



Resolución de Secretaría General

N° 015-2018-MIDIS/SG

Lima, 28 MAR. 2018

VISTOS: El Memorando N° 254-2018-MIDIS/VMPS, del Viceministerio de Prestaciones Sociales; el Informe N° 025-2018-MIDIS/DGCGPS, de la Dirección General de Calidad de la Gestión de los Programas Sociales; el Memorando N° 141-2018-MIDIS/SG/OAC, de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental; los Informes N° 75, N° 114, y N° 121-2018-MIDIS/SG/OGPPM, de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; los Informes N° 28 y N° 47-2018-MIDIS/SG/OGPPM/OM, de la Oficina de Modernización; y, los Informes N° 128 y N° 175-2018-MIDIS/SG/OGAJ, de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

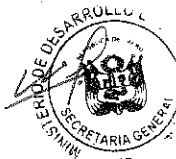
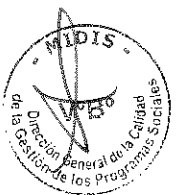
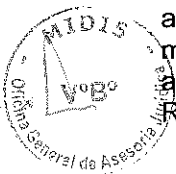
Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; para cuyo efecto las entidades públicas deberán prever y realizar de forma eficiente las acciones que garanticen su implementación;

Que, por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba los "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública", con el objeto de establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del citado Manual, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y evaluación en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;

Que, de acuerdo con lo señalado en el numeral 4.2.2 de los citados "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública", el proyecto de mejora es presentado a la Alta Dirección de la entidad, para su validación y aprobación correspondiente;

Que, en ese contexto, mediante Oficio Múltiple N° 0063-2017-PCM/SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, comunicó las acciones para la elaboración, validación y aprobación del Plan para Mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía del Sector Desarrollo e Inclusión Social, precisando que dicho plan se aprueba mediante norma emitida por la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Que, al respecto, mediante Informe N° 75-2018-MIDIS/SG/OGPPM e Informe N° 28-2018-MIDIS/SG/OGPPM/OM, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y la



Oficina de Modernización, respectivamente, recomiendan y proponen, en el marco de sus competencias, la aprobación del "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018", el cual ha sido coordinado con el Despacho Viceministerial de Políticas y Evaluación Social, y cuenta con la validación de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, el "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018", tiene como Objetivo General, garantizar un servicio de calidad a través de la prestación de un servicio eficaz y oportuno a las necesidades que requieran los ciudadanos que se acercan al MIDIS y a los Programas Sociales adscritos en el territorio nacional; asimismo, cuenta con cinco (05) Objetivos Específicos;

Que, por otro lado, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en su Oficio Múltiple N° 0063-2017-PCM/SGP, señala que se deberá gestionar la aprobación del Plan por la Alta Dirección a través de la máxima autoridad administrativa; por lo que considerando lo dispuesto en el artículo 16 del Reglamento de Organización y Funciones del MIDIS, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-MIDIS, el cual señala que la Secretaría General está a cargo del Secretario General, quien es la más alta autoridad administrativa del Ministerio, y asiste y asesora al Despacho Ministerial en la gestión de aspectos de administración interna del Ministerio; corresponde ser aprobado mediante Resolución de Secretaría General;

Que, en ese sentido, estando a lo propuesto por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, y la opinión técnica favorable de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y la Oficina de Modernización, se estima pertinente aprobar el "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018";

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-MIDIS; así como lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía";

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018", el cual forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- El "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018" es de obligatorio cumplimiento para los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos.



Resolución de Secretaría General

Artículo 3.- Notificar la presente resolución a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental; a la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; al Despacho Viceministerial de Políticas y Evaluación Social; y al Despacho Viceministerial de las Prestaciones Sociales, a efectos de que por su intermedio se haga de conocimiento de los Programas Sociales adscritos al MIDIS.

Artículo 4.- Disponer que a través de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización se lleve a cabo el seguimiento y evaluación de las actividades del Plan para ser informado sobre su cumplimiento a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, disponiendo para ello los instrumentos que se requiera.

