas son más accesibles ya que rompieron la tendencia al alza del uso del canal presencial. A diferencia del presente estudio observamos que el 62.43% no ha usado los servicios tecnológicos TIC, debido a la poca difusión de los servicios de atención que ofrece la entidad, además de falta de personal especializado para brindar la información, debido a ello no se orienta con claridad, todos los servicios que brinda la entidad, y no se aprovecha en su totalidad capacidad, por falta de difusión.
- En el Informe Trimestral de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - Colombia. (2018). Informa que se mantuvo la tendencia con un mayor índice de consultas a través del Correo Electrónico, Sistema PQRSD y Chat; es decir que el 74.4 % de la gestión realizada en este período se desarrolló de manera virtual. A diferencia de nuestra entidad solo utilizó 21.75% los servicios virtuales, los que están entre los 18 y 35 años de edad; por lo tanto, estos son los que más usan el servicio para realizar gestiones, debido a su conocimiento y educación.

- En la Tesis de Amanqui, A (2017) Gestión Administrativa y Calidad de Servicio el 60% de encuestados determina que la gestión administrativa es buena, a diferencia de los 49.44% de los encuestados en el presente estudio, determina que la gestión de la modernización pública de esta entidad es regular
- En la tesis de Amanqui, A (2017) y en el estudio de Rojas, R (2017) Gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios externos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología, 2017, ambos concluyen que sus variables dependientes e independientes tienen una relación alta y significativa al igual que en este trabajo.
- Al igual que en la investigación de Yanet, CH (2018) "Gobierno Electrónico, barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechua hablante" en que concluye que existe una relación de directa y positiva entre sus variables de interés, la presente investigación también concluye que existe una relación de nivel alto y positivo entre la Modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano, es decir ante la mejora de la primera variable, habrá una mejora en la segunda.

V. CONCLUSIONES

- Actualmente el 49.44% de ciudadanos de Trujillo tienen una Regular percepción sobre la Modernización de la Gestión Pública, aun así, existe un 16%.10 de ciudadanos que tiene una percepción BUENA.
- Con respecto a la Atención al Ciudadano, se concluyó que el 61.30% de los encuestados percibe una atención REGULAR, sin embargo, el 38.70% restante percibe que hay un MAL nivel de atención al ciudadano
- Según el estándar de Atención a la Ciudadanía y Simplificación Administrativa, se concluyó que el grado de acceso a las herramientas TIC tiene una relación con la edad de los usuarios, esto se ve reflejado en el gran porcentaje (40.40%) de personas mayores a 35 años que desconocen sobre el uso o existencia de las herramientas TIC, mientras que del porcentaje de usuarios con altos conocimientos de estas herramientas casi su totalidad son personas de 18 a 35 años de edad (20.06%).
- En los resultados obtenidos por el estadístico de prueba Ji Cuadrado, se puede concluir que existe una relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública y la Atención al ciudadano, es así que al ser variables que se relacionan podríamos afirmar que al implementar más estándares en la Modernización de la Gestión Pública, esta ser vería reflejada en la calidad de percepción que tienen los ciudadanos en su atención por instituciones Fiscalizadoras en la ciudad de Trujillo
- Finalmente, con la prueba de Correlación de Spearman (0.778) se pudo determinar que el nivel de relación entre la modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano es directa y alta.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un plan estratégico de comunicación dentro de la unidad de la entidad Fiscalizadora, Trujillo - 2018, respecto a la difusión de todos los servicios de atención que brinda a la Ciudadanía, ejemplo: charlas de orientación a los empleadores y trabajadores, etc.
- Se recomienda realizar un plan de trabajo al interior de la entidad descentralizada, conformado por un pequeño equipo de trabajo, que participe y se involucre con los trabajadores de la institución y se trabaje bajo los lineamientos del Manual de atención a la ciudadanía.
- Dado al poco uso de las TIC, de parte de ciudadanos con limitantes por desconocimiento de la tecnología, se recomienda mejorar otros canales de atención, como el canal telefónico para las personas, que viven en otras provincias.

VII. REFERENCIAS

- AEVAL. (2016). *Percepcion de los ciudadanos españoles*. Madrid, España: Agencia estatal devaluacion de las politicas publicas .
- Amanqui, A. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de desarrollo integral de la familia – Sicuani – Cusco 2017*. Cusco-Perú: Tesis de la Universidad César Vallejo. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_328351eafbe88d541f6014d65850e55a/Description#tabnav
- Artículo del diario Perú 21. (29 de 12 de 2018). Atención en entidades públicas toma 4 horas. *Artículo del diario Perú 21*, págs. 3-6. Obtenido de <https://peru21.pe/opinion/atencion-entidades-publicas-toma-4-horas-101397>
- Aucoin, P. (1997). *Reforma administrativa en la gestion publica: Paradigmas, principios, paradojas y pendulos*. Madrid-España.
- Bañon, M. (1993). Modernización de la administración pública española: Balance y perspectiva. *Revista Política y Sociedad*, 13(13), 63. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/27585187_La_modernizacion_de_la_Administracion_Publica_espanola_Balance_y_perspectivas
- CLAD. (1972). *Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo*. Centro latinoamericano de administración para el desarrollo. Caracas, Venezuela: CLAD.
- CLAD ORG. (2017). Tendencias en la administración pública moderna: La nueva gestión. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 39.
- Couceiro, E. (2006). Plan estrategico de gobierno electronico de la ONP. *Revista General de Información y Documentación de la Fundación ONCE*, 130. Obtenido de <https://search-proquest-com.up.idm.oclc.org/docview/223575625?accountid=41232>

- De la Garza, D. M. (2018). *Tendencias en la administración pública moderna: La nueva gestión*.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Maracaibo, Venezuela: Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Hufty, M. (1998). *Aux racines de la pensee comptable*. Paris-Francia: Presses Universitaires de Francia.
- (2016). *Informe general de actividad AEVAL*. Madrid-España: Ministerio de Hacienda y Funcion Publica. Obtenido de http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/agencia/Informe_general_actividad_2016_AEVAL.pdf
- Jaime, V. (2017). *Las tics y la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador 2015*. Lima-Perú: Tesis de la Universidad Cesar Vallejo.
- Lechado, J. M. (1978). *La constitución de 1978, última ley fundamental del franquismo*. España: La Haine.org.
- Ley Marco N° 27658. (s.f.). *Ley Marco N° 27658 de la modernización de la gestión pública*.
- Ley Ministerial N° 048-2013-PCM. (22 de Febrero de 2013). Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM. *Diario El Peruano*, págs. 5-8.
- Ley N° 18525. (30 de Junio de 1986). *Diario Oficial de la República de Colombia*, págs. 4-7.
- López, C. (1995). *Instrumentos al servicio de la gestion publica*.
- Muñoz, D., & et al. (2013). Enhancing social interaction between older adults and their families. *Revista Científica de Edocomunicación*, 85. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.10-07/978-3-319-03092-0_7>
- Navarro, D. (2009). *Métodos y diseños de investigación*. Valencia-España: Universitat de València. Obtenido de <http://www.uv.es/friasnav>

- OCDE. (1961). *Acerca de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)*. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Mexico: OCDE.
- Ortega, I. R., & Márquez, M. R. (2005). *Genesis y evolucion de la administracion publica en Nuevo Leon*. Nuevo Leon- Mexico: Tesis de la Universidad Autonoma de Nuevo Leon.
- PCM. (2015). *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del estado y de la administración pública*. Lima-Perú: PCM.
- Polit, D., & Hungler, B. (2000). *Investigación científica en ciencias de la salud*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Quintanilla, H. (2017). *Plan estratégico de gobierno electrónico de la oficina de normalización previsional ONP*. Lima-Perú: Tesis de la Universidad del Pacifico. Obtenido de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2113?show=full>
- Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM. (2013). Lima-Perú: El Peruano.
- Resolucion Ministerial N° 156-2013-PCM. (19 de Junio de 2013). Manual para mejorar la atencion a la ciudadanía en las entidades de la administracion publica. *El Peruano*, págs. 5-9. Obtenido de <https://xdoc.mx/preview/rm-n-156-2013-pcm-5c2fbda442d68>
- Reage, G. (2006). *La brecha digital y sus determinantes*. México: Tesis de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Rojas, R. (2017). *Gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios externos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología*. Lima-Perú: Tesis de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15877/Rojas_ARM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos, Y. (2008). *Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas*. Mexico: Pecvnia.

