



**DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, SUGERENCIAS Y ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA
ESCUELA NACIONAL SUPERIOR DE FOLKLORE
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

I. Finalidad

Contar con un cuerpo normativo que facilite recoger las consultas, sugerencias y encuestas que los usuarios deseen expresar, a fin de disponer según corresponda la evaluación, tratamiento e implementación.

II. Base legal

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29414 - Ley que establece Los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Educación.

III. Ámbito de aplicación

La presente directiva es de aplicación en toda la estructura organizacional de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas.

IV. Acrónimos

- ENSFJMA : Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas
- OTD : Oficina de Trámite Documentario.
- SG : Secretaría General.

V. Definiciones operacionales

- a. Buzón de sugerencias
Ánfora en la cual los usuarios de la ENSFJMA depositan sus sugerencias. Se ubicará en un lugar visible y de fácil acceso, cercano a la OTD. Asimismo, existe un buzón de sugerencias virtual al que se puede acceder mediante el portal institucional (<http://escuelafolklore.edu.pe>)
- b. Consulta
Es la manifestación que realiza el usuario ante la ENSFJMA para que se le oriente en algún asunto relacionado al servicio que brinda dicha entidad.¹
- c. Oficina de Trámite Documentario
Espacio físico donde se encuentra el personal encargado de atender y orientar a los usuarios de la ENSFJMA, entablando el primer contacto directo e inmediato de la OTD con el usuario.
- e. Sugerencia
Es la manifestación que realiza el usuario o tercero ante la ENSFJMA, como propuesta para mejorar algún aspecto de competencia de la entidad, en relación a los servicios que ella brinda.

- f. Satisfacción del usuario
Grado de conformidad que muestra el usuario con los servicios prestados por la ENSFJMA, en cuyo caso serán invitados a resolver encuestas para calificar la atención recibida.
- g. Usuario
Toda persona natural o jurídica que tenga vínculo con la ENSFJMA.

VI. Responsabilidades

- La Secretaria General es responsable de los actos procedimentales propios a su cargo.
- La Secretaria General es el funcionario encargado de gestionar la información de las que se obtengan a través del Buzón de Sugerencias de la ENSFJMA y las encuestas de satisfacción del usuario, presentada por los usuarios mediante cualquier canal de atención.

VII. Anonimato opcional en sugerencias

El usuario puede optar por presentar sugerencias de manera anónima, sin necesidad de expresión de causa.

VIII. De los plazos de atención

Consulta: Sobre las dudas formuladas por los usuarios respecto a los servicios y atenciones que presta la ENSFJMA, están serán absueltas en forma inmediata

Sugerencias: No tendrán plazo de atención. Esto dependerá de su naturaleza y si requiere financiamiento para su implementación. Sólo una vez implementadas, se le notificará al usuario, vía correo electrónico.

Encuesta de satisfacción del usuario: A partir de la información recogida en las encuestas se implementará acciones que permitan mejorar la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la ENSFJMA.

IX De los procedimientos

9.1. Gratuidad del Procedimiento

Los procedimientos descritos (consulta, sugerencia, encuesta) ante la ENSFJMA son completamente gratuitos.

9.2 Disposición de los formatos a los usuarios

Para quienes deseen formular una consulta, sugerencia, encuesta, la ENSFJMA coloca a su disposición formatos que facilitan su presentación (anexos 1, 2 y 3).

9.3. Modalidades de presentación

Los procedimientos de consulta, sugerencia, se formulan en una actitud de respeto entre ambas partes a través de cualquiera de las siguientes modalidades:

9.3.1. Verbal

Por esta modalidad el usuario, puede expresarlas verbalmente al personal de la OTD, el cual registrará lo expresado por el usuario en el formato respectivo, para dar inicio al procedimiento correspondiente. A su vez esta modalidad abarca las siguientes sub modalidades:

- a) Personal

Consiste en acudir personalmente a la OTD atendido por el personal de atención, de lo que se dejará constancia.

b) Vía telefónica

Consiste en que el usuario se comunice por esta vía con el personal de la OTD. En este caso el personal que lo atiende, llenará, por el usuario, el formulario correspondiente y le informará sobre la forma cómo podrá hacer el seguimiento de acuerdo a lo solicitado.

9.3.2. Escrita

Por esta modalidad el usuario puede presentar su sugerencia, llenando el formato correspondiente que para ellos se coloca a su disposición y deberá depositarlo en el Buzón de Sugerencias.

9.3.3. Virtual

A través del portal institucional de la ENSFJMA mediante el llenado del formulario electrónico (Anexo 2). Una vez finalizado el registro, el sistema emitirá automáticamente el código, con el cual el administrado podrá efectuar su seguimiento. También podrá presentar su consulta o sugerencia a través del correo electrónico secretariageneral@escuelafolklore.edu.pe

9.4. De la derivación

El sistema derivará automáticamente los códigos de los expedientes generados a las cuentas de los correos de los directores responsables de su atención, con copia al funcionario responsable. Si la atención lo debe realizar una oficina diferente a la cual se le derivo, solo el funcionario responsable podrá realizar el cambio y redireccionar el expediente.