Artículo 5.- Disponer la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (www.midis.gob.pe), y en los portales institucionales de los Programas Sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el mismo día de la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

IVÁN DE LA CRUZ HERMOZA
Secretario General
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**

Página 1 de 30

**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA
EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL Y SUS
PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS
2018**

Etapa	Responsable	Firma
Elaborado por:	Virginia Julieta Núñez Ciallella	
Cargo:	Jefa (e) de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	
Fecha:	28 / 03 / 2018	
Revisado por:	Luis Humberto Ñañez Aldaz	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Fecha:	27 / 03 / 2018	
Revisado por:	Percy Antonio Curi Portocarrero	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha:	28 / 03 / 2018	
Revisado por:	María Eugenia Mujica San Martín	
Cargo:	Viceministra de Políticas y Evaluación Social	
Fecha:	28 / 03 / 2018	
Revisado por:	Jorge Antonio Apoloni Quispe	
Cargo:	Viceministro de Prestaciones Sociales	
Fecha:	27 / 03 / 2018	
Aprobado por:	Iván Willy De la Cruz Hermoza	
Cargo:	Secretario General	
Fecha:	28 / 03 / 2018	



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e
Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 2 de 30

INDICE

I. MARCO CONCEPTUAL	3
II. ANÁLISIS	3
III. OBJETIVO	15
IV. ALCANCE	15
V. ACTIVIDADES A DESARROLLAR	15
VI. RECURSOS	18
VII. INDICADORES	18
VIII. ANEXO	19



**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e
Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

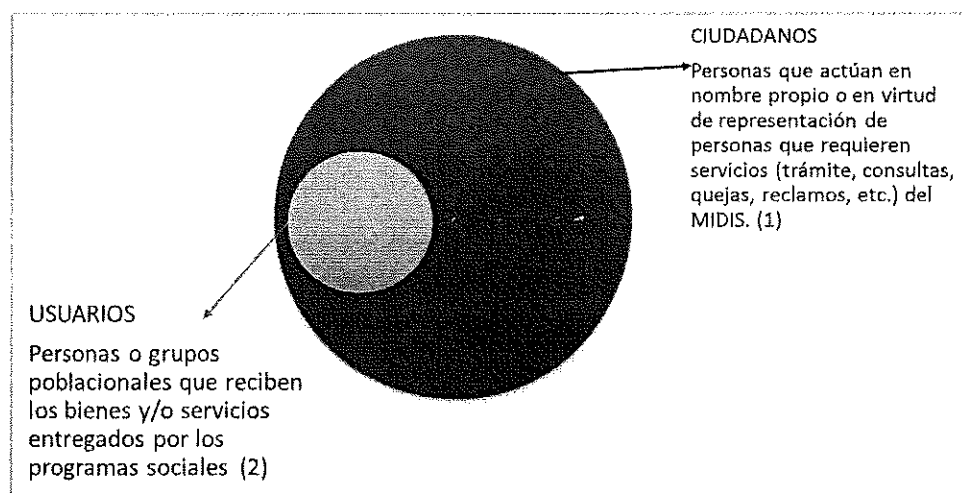
Página 3 de 30

I. MARCO CONCEPTUAL

En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobada con Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se establece la visión, los principios, los lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los/las ciudadanos/as y del desarrollo del país. Asimismo, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el "Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública", donde se señala la actuación de un/una ciudadano/a. En ese sentido el Gobierno Nacional define el concepto de ciudadano/a para efectos de implementar estrategias alrededor del mismo.

Por otro lado, en la Ley N° 29792, Ley de creación organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, se identifica como público objetivo al "Beneficiario", como el grupo poblacional que recibe los bienes y/o servicios de los Programas Sociales adscritos al MIDIS; sin embargo, en la Sexta Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30435, Ley que crea el Sistema Nacional de Focalización (SINAFO), se señala que toda referencia a beneficiarios en las disposiciones del MIDIS, debe entenderse como "Usuarios". En tal sentido, en el Gráfico N° 01 se muestra para efectos del presente Plan, las definiciones de ciudadano/a y usuario/a del MIDIS.