- Souza, L. Q. (2015). *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del estado y de la administración pública*. Lima, Perú.
- UNGRD. (2018). *Segundo informe trimestral*. Bogotá-Colombia: Sistema nacional de gestión de riesgo de desastre. Obtenido de http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/INFORME_SEGUNDO_TRIMESTRE_2018-ATENCION_AL_CIUADANO.pdf
- Winberg, A. (1994). *Reformas administrativas recientes y el papel cambiante de evaluación de programas en Canada*. Catalunya-España.
- Yanet, C. (2018). *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante*. Lima-Perú: Tesis de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17408/Choquenaira_GY_C.pdf?sequence=1
- Zarate, R. G. (2009). *La gestión del Cuidado de enfermería*. Madrid-España: Index.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

Variable 1: Modernización de la Gestión Pública.

Encuesta para evaluar si las Políticas Modernas de la Gestión Pública, implementadas por la SGP, a través de los estándares del Manual para mejorar la atención en la ciudadanía en las entidades de Administración Pública, responden a las expectativas y demandas del usuario que acude diariamente a la Institución de Fiscalización Pública 2018.

Datos Generales del Encuestado

El presente cuestionario solo tiene fines académicos, a continuación, encontrará una serie de pregunta ante la cuales Deberá marcar con un aspa (x). Tener en cuenta que este cuestionario es anónimo por lo que se le pide responder con total sinceridad; considerando las siguientes respuestas:

Edad :

Variable 2: Atención al Ciudadano.

En la presente encuesta se evaluará la calidad y eficacia de algunos servicios que se brinda a los ciudadanos para que acude a la institución de Fiscalización diariamente durante 2018.

Datos Generales del Encuestado

El presente cuestionario solo tiene fines académicos, a continuación, encontrará una serie de pregunta ante las cuales Deberá marcar con un aspa (x). Tener en cuenta que este cuestionario es anónimo por lo que se le pide responder total sinceridad; considerando las siguientes respuestas:

Estándar 1: Para la Estrategia y la organización	Nunca	Alguna Vez	Normal	Muchas Veces	Casi Siempre	Siempre
1. Ha escuchado sobre los operativos Orientación, fiscalización en las empresas, como plan de trabajo para formalizar a los trabajadores.						
2. Alguna vez recibió la visita de un operativo de fiscalización sobre registro de en planillas en su centro de labores						
Estándar 2: Conocimiento de la ciudadanía						
3. Asistió a las charlas gratuitas de capacitación sobre Normas de infracciones laborales Seguridad y salud en el trabajo?						
4. Cuantas veces como representante sindical participo en las mesas de trabajo bilaterales que organiza la Institución?						
Estándar 3: Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.						

5. Fue Ud. atendido alguna vez, en mesa de partes en el horario corrido que ofrece la Institución de Fiscalización?						
6. Fue atendido por algún reclamo, orientación por un Directivo en su oficina?						
7. Alguna vez recibió Ud. Por vía teléfono información relacionada con el estado de sus trámites y/o bienes presentación de quejas, reclamos sugerencias, denuncias, etc.						
8. Utilizo alguna vez el correo electrónico de la institución para requerir alguna información o realizar algún Tramite?						
9. Fue orientado fuera de la entidad, a través de campañas de promoción o ferias tema, sobre sus derechos laborales o trámites a seguir?						
Estándar 4: Transparencia y el acceso a la información pública						
10. Ha escuchado sobre la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública-Ley 27806?						
Estándar 5: Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.						
11. Ha visitado las paginas virtuales de SUNAFIL y sabe que servicios tecnológicos ofrece para brindar un mejor servicio de atención, teniendo en cuenta su edad?						

Calidad del servicio al ciudadano	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
12. Le pareció clara y comprensible la Orientación que recibió sobre formalizar a sus trabajadores? Como lo califica:				
13. El acercamiento y el dialogo entre la Institución de Fiscalización y los dirigentes sindicales a través de las mesas de trabajo bilaterales. Como lo califica?				
14. Como le pareció el trato del personal responsable en mesa de partes?				
15. Como considera la información que recibió sobre el procedimiento de su denuncia vía presencial?				
16. Que le pareció la orientación recibida por el Directivo respecto a sus consultas laborales?				
Eficacia				
17. Respecto a la orientación del estado de su denuncia a través de la vía telefónica. como lo califica?				
18. Respecto a su simplicidad y claridad y comprensión la atención que se le brindo en el aplicativo virtual de la Institución a través de la página web, para asentar su denuncia es:				

19. Como le ha parecido el tiempo de Atención para brindar información vía correo Electrónico?				
20. Como califica el resultado final de su denuncia?				

Anexo 2: Validez de los instrumentos

1. Coeficiente de confiabilidad ALFA de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t}\right)$$

Dónde:

α : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

k: Número de ítems.

V_i : Varianza de cada ítem.

V_t : Varianza total.

Obteniéndose los siguientes resueltos:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	30

La confiabilidad es un valor que oscila entre 0 y 1. Se dice que un instrumento tiene alta confiabilidad y validez cuando el resultado de su análisis da un mayor de 0.70.

Por lo tanto, el valor obtenido fue de 0.817, el instrumento del presente estudio es altamente confiable y válido.

Anexo 3: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable Dimensiones e indicadores												
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Existe influencia entre la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo -2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar si la Modernización de la Gestión Pública influye con la calidad de atención al ciudadano.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La Modernización de la Gestión Pública tiene una influencia significativa en la atención al ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo-2018</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 1: Modernización de la Gestión Público</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estándar para la estrategia y la organización</td> <td>Focalización</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento de la ciudadanía – usuario</td> <td>Cobertura</td> </tr> <tr> <td>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</td> <td>Canal presencial Canal telefónico Canal virtual Canal Móvil</td> </tr> <tr> <td>Proceso de Atención a la ciudadanía y simplificación administrativa</td> <td>Herramientas TIC</td> </tr> <tr> <td>Transparencia y el acceso a la información pública</td> <td>Difusión de Ley</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Estándar para la estrategia y la organización	Focalización	Conocimiento de la ciudadanía – usuario	Cobertura	Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	Canal presencial Canal telefónico Canal virtual Canal Móvil	Proceso de Atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	Herramientas TIC	Transparencia y el acceso a la información pública	Difusión de Ley
Dimensiones	Indicadores														
Estándar para la estrategia y la organización	Focalización														
Conocimiento de la ciudadanía – usuario	Cobertura														
Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	Canal presencial Canal telefónico Canal virtual Canal Móvil														
Proceso de Atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	Herramientas TIC														
Transparencia y el acceso a la información pública	Difusión de Ley														
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es el nivel de influencia entre la Gestión Pública y la Atención al ciudadano en una Institución pública de Fiscalización, Trujillo - 2018?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>O1: Determinar el nivel de incidencia de la Modernización de la Atención al Ciudadano. O2: Efectuar un diagnóstico de la percepción de la Modernización de la gestión Pública y la Atención al ciudadano. O3: Analizar la edad de los ciudadanos en relación a su conocimiento del uso de las TIC.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>La Modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano tienen una relación directa positiva de nivel alto</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO: Comportamiento organizacional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad del servicio al ciudadano</td> <td>Operativos Fisc. - Orient. Calidad Percepción</td> </tr> <tr> <td>Eficacia</td> <td>Accesibilidad Oportunidad Resultado final</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Calidad del servicio al ciudadano	Operativos Fisc. - Orient. Calidad Percepción	Eficacia	Accesibilidad Oportunidad Resultado final						
Dimensiones	Indicadores														
Calidad del servicio al ciudadano	Operativos Fisc. - Orient. Calidad Percepción														
Eficacia	Accesibilidad Oportunidad Resultado final														

Anexo 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

	PERÚ	Oficina General de Asesoría de Fiscalización y Atención al Ciudadano	Intendencia Regional de La Libertad
--	-------------	---	--

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

El Dr. Oscar Humberto Moreno Rubiños
Intendente Regional de La Libertad

HACE CONSTAR

Que la Sra. Marianela Rodríguez Acosta, identificada con DNI N° 18869720, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública con código de estudiante N° 5500563335 de la escuela de Posgrado de la Universidad Particular César Vallejo – Trujillo, ha realizado su estudio de investigación titulado "Modernización de la Gestión Pública y Atención al ciudadano en una Institución Pública de fiscalización-2018"; en el presente año ha utilizado dos instrumentos de recolección de datos, consistente en un cuestionario de Modernización de la Gestión Pública y otro sobre Atención al Ciudadano, siendo aplicado a los diversos usuarios de dicha entidad.

