

UAC – Unidad de Atención al Ciudadano

Municipalidad Provincial de Piura
Piura

“En la UAC no sólo se reciben documentos, sino que se brinda una atención personalizada, asesorando al vecino respecto a los trámites que realiza y, en general informando acerca de todo lo que acontece en la ciudad y en la institución.”



Resumen

Para un ciudadano del Municipio Piurano resultaba muy complejo obtener orientación e información Municipal, y más aún obtener resultados de un trámite iniciado, debido a que existía una cultura organizacional en la que cada Unidad Orgánica daba los informes, recepcionaba y procesaba trámites. Con el fin de satisfacer los requerimientos de los ciudadanos e institucionalizar una vocación de servicio en los trabajadores, se implementó la Unidad de Atención al Ciudadano que cuenta con un Sistema de Gestión de Expedientes, Servicio de Citas con Regidores y Funcionarios, Servicio de Orientación Técnica y Personal capacitado para dar una atención personalizada, asesorando al vecino en los trámites que realiza. El principal cambio, a partir de la implementación de la UAC, es la eficiencia, facilidad y comodidad con que el ciudadano es informado. Asimismo, el hecho de registrar y monitorear los trámites con el Sistema de Gestión de Expedientes permite mantener un control individualizado a un promedio de 3,000 trámites que se ingresan mensualmente. El monitoreo puede ser realizado directamente desde Internet permitiendo identificar al funcionario que pueda estar teniendo una demora en resolver un expediente.

1. ¿Cuál era el problema?

Para un ciudadano, resultaba muy complejo obtener orientación e información municipal, y más aún obtener resultados de un trámite iniciado, debido a que existía la cultura organizacional que cada Unidad Orgánica daba los informes, recepcionaba y procesaba los trámites. Además, la ausencia de herramientas y mecanismos adecuados de seguimiento y control hacían muchas veces desistir al interesado de iniciar o continuar hasta la finalización de su trámite, siendo éste abandonado.

Existía la Unidad de Trámite Documentario en un ambiente pequeño, tuzurizado y muy incómodo. Aunque se recepcionaba el expediente, el seguimiento del mismo debía

realizarlo el interesado, visitando las diversas oficinas involucradas en un proceso que podía tomar semanas o hasta meses.

2. ¿Cuál fue la Buena Práctica?

La Municipalidad Provincial de Piura implementó una Unidad Orgánica física, eficiente, moderna, confortable y de muy buena imagen para el Gobierno Local, diseñada especialmente para la atención de los vecinos. Ésta se encuentra ubicada en el primer piso del Palacio Municipal y se le denominó: Unidad de Atención al Ciudadano (UAC).

La implementación de esta Unidad, no sólo ha sido pensada en el confort de los ciudadanos, quienes siempre se han acercado a la Institución, con el prejuicio de ser “mal atendidos”, porque están desubicados, porque tienen que hacer colas, porque se van a sentir derivados de un sitio a otro, etc.; también ha sido creada con la finalidad de institucionalizar en los trabajadores, una vocación de servicio a los ciudadanos, y de satisfacer con eficiencia sus requerimientos de información y atención, que actualmente significan alrededor tres (3,000) mil expedientes y dos mil (2,000) consultas, mensuales.

Se han instalado módulos de atención, llamados Servicios de la Unidad de Atención al Ciudadano, los mismos que se encuentran implementados con Sistemas Informáticos Integrados, que se vinculan con el Portal Electrónico (www.munipiura.gob.pe) y el Sistema de Administración Municipal. En la actualidad, todas las Unidades Orgánicas cuentan con un sistema en red, el Sistema de Gestión de Expedientes (SIGE), el que permite conocer el estado, avance, estadísticas, ratios, etc., de los trámites; este Sistema además permite a los ciudadanos hacer el seguimiento a través de Internet. Concretamente, UAC brinda los siguientes servicios:

- ✓ Sistema de Gestión de Expedientes.
- ✓ Servicio de Citas con Regidores y Funcionarios.
- ✓ Servicio de Orientación Técnica.
- ✓ Otros Servicios de Atención al Ciudadano: Una de las proyecciones es convertir nuestra UAC en una Ventanilla Única; es decir que los vecinos tengan la opción de obtener los servicios integrados de tramitación o asesoramiento diversos. Por ejemplo, con el Servicio de Administración Tributaria (SATP), SUNARP e inclusive con la SUNAT. En la actualidad, cuentan con módulos de atención de SATP y SUNARP.

3. ¿Quiénes fueron los principales actores?

3.1. Equipo

- ✓ Jefe del Proyecto de Modernización Institucional
- ✓ Ing. Daniel Chunga Lachira, quien se encargó del desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de Expedientes (SIGE)

3.2. Aliados

- ✓ Funcionarios y trabajadores
- ✓ SUNARP
- ✓ SUNAT
- ✓ CID

- ✓ INDECOPI

4. Principales resultados

- ✓ El ciudadano recibe una eficiente atención.
- ✓ Las diferentes dependencias se han visto liberadas de personas extrañas a su labor, lo que les permite dedicarse plenamente a sus funciones específicas, sin tener constantes interrupciones por parte del público.
- ✓ Los expedientes son repartidos a diario en dos entregas 10:30 a.m. y 1:30 p.m.

5. Contacto

Nombre: Diana Landa Castillo
Cargo: Jefe de la Oficina de Organización y Métodos
E-mail: dlanda@muniatura.gob.pe
Teléfono: 073-310355
Fax: 073-334853
Web: www.muniatura.gob.pe