Gráfico N° 01 Marco conceptual de Ciudadanos y Usuarios



Fuente:

- (1) Resolución Ministerial 186-2015-PCM, Manual para mejorar la atención de la ciudadanía
- (2) Ley N° 29792, Ley de creación, organización y función del MIDIS y Ley N° 30435, Ley del Sistema Nacional de Focalización.

II. ANÁLISIS

2.1 ESTADO SITUACIONAL DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social es el rector del Sistema Nacional de Desarrollo e Inclusión Social a nivel nacional, tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza, promover el ejercicio de sus derechos, el acceso a oportunidades y al desarrollo de sus propias capacidades. Asimismo, coordina y articula con las diversas entidades del sector público, el sector privado y la sociedad civil, fomentando que los Programas Sociales consigan sus metas, a través de una constante evaluación, potenciación, capacitación y trabajo coordinado entre sus gestores.

**PERÚ****Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social****Los valores del MIDIS**

Compromiso	Nos sentimos altamente identificados con los objetivos del sector, por lo que trabajamos con dedicación, responsabilidad y entrega para alcanzarlos, desplegando al máximo nuestras capacidades.
Solidaridad	Mostramos genuino interés en el bienestar de los demás y contribuimos activamente para su logro.
Respeto	Aceptamos y entendemos las diversas maneras de pensar, expresar y hacer de los demás, y actuamos reconociendo sus derechos.
Justicia Social	Trabajamos arduamente para otorgar a cada uno lo que le es debido.

Los principios del MIDIS

Inclusión	Nuestros esfuerzos están orientados a lograr que todos los peruanos, sin distinción alguna, ejerzan sus derechos, accedan a servicios públicos de calidad y estén en capacidad de aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico.
Gestión por resultados	Nuestro accionar se orienta al logro de objetivos y metas claras, por lo que diseñamos nuestras estrategias en base a evidencia, priorizamos la asignación de recursos y rendimos cuentas de los avances.
Calidad	Buscamos que nuestros servicios se adecuen a las necesidades específicas e intereses de nuestros usuarios, brindamos información clara y oportuna sobre nuestra gestión y fomentamos la participación de la población, como una forma de asegurar el éxito de las intervenciones.
Articulación	Buscamos promover la concurrencia oportuna de esfuerzos intersectoriales e intergubernamentales para el cumplimiento de resultados prioritarios de desarrollo e inclusión social.

Para el cumplimiento de los objetivos, valores y principios establecidos, el MIDIS y los Programas Sociales adscritos, establecen disposiciones, herramientas, mecanismos y procedimientos operativos para los procesos de atención a los/las ciudadanos/as, los cuales pueden ser usuarios directos de cada uno de los Programas Sociales y usuarios potenciales.

En lo que respecta a los/las usuarios/as directos, cada Programa Social establece las condiciones necesarias para el otorgamiento de la prestación del servicio, para ello las unidades de línea establecen los mecanismos para el cumplimiento de las metas y la cobertura necesaria; sin embargo, en lo que respecta al usuario/a potencial o el/la ciudadano/a en general, no se tienen normativas estándar en materia de brindar una atención de calidad de los servicios.

Se analiza a continuación el estado situacional por necesidades similares:

2.1.1 En relación a la estructura organizacional para el proceso de atención a la ciudadanía

En la Sede Central del MIDIS, el proceso de atención al/a la ciudadano/a se gestiona con servidores/as de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental (incluye la atención del trámite documentario), de la Dirección de Operaciones de Focalización (Unidad orgánica de la Dirección General de Focalización), y de la Dirección General de Coordinación Territorial en nueve (09) regiones del país.