Se expide la presente a solicitud escrita de la interesada para los fines que estime convenientes.

Trujillo, 12 de diciembre del 2018.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
OSCAR HUMBERTO MORENO RUBIÑOS
Intendente Regional de La Libertad

www.sinafil.gob.pe / Calle Cavero y Muñoz N°707
Teléfono 044-543434

Anexo 5: Validación de expertos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización 2018

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Asunción Gutiérrez-Juan Maximiliano
 Título profesional: ABOGADO
 Especialidad: Derecho - civil
 Grado académico: DOCTOR
 Mención: Gestión Pública y Gobernabilidad
 Cargo que desempeña: Asesor - ADEM
 Instrumento de evaluación: Cuestionario para medir las políticas modernas de la Gestión Pública.
 Autor del instrumento: Br. Rodríguez Acosta Marianela

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

Crterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los items están formulados con lenguaje apropiado, sin ambigüedades.					X
Objetividad	Los items permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal, inherente a la satisfacción del servidor público.					X
Organización	Los items traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, pudiendo hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos.					X
Suficiencia	Los item presentan suficiencia en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Los item demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de la					X

	evidencia inherentes a la satisfacción del servidor público.					
Consistencia	La información permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
Coherencia	Los ítems expresan coherencia entre las variables, dimensión e indicadores.					X
Metodología	Los procedimientos insertados responden al propósito de la investigación.					X
Pertinencia	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Sub Total						50
TOTAL						50

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable ya que la variable Modernización de la Gestión Pública, guarda relación con sus dimensiones.

Puntuación:

De 10 a 20: No válida, reformula

De 21 a 35: Válido, mejorar

De 36 a 50: Válido, aplicar



Trujillo, 7 de septiembre de 2018

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización 2018

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Casanova Gutierrez Juan Maximiliano
 Título profesional: ABOGADO
 Especialidad: Derecho - Civil
 Grado académico: Doctor
 Mención: Gestión Pública y Gobernabilidad
 Cargo que desempeña: Asesor - ADEM
 Instrumento de evaluación: Cuestionario para medir la calidad y eficacia de la atención al usuario.
 Autor del Instrumento: Br. Rodríguez Acosta Marianela.

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

Crterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, sin ambigüedades.					X
Objetividad	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal, inherente a la satisfacción del servidor público.					X
Organización	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, pudiendo hacer				X	

	inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos.								
Suficiencia	Los ítem presentan suficiencia en cantidad y calidad								X
Intencionalidad	Los ítem demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de la evidencia inherentes a la satisfacción del servidor público.								X
Consistencia	La información permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.								
Coherencia	Los ítems expresan coherencia entre las variables, dimensión e indicadores.								X
Metodología	Los procedimientos insertados responden al propósito de la investigación.								X
Pertinencia	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.								X
Sub Total									9
TOTAL									48

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable ya que la variable guarda relación con sus dimensiones.

Puntuación:

- De 10 a 20: No válida, reformula
- De 21 a 35: Válido, mejorar
- De 36 a 50: Válido, aplicar


JUAN M. CASANOVA GUTIÉRREZ
 ABOGADO
 CALL. 6913
 Firma
 DNI N° 18002101

Trujillo, ...4... septiembre de 2018

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización 2018

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: George Ortíz Quiroz Manuel
 Título profesional : Ingeniero
 Especialidad : Ingeniería Industrial
 Grado académico : Magister
 Mención : Organización y Dirección de P.H.
 Cargo que desempeña : Director Administrativo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir las políticas modernas de la Gestión Pública.
 Autor del instrumento : Br. Rodríguez Acosta Marianela

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

Crterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, sin ambigüedades.				X	
Objetividad	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal, inherente a la satisfacción del servidor público.					X
Organización	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, pudiendo hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos.					X
Suficiencia	Los ítem presentan suficiencia en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Los ítem demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de la				X	

	evidencia inherentes a la satisfacción del servidor público.					X
Consistencia	La información permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
Coherencia	Los ítems expresan coherencia entre las variables, dimensión e indicadores.					X
Metodología	Los procedimientos insertados responden al propósito de la investigación.					X
Pertinencia	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Sub Total				8		40
TOTAL						48

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable ya que la variable Modernización de la Gestión Pública, guarda relación con sus dimensiones.

Puntuación:

De 10 a 20: No válida, reformula

De 21 a 35: Válido, mejorar

De 36 a 50: Válido, aplicar



Trujillo, ...5. septiembre de 2018

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización 2018

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Monje Olartequi Manuel
 Título profesional : Ingeniero
 Especialidad : Ingeniería Industrial
 Grado académico : Magister
 Mención : Organización y Dirección de P.R.H.
 Cargo que desempeña : Director Administrativo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la calidad y eficacia de la atención al usuario.
 Autor del instrumento : Br. Rodríguez Acosta Marianela.

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, sin ambigüedades.					X
Objetividad	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal, inherente a la satisfacción del servidor público.				X	
Organización	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, pudiendo hacer					X

	inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos.							
Suficiencia	Los ítem presentan suficiencia en cantidad y calidad							X
Intencionalidad	Los ítem demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de la evidencia inherentes a la satisfacción del servidor público.							X
Consistencia	La información permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.							X
Coherencia	Los ítems expresan coherencia entre las variables, dimensión e indicadores.							X
Metodología	Los procedimientos insertados responden al propósito de la investigación.							X
Pertinencia	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.							X
Sub Total								4 40
TOTAL								44

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable ya que la variable guarda relación con sus dimensiones.

Puntuación:

De 10 a 20: No válida, reformula

De 21 a 35: Válido, mejorar

De 36 a 50: Válido, aplicar

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
ESCUELA DE POSTGRADO

Mg. MANUEL MUÑOZ OLORTEGUI
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Firma
DNI N° 7998123

Trujillo, 5 de septiembre de 2018

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización 2018

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Morán Canales Rosa Elena
 Título profesional : Contador Público
 Especialidad : Finanzas y Gestión Públicas
 Grado académico : Magister
 Mención : Finanzas y Gestión Públicas
 Cargo que desempeña : Administradora
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la calidad y eficacia de la atención al usuario.
 Autor del instrumento : Br. Rodríguez Acosta Marianela.

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, sin ambigüedades.					X
Objetividad	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal, inherente a la satisfacción del servidor público.					X
Organización	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, pudiendo hacer					X

	inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos.								
Suficiencia	Los ítem presentan suficiencia en cantidad y calidad					X			
Intencionalidad	Los ítem demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de la evidencia inherentes a la satisfacción del servidor público.								X
Consistencia	La información permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.								X
Coherencia	Los ítems expresan coherencia entre las variables, dimensión e indicadores.								X
Metodología	Los procedimientos insertados responden al propósito de la investigación.								X
Pertinencia	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.								X
Sub Total								4	45
TOTAL									49

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable ya que la variable guarda relación con sus dimensiones.

Puntuación:

De 10 a 20: No válida, reformula

De 21 a 35: Válido, mejorar

De 36 a 50: Válido, aplicar


 Firma
 DNI N°.....