En el caso que la consulta, sugerencia, encuesta haya sido presentado haciendo uso del canal presencial, todos los días, al concluir el horario de atención, el encargado de la OTD bajo la supervisión del funcionario responsable, aperturará el buzón de sugerencias y registrará en el sistema todas las sugerencias presentadas. La documentación será remitida al funcionario responsable, procediéndose por lo demás, conforme al párrafo anterior.

9.5. De la atención

Son los directores responsables de la recepción, atención y derivación del informe de respuesta, elaborará el informe de respuesta y lo remitirá en forma física, así como virtual (adjuntando el archivo) al funcionario responsable para su notificación.

Si no fuese el responsable directo, derivará la documentación al área bajo su cargo para la elaboración del informe de respuesta.

El encargado del área elaborará el informe y lo derivará al director en forma física, así como virtual (adjuntando el archivo) para la conformidad respectiva.

El director sólo después de emitir la conformidad respectiva remite al funcionario responsable para su posterior notificación al usuario, caso contrario devuelve el informe al encargado del área para la subsanación respectiva.

9.6. De la notificación

El funcionario responsable remitirá al usuario la respuesta, a través del mismo canal de atención usado por el usuario.

9.7. Del seguimiento

La SG presentará un reporte mensual de las consultas o sugerencias que se obtengan a través del Buzón de Sugerencias de la ENSFJMA y un reporte de las encuestas de satisfacción del usuario. El informe contendrá las acciones tomadas y de ser el caso, las que se tomarán en cuenta en adelante, para la mejora permanente de la atención al usuario.

X. Anexos

- Anexo N° 01: Formato de Hoja de Sugerencias
- Anexo N° 02: Formato virtual de Hoja de Sugerencia
- Anexo N° 03: Encuesta de satisfacción del usuario
- Anexo N° 04: Registro de consultas – sugerencias
- Anexo N° 05: Registro de encuesta de Satisfacción del usuario.

XI. Disposición complementaria única.

La Oficina encargada de la página web deberá publicar el presente Reglamento (incluyendo sus anexos) en el portal web de la ENSFJMA.



SECRETARIA GENERAL

Anexo N° 01

HOJA DE SUGERENCIAS

I. DATOS PERSONALES

Nombres y apellidos: _____

DNI: _____ Teléfono: _____ (*)

Correo electrónico: _____

Domicilio: _____

II. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Alumno Docente Administrativo Otro: _____

III. DIRECCIÓN / ÁREA

IV. SUGERENCIA (DETALLE)

Lima,

Condiciones:

- Este formato es de libre reproducción y distribución gratuita
- Todo campo es de llenado obligatorio. Caso contrario se tendrá por no presentada la sugerencia.
- En caso se implemente la sugerencia, se le comunicará vía correo electrónico
- (*) Sólo este campo es de llenado opcional. Puede ser número de teléfono fijo o móvil.



SECRETARÍA GENERAL

Anexo N° 02

HOJA DE SUGERENCIAS

Formato virtual

I. DATOS PERSONALES

Nombres y apellidos: _____

DNI: _____ Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Domicilio: _____

II. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Alumno Docente Administrativo Otro: _____

III. DIRECCIÓN / ÁREA

IV. SUGERENCIA (DETALLE)

Condiciones:

- Todo campo es de llenado obligatorio. Caso contrario se tendrá por no presentada la sugerencia.
- En caso se implemente la sugerencia, se le comunicará vía correo electrónico
- (*) Sólo este campo es de llenado opcional. Puede ser número de teléfono fijo o móvil.



SECRETARÍA GENERAL

Anexo N° 03

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El objetivo de la **ENCUESTA** de satisfacción del usuario es conocer su opinión. A partir de esta información implementar acciones que permitan mejorar la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos en el **ÁREA DE TESORERÍA**.

1.- ¿Considera que el personal de la ENSFJMA le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo?

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

2.- Piensa usted, que el personal tiene el suficiente conocimiento y lo asesora adecuadamente.

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

3.- ¿Según su punto de vista, el personal ofrece una atención personalizada?

- Si
- No

4.- ¿Ha observado mejoras en el funcionamiento general del servicio prestado?

- Si
- No
- Por favor especifique

5.- ¿El servicio prestado da respuesta rápida a sus necesidades?

- Siempre
- Casi Siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

6.- ¿Qué nivel de satisfacción tiene respecto a la oportunidad de respuesta por parte de la ENSFJMA ante sus solicitudes, quejas o reclamos?

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

Desea realizar algún comentario adicional



SECRETARÍA GENERAL

Anexo N° 05

REGISTRO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N° REG.	DIRECCIÓN	SERVICIO DONDE SE GENERA Área	Disposición Atención	Conocimiento Y asesoría	Atención personalizada	Mejoras en el servicio	Respuesta sus necesidades	Nivel de satisfacción	PROPUESTA A IMPLEMENTAR