Cuadro N°01 Personal de atención en el MIDIS (Lima y regiones)

Órgano y unidad orgánica	Servidores/as	Canales de atención
Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	7	Presencial (mesa de partes y atención), y telefónico.
Dirección de Operaciones de Focalización	5	Presencial, telefónico y virtual.
Dirección General de Coordinación Territorial	9	Presencial en nueve (09) regiones.
Total	21	

Fuente: OGRH

Fecha: enero 2018

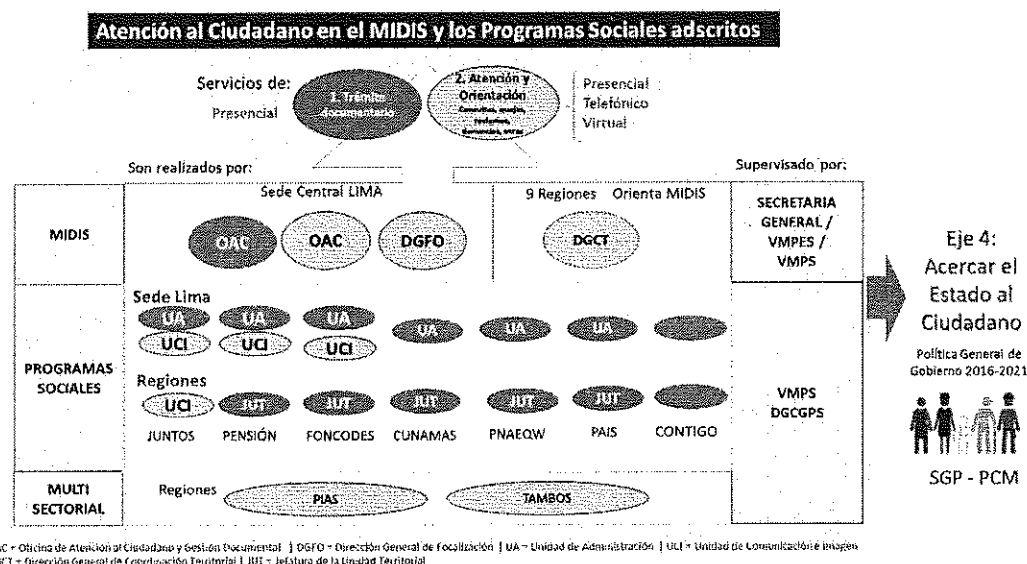


En los Programas Sociales JUNTOS y PENSIÓN 65, el proceso de atención al/a la ciudadano/a se gestiona con servidores/as de las Unidades de Comunicaciones e Imagen a tiempo exclusivo en Lima y regiones, y el proceso de trámite documentario se gestiona con servidores/as de las Unidades de Administración.

En el Programa Social FONCODES, el proceso de atención al/a la ciudadano/a en Lima se gestiona a través de un servidor/a de las Unidades de Comunicaciones e Imagen a tiempo exclusivo; sin embargo, en regiones se gestiona con servidores/as de la Jefatura de la Unidad Territorial. El proceso de trámite documentario se gestiona con servidores/as de las Unidades de Administración.