Trujillo, .3... septiembre de 2018

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización 2018

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Morán Canales Rosa Elena
 Título profesional: Contador Pública
 Especialidad: Finanzas y Gestión Pública
 Grado académico: Magister
 Mención: Finanzas y Gestión Pública
 Cargo que desempeña: Administradora
 Instrumento de evaluación: Cuestionario para medir las políticas modernas de la Gestión Pública.
 Autor del instrumento: Br. Rodríguez Acosta Marianela

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

Crterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, sin ambigüedades.					X
Objetividad	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal, inherente a la satisfacción del servidor público.					X
Organización	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, pudiendo hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos.					X
Suficiencia	Los ítem presentan suficiencia en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Los ítem demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de la					X

	evidencia inherentes a la satisfacción del servidor público.								
Consistencia	La información permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.								X
Coherencia	Los ítems expresan coherencia entre las variables, dimensión e indicadores.								X
Metodología	Los procedimientos insertados responden al propósito de la investigación.					X			
Pertinencia	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.								X
Sub Total							8	40	
TOTAL									48

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable ya que la variable Modernización de la Gestión Pública, guarda relación con sus dimensiones.

Puntuación:

De 10 a 20: No válida, reformula

De 21 a 35: Válido, mejorar

De 36 a 50: Válido, aplicar


 Firma
 DNI N° 02813434

Trujillo, 30 de septiembre de 2018

Anexo 6: Base de datos

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefonico	Canal Virtual	Canal Movil		
N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	6
3	4	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4
4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	4
5	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2
6	4	3	2	3	2	2	4	2	2	2	3
7	2	2	4	2	2	4	4	2	4	4	2
8	3	2	4	2	3	4	3	3	4	4	2
9	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	3
10	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2
11	3	3	1	4	4	1	2	1	3	1	3
12	1	2	2	3	3	4	2	3	1	2	2
13	1	1	3	3	3	2	1	4	1	3	1
14	2	2	2	3	4	5	4	4	2	2	2
15	3	4	5	6	3	2	5	5	1	1	3
16	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2
17	3	3	2	3	1	3	6	2	2	2	1
18	4	5	3	4	5	2	1	3	3	3	5
19	3	1	3	4	1	2	3	1	3	1	2
20	4	2	2	4	3	2	3	3	4	2	1

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Indicadores	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefonico	Canal Virtual		
21	1	3	3	3	4	3	5	1	2	1	3
22	2	1	2	3	1	1	3	3	2	2	3
23	4	1	1	3	2	1	4	4	2	1	2
24	3	1	3	4	2	2	5	3	1	1	1
25	1	2	4	5	3	1	3	4	1	2	3
26	1	1	2	2	1	2	4	3	1	1	2
27	1	3	3	5	3	2	3	2	1	3	2
28	2	1	4	3	2	1	3	2	2	1	3
29	2	2	1	5	1	2	2	1	2	1	1
30	3	1	2	3	4	2	2	1	2	1	1
31	4	2	2	4	4	2	3	2	1	3	2
32	2	2	1	5	1	2	4	2	1	2	1
33	1	1	2	2	1	3	5	4	1	1	3
34	2	1	2	3	2	2	4	1	1	1	4
35	1	1	1	3	3	4	3	1	2	2	2
36	2	1	1	3	3	2	3	2	1	2	3
37	1	1	1	3	3	2	3	2	2	1	2
38	1	1	1	3	3	4	3	2	3	2	2
39	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3
40	3	1	1	4	3	4	3	2	1	2	2
41	1	1	2	3	3	1	3	2	1	1	1
42	4	1	3	4	2	3	2	2	1	3	1
43	5	2	2	3	3	4	4	2	1	1	1
44	4	4	2	3	2	5	4	2	4	4	2

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Móvil		
45	2	4	2	3	2	4	5	3	4	4	3
46	4	2	2	5	3	3	6	3	4	4	4
47	2	4	2	3	4	2	2	4	4	4	2
48	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2
49	4	4	2	4	5	4	3	4	2	3	4
50	4	4	4	4	3	2	3	5	4	2	3
51	3	1	1	3	5	3	4	6	2	3	1
52	4	2	2	3	2	4	3	4	2	6	1
53	2	3	2	3	3	3	5	5	2	5	1
54	2	4	3	3	4	5	6	6	2	3	2
55	1	1	3	4	3	6	5	5	3	6	3
56	1	1	2	1	2	4	3	5	2	1	1
57	1	1	1	2	2	4	3	5	1	1	1
58	1	1	1	1	2	4	3	5	1	1	1
59	1	1	1	2	2	4	3	5	1	1	1
60	1	1	1	2	2	4	3	5	1	1	1
61	1	1	1	1	2	4	3	5	1	1	1
62	1	1	1	2	2	4	3	5	1	3	1
63	1	1	1	1	2	4	3	5	1	3	1
64	2	1	2	2	3	5	3	5	1	3	1
65	2	1	2	4	4	5	3	5	1	1	1
66	3	1	2	5	2	5	3	5	1	4	1
67	4	2	2	5	2	5	3	5	1	1	1
68	5	4	3	5	2	5		5	1	1	1

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefonico	Canal Virtual	Canal Movil		
69	6	5	3	5	2	6	5	5	1	1	2
70	1	6	4	5	2	6	3	6	1	1	2
71	1	1	2	5	2	6	5	4	1	2	3
72	1	1	2	5	2	4	5	6	2	2	4
73	1	1	2	1	2	3	5	2	4	2	5
74	5	2	2	3	1	2	4	6	2	3	2
75	2	1	2	4	2	4	5	2	1	3	4
76	2	2	3	3	1	2	4	1	2	1	2
77	6	2	2	4	1	5	5	5	2	3	2
78	2	3	1	3	2	2	5	2	1	4	1
79	5	2	2	2	2	2	6	2	2	3	2
80	1	1	2	2	1	2	5	5	2	3	3
81	2	2	1	3	2	2	5	2	1	1	2
82	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	2
83	1	2	2	3	1	3	5	1	2	3	2
84	2	1	1	2	2	2	5	2	1	3	2
85	4	2	2	3	1	5	6	4	2	3	4
86	2	1	2	5	2	2	5	1	1	4	2
87	2	1	1	4	2	2	4	2	2	3	2
88	2	1	2	2	2	2	5	2	3	1	2
89	1	2	2	3	1	3	3	2	2	3	4
90	2	3	1	3	2	2	5	2	1	3	2
91	2	2	3	2	1	6	4	1	2	3	1
92	6	1	2	1	1	2	5	2	2	3	2

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Móvil		
93	2	2	1	2	1	2	5	2	1	1	2
94	2	1	2	3	2	6	4	6	1	3	5
95	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4	2
96	2	1	2	3	1	2	6	1	2	3	2
97	4	2	2	1	2	2	5	2	1	3	5
98	2	3	1	2	2	2	4	4	2	1	2
99	2	2	3	3	1	2	5	2	2	4	2
100	6	1	2	2	1	6	6	4	2	3	6
101	1	2	4	5	3	1	3	4	1	2	3
102	1	1	2	2	1	2	4	3	1	1	2
103	1	3	3	5	3	2	3	2	1	3	2
104	2	1	4	3	2	1	3	2	2	1	3
105	2	2	1	5	1	2	2	1	2	1	1
106	3	1	2	3	4	2	2	1	2	1	1
107	4	2	2	4	4	2	3	2	1	3	2
108	2	2	1	5	1	2	4	2	1	2	1
109	4	4	2	2	4	3	5	4	4	4	3
110	2	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4
111	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	2
112	2	4	4	3	3	2	3	2	4	2	3
113	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4	2
114	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2
115	2	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3
116	3	1	1	4	3	4	3	2	1	2	2
117	1	1	2	3	3	1	3	2	1	1	1