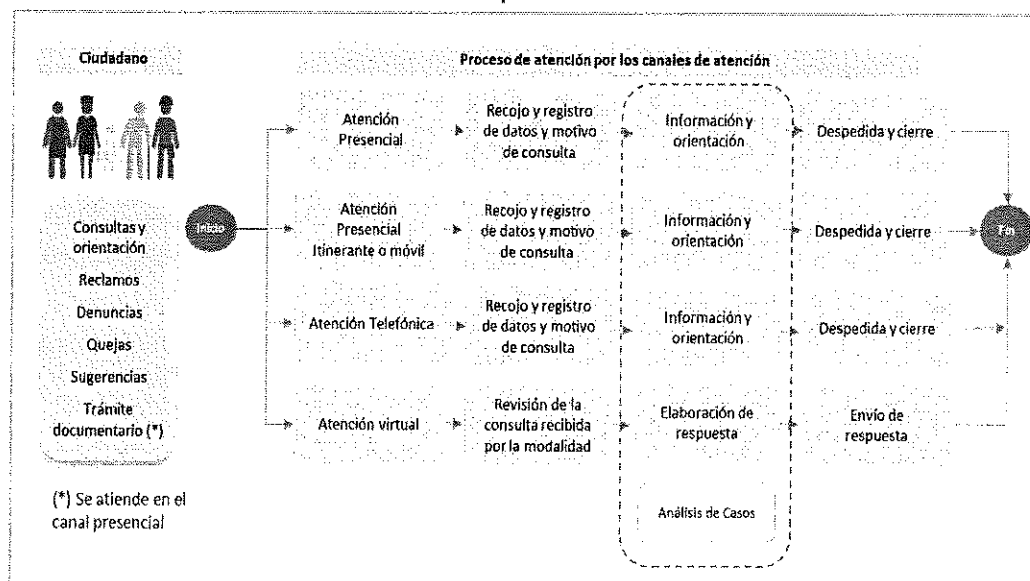
En los demás Programas Sociales en Lima, las Unidades de Administración asumen los procesos de atención al/a la ciudadano/a y trámite documentario. En regiones, la atención al/a la ciudadano/a y el trámite documentario se gestiona con servidores/as de la Jefatura de la Unidad Territorial. En el Gráfico N° 02 se muestra la organización funcional para el proceso de atención.

Gráfico N° 02 Estado organizacional para el proceso de Atención al/a la ciudadano/a



2.1.2 Proceso de atención a la ciudadanía

El proceso de orientación y atención al/a la ciudadano/a se realiza mediante los canales presencial, presencial itinerante, telefónico y virtual, según el Gráfico N° 03, de acuerdo al Manual para la Orientación y Atención a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Sociales adscritos, para la atención de consultas y orientación, reclamos, denuncias, sugerencias y trámite documentario.

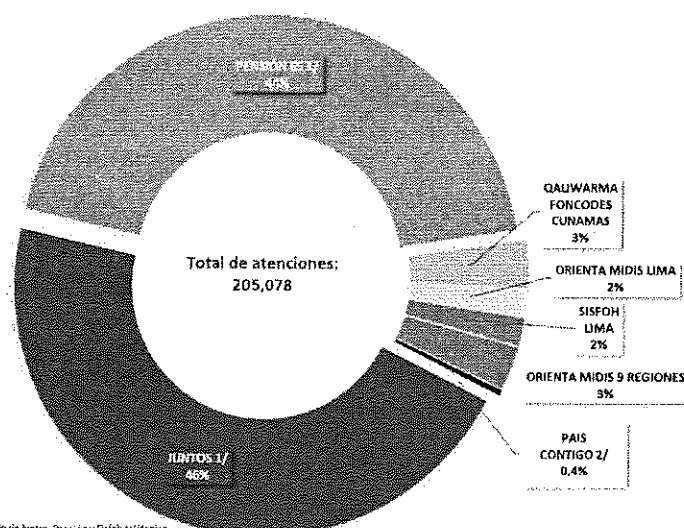
**PERÚ****Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social****Gráfico N° 03 Proceso de atención por los canales de atención**

Fuente: Manual para la Orientación y Atención a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Sociales adscritos.

En el Gráfico N° 04, se aprecia la participación de las plataformas de atención presencial en la Sede Central del MIDIS y los Programas Sociales adscritos a nivel nacional en el año 2017. Los Programas Sociales representan la mayor participación del total de atenciones, con un 93.4%, mientras que la atención que se brinda desde la DOF (SISFOH) representa el 2%, en las plataformas Orienta MIDIS en las 9 regiones del país, representan el 3%, y finalmente en la Sede Central del MIDIS, la atención representa el 2%.