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Móvil		
118	4	1	3	4	2	3	2	2	1	3	1
119	5	2	2	3	3	4	4	2	1	1	1
120	1	1	2	3	2	5	4	2	1	1	2
121	2	1	2	3	2	1	5	3	1	1	3
122	1	2	2	5	3	3	6	3	1	1	1
123	2	1	2	3	4	2	2	4	1	1	2
124	2	2	2	4	4	2	2	4	1	2	2
125	1	1	2	4	5	1	3	4	2	3	1
126	1	1	1	4	3	2	3	5	1	2	3
127	3	1	1	3	5	3	4	6	2	3	1
128	4	2	2	3	2	4	3	4	2	6	1
129	2	3	2	3	3	3	5	5	2	5	1
130	2	4	3	3	4	5	6	6	2	3	2
131	1	1	3	4	3	6	5	5	3	6	3
132	1	1	2	1	2	4	3	5	2	1	1
133	1	1	1	2	2	4	3	5	1	1	1
134	1	1	1	1	2	4	3	5	1	1	1
135	1	1	1	2	2	4	3	5	1	1	1
136	1	1	1	2	2	4	3	5	1	1	1
137	1	1	1	1	2	4	3	5	1	1	1
138	1	1	1	2	2	4	3	5	1	3	1
139	1	1	1	1	2	4	3	5	1	3	1
140	2	1	2	2	3	5	3	5	1	3	1
141	2	1	2	4	4	5	3	5	1	1	1
142	3	1	2	5	2	5	3	5	1	4	1

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefonico	Canal Virtual	Canal Movil		
143	4	2	2	5	2	5	3	5	1	1	1
144	5	4	3	5	2	5		5	1	1	1
145	6	5	3	5	2	6	5	5	1	1	2
146	1	6	4	5	2	6	3	6	1	1	2
147	1	1	2	5	2	6	5	4	1	2	3
148	1	1	2	5	2	4	5	6	2	2	4
149	1	1	2	1	2	3	5	2	4	2	5
150	5	2	2	3	1	2	4	6	2	3	2
151	2	1	2	4	2	4	5	2	1	3	4
152	2	2	3	3	1	2	4	1	2	1	2
153	6	2	2	4	1	5	5	5	2	3	2
154	2	3	1	3	2	2	5	2	1	4	1
155	5	2	2	2	2	2	6	2	2	3	2
156	1	1	2	2	1	2	5	5	2	3	3
157	2	2	1	3	2	2	5	2	1	1	2
158	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	2
159	1	2	2	3	1	3	5	1	2	3	2
160	2	1	1	2	2	2	5	2	1	3	2
161	4	2	2	3	1	5	6	4	2	3	4
162	2	1	2	5	2	2	5	1	1	4	2
163	2	1	1	4	2	2	4	2	2	3	2
164	2	1	2	2	2	2	5	2	3	1	2
165	1	2	2	3	1	3	3	2	2	3	4
166	2	3	1	3	2	2	5	2	1	3	2
167	2	2	3	2	1	6	4	1	2	3	1

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Móvil		
168	6	1	2	1	1	2	5	2	2	3	2
169	2	2	1	2	1	2	5	2	1	1	2
170	2	1	1	2	2	2	5	2	1	3	2
171	4	2	2	3	1	5	6	4	2	3	4
172	2	1	2	5	2	2	5	1	1	4	2
173	2	1	1	4	2	2	4	2	2	3	2
174	2	1	2	2	2	2	5	2	3	1	2
175	1	2	2	3	1	3	3	2	2	3	4
176	2	3	1	3	2	2	5	2	1	3	2
177	2	2	3	2	1	6	4	1	2	3	1
178	6	1	2	1	1	2	5	2	2	3	2
179	2	2	1	2	1	2	5	2	1	1	2
180	2	1	2	3	2	6	4	6	1	3	5
181	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4	2
182	2	1	2	3	1	2	6	1	2	3	2
183	4	2	2	1	2	2	5	2	1	3	5
184	2	3	1	2	2	2	4	4	2	1	2
185	2	2	3	3	1	2	5	2	2	4	2
186	6	1	2	2	1	6	6	4	2	3	6
187	1	2	4	5	3	1	3	4	1	2	3
188	1	1	2	2	1	2	4	3	1	1	2
189	1	3	3	5	3	2	3	2	1	3	2
190	2	1	4	3	2	1	3	2	2	1	3
191	2	2	1	5	1	2	2	1	2	1	1
192	3	1	2	3	4	2	2	1	2	1	1

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Móvil		
193	4	2	2	4	4	2	3	2	1	3	2
194	2	2	1	5	1	2	4	2	1	2	1
195	1	1	2	2	1	3	5	4	1	1	3
196	2	1	2	3	2	2	4	1	1	1	4
197	1	1	1	3	3	4	3	1	2	2	2
198	2	1	1	3	3	2	3	2	1	2	3
199	1	1	1	3	3	2	3	2	2	1	2
200	1	1	1	3	3	4	3	2	3	2	2
201	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3
202	3	1	1	4	3	4	3	2	1	2	2
203	1	1	2	3	3	1	3	2	1	1	1
204	4	1	3	4	2	3	2	2	1	3	1
205	5	2	2	3	3	4	4	2	4	4	4
206	4	4	2	3	2	5	4	2	4	4	2
207	2	4	2	3	2	4	5	3	4	4	3
208	4	2	2	5	3	3	6	3	4	4	4
209	2	4	2	3	4	2	2	4	4	4	2
210	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2
211	4	4	2	4	5	4	3	4	2	3	4
212	4	4	4	4	3	2	3	5	4	2	3
213	3	1	1	3	5	3	4	6	2	3	1
214	4	2	2	3	2	4	3	4	2	6	1
215	2	3	2	3	3	3	5	5	2	5	1
216	2	4	3	3	4	5	6	6	2	3	2
217	1	1	3	4	3	6	5	5	3	6	3

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Móvil		
218	1	1	2	1	2	4	3	5	2	1	1
219	1	1	1	2	2	4	3	5	1	1	1
220	1	1	1	1	2	4	3	5	1	1	1
221	1	1	1	2	2	4	3	5	1	1	1
222	1	1	1	2	2	4	3	5	1	1	1
223	1	1	1	1	2	4	3	5	1	1	1
224	1	1	1	2	2	4	3	5	1	3	1
225	1	1	1	1	2	4	3	5	1	3	1
226	2	1	2	2	3	5	3	5	1	3	1
227	2	1	2	4	4	5	3	5	1	1	1
228	3	1	2	5	2	5	3	5	1	4	1
229	4	2	2	5	2	5	3	5	1	1	1
230	5	4	3	5	2	5		5	1	1	1
231	6	5	3	5	2	6	5	5	1	1	2
232	1	6	4	5	2	6	3	6	1	1	2
233	1	1	2	5	2	6	5	4	1	2	3
234	1	1	2	5	2	4	5	6	2	2	4
235	1	1	2	1	2	3	5	2	4	2	5
236	5	2	2	3	1	2	4	6	2	3	2
237	2	1	2	4	2	4	5	2	1	3	4
238	2	2	3	3	1	2	4	1	2	1	2
239	6	2	2	4	1	5	5	5	2	3	2
240	2	3	1	3	2	2	5	2	1	4	1
241	5	2	2	2	2	2	6	2	2	3	2
242	4	2	2	3	1	5	6	4	2	3	4

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Móvil		
243	2	1	2	5	2	2	5	1	1	4	2
244	2	1	1	4	2	2	4	2	2	3	2
245	2	1	2	2	2	2	5	2	3	1	2
246	1	2	2	3	1	3	3	2	2	3	4
247	2	3	1	3	2	2	5	2	1	3	2
248	2	2	3	2	1	6	4	1	2	3	1
249	6	1	2	1	1	2	5	2	2	3	2
250	2	2	1	2	1	2	5	2	1	1	2
251	2	1	2	3	2	6	4	6	1	3	5
252	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4	2
253	2	1	2	3	1	2	6	1	2	3	2
254	4	2	2	1	2	2	5	2	1	3	5
255	2	3	1	2	2	2	4	4	2	1	2
256	2	2	3	3	1	2	5	2	2	4	2
257	6	1	2	2	1	6	6	4	2	3	6
258	1	2	4	5	3	1	3	4	1	2	3
259	1	1	2	2	1	2	4	3	1	1	2
260	1	3	3	5	3	2	3	2	1	3	2
261	2	1	4	3	2	1	3	2	2	1	3
262	2	2	1	5	1	2	2	1	2	1	1
263	3	1	2	3	4	2	2	1	2	1	1
264	4	2	2	4	4	2	3	2	1	3	2
265	2	2	1	5	1	2	4	2	1	2	1
266	1	1	2	2	1	3	5	4	1	1	3
267	2	1	2	3	2	2	4	1	1	1	4