Gráfico N° 04

Atención presencial a los ciudadanos en el MIDIS y Programas Sociales adscritos 2017



Fuente:
1/ Registro integral de Juntos, Pensión y Sisfoh telefónico
2/ Se reporta atención telefónica

	JUNTOS 1/	PENSIÓN 65 1/	QALWARMa FONCODES CUNAMAS	ORIENTA MIDIS LIMA	SISFOH LIMA	ORIENTA MIDIS 9 REGIONES	PAIS CONTIGO 2/	TOTAL
TOTAL	94,584	90,290	6,252	3,644	3,703	5,799	806	205,078



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

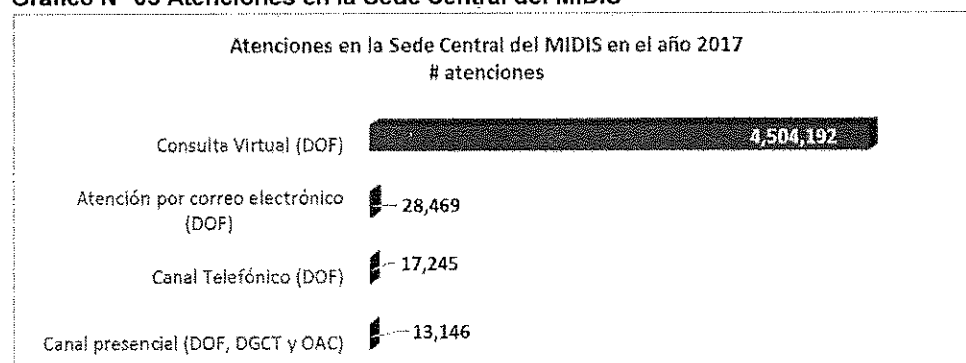
Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 7 de 30

En lo que respecta a la atención en la Sede Central del MIDIS, la atención se concentra en absolver las consultas de los/las ciudadanos/as respecto al proceso de determinación de la clasificación socioeconómica (CSE) de los hogares. Para el año 2017, desde la Dirección de Operaciones de Focalización (DOF) se han brindado en el canal virtual, un total de 5 millones de atenciones y en el canal telefónico, 172 mil.

En lo que respecta a la atención presencial, desde la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, se han brindado 3,644 atenciones, un promedio diario de 15 atenciones, desde la Dirección General de Coordinación Territorial, en las 9 regiones se brindaron 5,799 atenciones y desde la DOF 3,703 atenciones, en total se han atendido en el canal presencial a 13 146 ciudadanos/as, ver Gráfico N° 05.

Gráfico N° 05 Atenciones en la Sede Central del MIDIS



Fuente: Dirección de Operaciones de Focalización y Sistema Orienta MIDIS

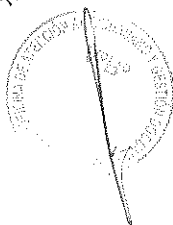
A continuación, los tipos de consultas que demandan los/las ciudadanos/as al recurrir al MIDIS y sus Programas Sociales adscritos:

- Absolver las consultas de los/las ciudadanos/as, que recurren a los Programas Sociales u otras entidades del Estado, respecto al proceso de determinación de la clasificación socioeconómica (CSE) de los hogares, estado de solicitudes o requerimientos de información en el marco del SISFOH.
- Atención y orientación a los/las ciudadanos/as relacionadas a la obtención de la CSE de sus hogares, plazos de la atención de dichas solicitudes, cómo se determina la CSE, condiciones o situaciones para su actualización o reevaluación, de ser el caso, o acceder al resultado de la CSE, entre otras.
- Orientación de cómo acceder a proyectos productivos por parte de autoridades locales, provinciales, empresa privada, organizaciones no gubernamentales, investigadores, comités vecinales, otros.
- Orientación de qué es un Programa Social.
- Orientación de quiénes pueden acceder a los Programas Sociales (Criterios de focalización).
- Orientación de cuál es la cobertura geográfica.
- Orientación de cómo se accede a un Programa Social (Requisitos).
- Orientación respecto a donde se encuentran las Oficinas de Atención, horarios y números de telefónicos.

2.1.3 En relación a la infraestructura para la atención presencial a la ciudadanía

En la ciudad Lima:

En el Gráfico N° 06, se muestran los espacios de atención en los diversos distritos de la ciudad de Lima, en San Isidro (Sede Central del MIDIS), se tiene la Plataforma de Atención al Ciudadano en el primer piso que cuenta con nueve (09) ventanillas de

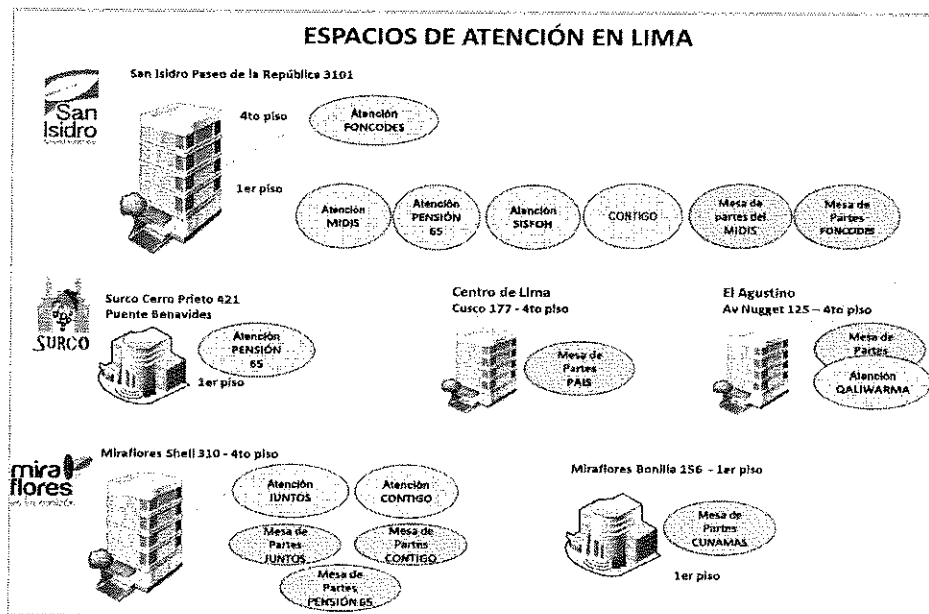


**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e
Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 8 de 30

atención presencial, las cuales brindan servicios como: i) servicio de orientación, ii) servicio de mesa de partes o trámite documentario, iii) servicio de atención para personas con discapacidad (módulo con software JAWS). Asimismo, se cuenta con módulos dedicados para atención del iv) Programa Social PENSION 65, y v) SISFOH; el Programa Social FONCODES atiende al/a la ciudadano/a en el cuarto piso de la Sede Central del MIDIS.

Gráfico N° 06 Infraestructura para la atención al/a la ciudadano/a en la ciudad de Lima



Fuente: Sede Central y PPSS al 31 enero 2018.

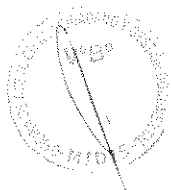
En el distrito de Santiago de Surco, el Programa Social PENSION 65 realiza el proceso de atención al/a la ciudadano/a. En el distrito de Miraflores, el Programa realiza el proceso de trámite documentario o mesa de partes, asimismo, los Programas Sociales JUNTOS, CONTIGO y CUNA MÁS gestionan la atención al/a la ciudadano/a y el trámite documentario. Finalmente, en el centro histórico de Lima, el Programa Social PAIS gestiona tanto la atención al/a la ciudadano/a como el trámite documentario.

En las regiones del país (incluyendo provincias de Lima)

El MIDIS cuenta con nueve (09) plataformas de atención al/a la ciudadano/a en las siguientes regiones: Provincia de Grau - Apurímac, Cerro de Pasco - Pasco, Huancayo - Junín, Chiclayo - Lambayeque, Huacho - Lima, Iquitos - Loreto, Moquegua, Piura, Pichari Vraem - Cusco.

En el GEO MIDIS se visualiza que existe infraestructura en todo el territorio nacional; sin embargo, los Programa Sociales PENSION 65 y FONCODES han declarado la necesidad de mejorar la infraestructura o plataformas de atención dado que no cumplen con las condiciones adecuadas para brindar la atención al/a la ciudadano/a a nivel nacional.