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Móvil		
268	1	1	1	3	3	4	3	1	2	2	2
269	2	1	1	3	3	2	3	2	1	2	3
270	1	1	1	3	3	2	3	2	2	1	2
271	1	1	1	3	3	4	3	2	3	2	2
272	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3
273	3	1	1	4	3	4	3	2	1	2	2
274	1	1	2	3	3	1	3	2	1	1	1
275	4	1	3	4	2	3	2	2	1	3	1
276	5	2	2	3	3	4	4	2	1	1	1
277	1	1	2	3	2	5	4	2	1	1	2
278	2	1	2	3	2	1	5	3	1	1	3
279	1	2	2	5	3	3	6	3	1	1	1
280	2	1	2	3	4	2	2	4	1	1	2
281	2	2	2	4	4	2	2	4	1	2	2
282	1	1	2	4	5	1	3	4	2	3	1
283	1	1	1	4	3	2	3	5	1	2	3
284	3	1	1	3	5	3	4	6	2	3	1
285	4	2	2	3	2	4	3	4	2	6	1
286	2	3	2	3	3	3	5	5	2	5	1
287	2	4	3	3	4	5	6	6	2	3	2
288	1	1	3	4	3	6	5	5	3	6	3
289	1	1	2	1	2	4	3	5	2	1	1
290	1	1	1	2	2	4	3	5	1	1	1
291	1	1	1	1	2	4	3	5	1	1	1
292	1	1	1	2	2	4	3	5	1	1	1

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Móvil		
293	1	1	1	2	2	4	3	5	1	1	1
294	1	1	1	1	2	4	3	5	1	1	1
295	1	1	1	2	2	4	3	5	1	3	1
296	1	1	1	1	2	4	3	5	1	3	1
297	2	1	2	2	3	5	3	5	1	3	1
298	2	1	2	4	4	5	3	5	1	1	1
299	3	1	2	5	2	5	3	5	1	4	1
300	4	2	2	5	2	5	3	5	1	1	1
301	5	4	3	5	2	5		5	1	1	1
302	6	5	3	5	2	6	5	5	1	1	2
303	1	6	4	5	2	6	3	6	1	1	2
304	1	1	2	5	2	6	5	4	1	2	3
305	1	1	2	5	2	4	5	6	2	2	4
306	1	1	2	1	2	3	5	2	4	2	5
307	5	2	2	3	1	2	4	6	2	3	2
308	2	1	2	4	2	4	5	2	1	3	4
309	1	1	1	1	2	4	3	5	1	1	1
310	1	1	1	2	2	4	3	5	1	3	1
311	1	1	1	1	2	4	3	5	1	3	1
312	2	1	2	2	3	5	3	5	1	3	1
313	2	1	2	4	4	5	3	5	1	1	1
314	3	1	2	5	2	5	3	5	1	4	1
315	4	2	2	5	2	5	3	5	1	1	1
316	5	4	3	5	2	5		5	1	1	1
317	6	5	3	5	2	6	5	5	1	1	2

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Móvil		
318	1	6	4	5	2	6	3	6	1	1	2
319	1	1	2	5	2	6	5	4	1	2	3
320	1	1	2	5	2	4	5	6	2	2	4
321	1	1	2	1	2	3	5	2	4	2	5
322	5	2	2	3	1	2	4	6	2	3	2
323	2	1	2	4	2	4	5	2	1	3	4
324	2	2	3	3	1	2	4	1	2	1	2
325	6	2	2	4	1	5	5	5	2	3	2
326	2	3	1	3	2	2	5	2	1	4	1
327	5	2	2	2	2	2	6	2	2	3	2
328	4	2	2	3	1	5	6	4	2	3	4
329	2	1	2	5	2	2	5	1	1	4	2
330	2	1	1	4	2	2	4	2	2	3	2
331	2	1	2	2	2	2	5	2	3	1	2
332	1	2	2	3	1	3	3	2	2	3	4
333	2	3	1	3	2	2	5	2	1	3	2
334	2	2	3	2	1	6	4	1	2	3	1
335	6	1	2	1	1	2	5	2	2	3	2
336	2	2	1	2	1	2	5	2	1	1	2
337	2	1	2	3	2	6	4	6	1	3	5
338	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4	2
339	2	1	2	3	1	2	6	1	2	3	2
340	4	2	2	1	2	2	5	2	1	3	5
341	2	3	1	2	2	2	4	4	2	1	2
342	2	2	3	3	1	2	5	2	2	4	2

Dimensiones	Estandar para la estrategia y organización		Conocimiento de la ciudadanía		Accesibilidad y canales a la atención ciudadana					Proceso de atención a la ciudadanía y simplicidad administrativa	Transparencia y acceso a la información pública
	Focalización		Cobertura		Canal presencial	Atención Directiva	Canal Telefonico	Canal Virtual	Canal Movil		
343	6	1	2	2	1	6	6	4	2	3	6
344	1	2	4	5	3	1	3	4	1	2	3
345	1	1	2	2	1	2	4	3	1	1	2
346	1	3	3	5	3	2	3	2	1	3	2
347	2	1	4	3	2	1	3	2	2	1	3
348	2	2	1	5	1	2	2	1	2	1	1
349	3	1	2	3	4	2	2	1	2	1	1
350	4	2	2	4	4	2	3	2	1	3	2
351	2	2	1	5	1	2	4	2	1	2	1
352	1	1	2	2	1	3	5	4	1	1	3
353	2	1	2	3	2	2	4	1	1	1	4
354	1	1	1	3	3	4	3	1	2	2	2

x

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia				
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientación	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final	
N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	2	2	3	3	2	4	4	2	4	
2	3	3	2	3	4	3	2	4	3	
3	3	3	2	3	3	4	1	3	2	
4	2	2	2	4	4	5	2	3	2	
5	3	3	2	5	3	4	3	3	3	
6	2	2	2	3	3	3	2	3	3	
7	3	2	1	2	4	4	2	2	2	
8	2	2	2	4	5	4	2	2	1	
9	4	3	3	2	3	3	3	1	3	
10	3	2	3	3	4	2	1	3	2	
11	2	1	1	4	2	4	2	2	3	
12	2	2	2	4	1	5	3	1	4	
13	1	3	3	3	3	4	4	2	3	
14	2	2	2	4	4	3	2	3	2	
15	3	1	1	2	4	3	3	2	3	
16	2	2	2	3	3	2	1	4	5	
17	2	2	2	2	2	1	2	3	4	
18	3	3	1	3	3	2	2	2	3	
19	4	4	3	1	3	2	2	3	2	
20	3	3	4	4	4	4	2	3	3	
21	3	1	3	3	3	2	2	2	2	
22	4	2	4	2	4	3	3	2	3	
23	2	3	3	3	3	3	2	2	3	

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia				
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientación	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final	
24	2	4	4	4	4	3	4	2	2	
25	3	3	2	3	4	4	3	2	3	
26	4	2	2	4	4	4	1	2	4	
27	3	3	3	2	4	2	2	2	4	
28	3	4	4	3	2	2	3	3	3	
29	4	4	3	4	1	2	4	3	2	
30	3	2	2	2	3	2	3	2	3	
31	4	2	1	2	1	3	3	3	3	
32	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
33	2	4	4	4	3	3	2	4	3	
34	3	2	1	3	4	3	2	3	4	
35	1	4	4	1	4	3	3	4	1	
36	1	5	3	2	4	3	2	4	1	
37	2	2	4	3	3	3	2	4	3	
38	1	5	1	2	3	3	2	4	3	
39	3	4	2	3	3	3	2	4	4	
40	1	2	4	4	3	3	3	4	3	
41	1	2	2	2	3	3	3	4	3	
42	1	3	2	2	2	3	2	2	3	
43	2	5	2	2	3	3	3	2	3	
44	1	4	2	3	4	3	3	3	4	
45	2	5	3	3	2	3	2	3	4	
46	2	4	2	3	3	3	2	3	4	
47	4	5	4	3	1	3	3	3	4	

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia				
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientación	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final	
48	3	4	3	3	4	2	1	3	3	
49	2	2	3	3	3	4	2	3	3	
50	4	5	2	4	4	4	1	3	4	
51	3	4	4	2	3	4	3	3	1	
52	2	4	2	1	4	4	3	3	3	
53	3	4	3	2	3	4	3	3	4	
54	4	4	2	1	3	3	1	3	3	
55	2	4	3	3	2	2	4	1	4	
56	2	2	3	3	3	3	1	3	3	
57	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
58	2	2	3	3	4	3	1	2	3	
59	2	2	3	3	3	3	2	3	1	
60	2	2	3	3	3	3	1	3	3	
61	2	2	3	3	3	3	2	1	3	
62	2	2	3	3	3	3	1	3	3	
63	2	2	3	4	3	3	2	3	3	
64	2	2	3	3	4	3	2	3	1	
65	2	2	3	2	3	3	2	3	3	
66	2	2	3	3	3	3	2	3	4	
67	2	2	3	3	4	3	2	3	3	
68	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
69	3	4	3	2	3	3	3	4	1	
70	4	3	3	3	3	2	2	3	3	
71	5	4	3	3	3	3	1	4	3	

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia				
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientación	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final	
72	4	4	3	4	4	2	2	3	3	
73	5	4	4	3	3	3	4	1	4	
74	3	2	3	3	3	4	2	3	3	
75	3	2	4	3	2	3	2	3	1	
76	3	4	1	3	3	3	2	3	2	
77	3	2	3	3	3	1	4	3	2	
78	3	2	3	3	3	3	2	4	2	
79	3	4	3	3	2	3	2	3	4	
80	3	2	3	1	3	1	2	3	2	
81	3	2	1	3	3	3	3	1	2	
82	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
83	1	2	3	3	3	3	2	3	2	
84	3	2	3	3	4	3	3	4	2	
85	3	2	4	3	3	4	2	3	3	
86	1	1	3	3	3	3	2	3	2	
87	3	2	3	4	3	3	2	3	2	
88	4	3	4	3	2	3	3	3	2	
89	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
90	2	2	3	3	3	4	2	3	2	
91	3	1	3	3	3	3	2	3	3	
92	3	2	3	3	4	1	3	3	2	
93	4	4	3	3	3	3	2	4	2	
94	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
95	3	2	3	1	3	4	3	3	2	

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia				
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientación	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final	
96	3	2	4	3	3	3	2	1	3	
97	4	4	3	3	1	3	3	3	2	
98	4	2	3	4	3	1	2	1	2	
99	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
100	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
101	3	3	2	3	4	4	3	2	3	
102	4	2	2	4	4	4	1	2	4	
103	3	3	3	2	4	2	2	2	4	
104	3	4	4	3	2	2	3	3	3	
105	4	4	3	4	1	2	4	3	2	
106	3	2	2	2	3	2	3	2	3	
107	4	2	1	2	1	3	3	3	3	
108	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
109	2	4	4	4	3	3	2	4	3	
110	3	2	1	3	4	3	2	3	4	
111	1	4	4	1	4	3	3	4	1	
112	1	5	3	2	4	3	2	4	1	
113	2	2	4	3	3	3	2	4	3	
114	1	5	1	2	3	3	2	4	3	
115	3	4	2	3	3	3	2	4	4	
116	1	2	4	4	3	3	3	4	3	
117	1	2	2	2	3	3	3	4	3	
118	1	3	2	2	2	3	2	2	3	
119	2	5	2	2	3	3	3	2	3	
120	1	4	2	3	4	3	3	3	4	

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia				
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientación	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final	
121	2	5	3	3	2	3	2	3	4	
122	2	4	2	3	3	3	2	3	4	
123	4	5	4	3	1	3	3	3	4	
124	3	4	3	3	4	2	1	3	3	
125	2	2	3	3	3	4	2	3	3	
126	4	5	2	4	4	4	1	3	4	
127	3	4	4	2	3	4	3	3	1	
128	2	4	2	1	4	4	3	3	3	
129	3	4	3	2	3	4	3	3	4	
130	4	4	2	1	3	3	1	3	3	
131	2	4	3	3	2	2	4	1	4	
132	2	2	3	3	3	3	1	3	3	
133	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
134	2	2	3	3	4	3	1	2	3	
135	2	2	3	3	3	3	2	3	1	
136	2	2	3	3	3	3	1	3	3	
137	2	2	3	3	3	3	2	1	3	
138	2	2	3	3	3	3	1	3	3	
139	2	2	3	4	3	3	2	3	3	
140	2	2	3	3	4	3	2	3	1	
141	2	2	3	2	3	3	2	3	3	
142	2	2	3	3	3	3	2	3	4	
143	2	2	3	3	4	3	2	3	3	
144	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
145	3	4	3	2	3	3	3	4	1	

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia				
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientación	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final	
146	4	3	3	3	3	2	2	3	3	
147	5	4	3	3	3	3	1	4	3	
148	4	4	3	4	4	2	2	3	3	
149	5	4	4	3	3	3	4	1	4	
150	3	2	3	3	3	4	2	3	3	
151	3	2	4	3	2	3	2	3	1	
152	3	4	1	3	3	3	2	3	2	
153	3	2	3	3	3	1	4	3	2	
154	3	2	3	3	3	3	2	4	2	
155	3	4	3	3	2	3	2	3	4	
156	3	2	3	1	3	1	2	3	2	
157	3	2	1	3	3	3	3	1	2	
158	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
159	1	2	3	3	3	3	2	3	2	
160	3	2	3	3	4	3	3	4	2	
161	3	2	4	3	3	4	2	3	3	
162	1	1	3	3	3	3	2	3	2	
163	3	2	3	4	3	3	2	3	2	
164	4	3	4	3	2	3	3	3	2	
165	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
166	2	2	3	3	3	4	2	3	2	
167	3	1	3	3	3	3	2	3	3	
168	3	2	3	3	4	1	3	3	2	
169	4	4	3	3	3	3	2	4	2	
170	3	2	3	3	4	3	3	4	2	

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia				
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientación	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final	
171	3	2	4	3	3	4	2	3	3	
172	1	1	3	3	3	3	2	3	2	
173	3	2	3	4	3	3	2	3	2	
174	4	3	4	3	2	3	3	3	2	
175	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
176	2	2	3	3	3	4	2	3	2	
177	3	1	3	3	3	3	2	3	3	
178	3	2	3	3	4	1	3	3	2	
179	4	4	3	3	3	3	2	4	2	
180	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
181	3	2	3	1	3	4	3	3	2	
182	3	2	4	3	3	3	2	1	3	
183	4	4	3	3	1	3	3	3	2	
184	4	2	3	4	3	1	2	1	2	
185	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
186	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
187	3	3	2	3	4	4	3	2	3	
188	4	2	2	4	4	4	1	2	4	
189	3	3	3	2	4	2	2	2	4	
190	3	4	4	3	2	2	3	3	3	
191	4	4	3	4	1	2	4	3	2	
192	3	2	2	2	3	2	3	2	3	
193	4	2	1	2	1	3	3	3	3	
194	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
195	2	4	4	4	3	3	2	4	3	

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia				
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientación	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final	
196	3	2	1	3	4	3	2	3	4	
197	1	4	4	1	4	3	3	4	1	
198	1	5	3	2	4	3	2	4	1	
199	2	2	4	3	3	3	2	4	3	
200	1	5	1	2	3	3	2	4	3	
201	3	4	2	3	3	3	2	4	4	
202	1	2	4	4	3	3	3	4	3	
203	1	2	2	2	3	3	3	4	3	
204	1	3	2	2	2	3	2	2	3	
205	2	5	2	2	3	3	3	2	3	
206	1	4	2	3	4	3	3	3	4	
207	2	5	3	3	2	3	2	3	4	
208	2	4	2	3	3	3	2	3	4	
209	4	5	4	3	1	3	3	3	4	
210	3	4	3	3	4	2	1	3	3	
211	2	2	3	3	3	4	2	3	3	
212	4	5	2	4	4	4	1	3	4	
213	3	4	4	2	3	4	3	3	1	
214	2	4	2	1	4	4	3	3	3	
215	3	4	3	2	3	4	3	3	4	
216	4	4	2	1	3	3	1	3	3	
217	2	4	3	3	2	2	4	1	4	
218	2	2	3	3	3	3	1	3	3	
219	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
220	2	2	3	3	4	3	1	2	3	

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia			
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientación	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final
221	2	2	3	3	3	3	2	3	1
222	2	2	3	3	3	3	1	3	3
223	2	2	3	3	3	3	2	1	3
224	2	2	3	3	3	3	1	3	3
225	2	2	3	4	3	3	2	3	3
226	2	2	3	3	4	3	2	3	1
227	2	2	3	2	3	3	2	3	3
228	2	2	3	3	3	3	2	3	4
229	2	2	3	3	4	3	2	3	3
230	2	3	3	3	3	3	2	3	3
231	3	4	3	2	3	3	3	4	1
232	4	3	3	3	3	2	2	3	3
233	5	4	3	3	3	3	1	4	3
234	4	4	3	4	4	2	2	3	3
235	5	4	4	3	3	3	4	1	4
236	3	2	3	3	3	4	2	3	3
237	3	2	4	3	2	3	2	3	1
238	3	4	1	3	3	3	2	3	2
239	3	2	3	3	3	1	4	3	2
240	3	2	3	3	3	3	2	4	2
241	3	4	3	3	2	3	2	3	4
242	3	2	4	3	3	4	2	3	3
243	1	1	3	3	3	3	2	3	2
244	3	2	3	4	3	3	2	3	2
245	4	3	4	3	2	3	3	3	2

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia			
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientación	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final
246	3	3	4	3	3	3	2	3	3
247	2	2	3	3	3	4	2	3	2
248	3	1	3	3	3	3	2	3	3
249	3	2	3	3	4	1	3	3	2
250	4	4	3	3	3	3	2	4	2
251	3	2	3	3	3	3	2	3	3
252	3	2	3	1	3	4	3	3	2
253	3	2	4	3	3	3	2	1	3
254	4	4	3	3	1	3	3	3	2
255	4	2	3	4	3	1	2	1	2
256	3	3	4	3	3	3	2	3	3
257	4	3	3	3	4	3	4	4	4
258	3	3	2	3	4	4	3	2	3
259	4	2	2	4	4	4	1	2	4
260	3	3	3	2	4	2	2	2	4
261	3	4	4	3	2	2	3	3	3
262	4	4	3	4	1	2	4	3	2
263	3	2	2	2	3	2	3	2	3
264	4	2	1	2	1	3	3	3	3
265	3	3	2	3	2	3	2	2	2
266	2	4	4	4	3	3	2	4	3
267	3	2	1	3	4	3	2	3	4
268	1	4	4	1	4	3	3	4	1
269	1	5	3	2	4	3	2	4	1
270	2	2	4	3	3	3	2	4	3

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia				
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientación	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final	
271	1	5	1	2	3	3	2	4	3	
272	3	4	2	3	3	3	2	4	4	
273	1	2	4	4	3	3	3	4	3	
274	1	2	2	2	3	3	3	4	3	
275	1	3	2	2	2	3	2	2	3	
276	2	5	2	2	3	3	3	2	3	
277	1	4	2	3	4	3	3	3	4	
278	2	5	3	3	2	3	2	3	4	
279	2	4	2	3	3	3	2	3	4	
280	4	5	4	3	1	3	3	3	4	
281	3	4	3	3	4	2	1	3	3	
282	2	2	3	3	3	4	2	3	3	
283	4	5	2	4	4	4	1	3	4	
284	3	4	4	2	3	4	3	3	1	
285	2	4	2	1	4	4	3	3	3	
286	3	4	3	2	3	4	3	3	4	
287	4	4	2	1	3	3	1	3	3	
288	2	4	3	3	2	2	4	1	4	
289	2	2	3	3	3	3	1	3	3	
290	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
291	2	2	3	3	4	3	1	2	3	
292	2	2	3	3	3	3	2	3	1	
293	2	2	3	3	3	3	1	3	3	
294	2	2	3	3	3	3	2	1	3	
295	2	2	3	3	3	3	1	3	3	

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia				
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientación	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final	
296	2	2	3	4	3	3	2	3	3	
297	2	2	3	3	4	3	2	3	1	
298	2	2	3	2	3	3	2	3	3	
299	2	2	3	3	3	3	2	3	4	
300	2	2	3	3	4	3	2	3	3	
301	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
302	3	4	3	2	3	3	3	4	1	
303	4	3	3	3	3	2	2	3	3	
304	5	4	3	3	3	3	1	4	3	
305	4	4	3	4	4	2	2	3	3	
306	5	4	4	3	3	3	4	1	4	
307	3	2	3	3	3	4	2	3	3	
308	3	2	4	3	2	3	2	3	1	
309	2	2	3	3	3	3	2	1	3	
310	2	2	3	3	3	3	1	3	3	
311	2	2	3	4	3	3	2	3	3	
312	2	2	3	3	4	3	2	3	1	
313	2	2	3	2	3	3	2	3	3	
314	2	2	3	3	3	3	2	3	4	
315	2	2	3	3	4	3	2	3	3	
316	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
317	3	4	3	2	3	3	3	4	1	
318	4	3	3	3	3	2	2	3	3	
319	5	4	3	3	3	3	1	4	3	
320	4	4	3	4	4	2	2	3	3	

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia				
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientación	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final	
321	5	4	4	3	3	3	4	1	4	
322	3	2	3	3	3	4	2	3	3	
323	3	2	4	3	2	3	2	3	1	
324	3	4	1	3	3	3	2	3	2	
325	3	2	3	3	3	1	4	3	2	
326	3	2	3	3	3	3	2	4	2	
327	3	4	3	3	2	3	2	3	4	
328	3	2	4	3	3	4	2	3	3	
329	1	1	3	3	3	3	2	3	2	
330	3	2	3	4	3	3	2	3	2	
331	4	3	4	3	2	3	3	3	2	
332	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
333	2	2	3	3	3	4	2	3	2	
334	3	1	3	3	3	3	2	3	3	
335	3	2	3	3	4	1	3	3	2	
336	4	4	3	3	3	3	2	4	2	
337	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
338	3	2	3	1	3	4	3	3	2	
339	3	2	4	3	3	3	2	1	3	
340	4	4	3	3	1	3	3	3	2	
341	4	2	3	4	3	1	2	1	2	
342	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
343	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
344	3	3	2	3	4	4	3	2	3	
345	4	2	2	4	4	4	1	2	4	

Variables	ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Dimensiones	Calidad de la atención al ciudadano					Eficacia				
Indicadores	Percep. Empleadores	Percep. Sindicalista	Percep. Mesa partes	Credibilidad	Percep. De orientacion	Accesibilidad a las TIC		Percep. Correo Elec.	Percep. Resultado final	
346	3	3	3	2	4	2	2	2	4	
347	3	4	4	3	2	2	3	3	3	
348	4	4	3	4	1	2	4	3	2	
349	3	2	2	2	3	2	3	2	3	
350	4	2	1	2	1	3	3	3	3	
351	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
352	2	4	4	4	3	3	2	4	3	
353	3	2	1	3	4	3	2	3	4	
354	1	4	4	1	4	3	3	4	1	