Los Programas Sociales CUNA MÁS, CONTIGO y QALI WARMA han expresado que la infraestructura con la que cuentan es poco amigable, por lo que requieren mejorarla e efectos de brindar una mejor atención presencial. El Programa Social PAIS cuenta con 355 plataformas de servicios fijos para la atención intersectorial y 5 itinerantes. A continuación, se muestra el Mapa de Perú con la infraestructura de uso MIDIS.





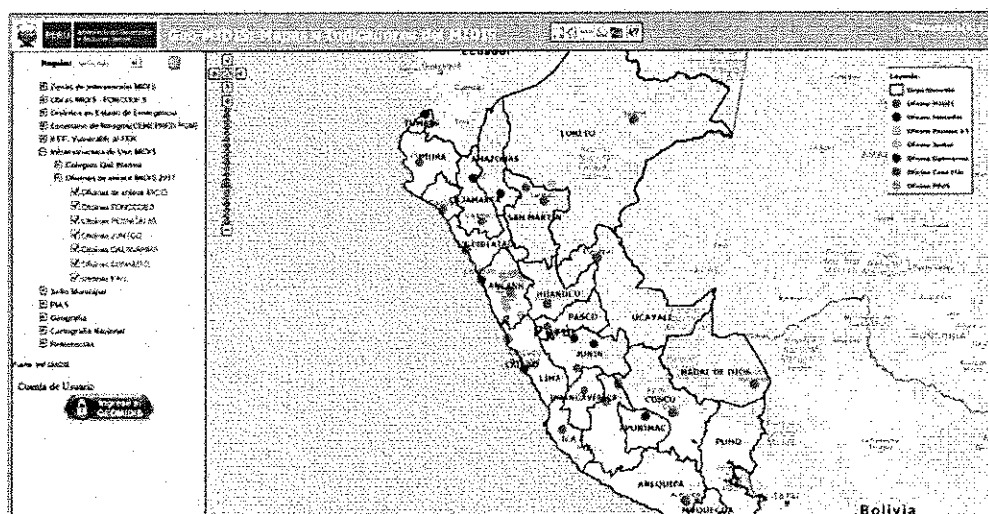
PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 9 de 30

Mapa de Perú – Infraestructura de uso del MIDIS



Fuente: Aplicativo virtual Geo MIDIS <http://sdv.midis.gob.pe/geo.midis/>

2.1.4 En relación a los sistemas informáticos

Para la atención al/a la ciudadano/a en las plataformas de atención en el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, se cuenta con el Sistema de Orienta MIDIS, que es utilizado para la Sede Central, y los Programas Sociales QALI WARMA y FONCODES y JUNTOS tienen un sistema propio de registro para la atención a los/las usuarios/as, y en los Programas Sociales PENSIÓN 65, CUNA MÁS, PAIS y CONTIGO, el registro de atención se realiza manualmente. Respecto a la atención del trámite documentario, todas las entidades cuentan con un sistema informático de recepción de documentos.

En la Sede de San Isidro, la plataforma de orientación cuenta con un sistema electrónico de colas y tickets, además de un sistema para facilitar la provisión de información a personas con discapacidad visual. Existen diversos aplicativos propios para la operatividad de las prestaciones y/o funciones que realiza el MIDIS tales como el SIGOF, SISMONITOR, entre otros.

Como resultado de un mapeo de las aplicaciones virtuales disponibles en los portales web se tienen los siguientes servicios, quedando la necesidad de estandarización en los Programas Sociales:

- Libro de reclamaciones virtual.
- Búsqueda del libro de reclamaciones.
- Formulario de contacto con el/la ciudadano/a.
- Formulario de acceso a la información pública.
- Formulario de sugerencias.
- Formulario de queja.
- Formulario de Denuncias.
- Formulario de consulta del trámite presentado en mesa de partes
- Consulta si es USUARIO del Programa social.
- Consulta si tiene Clasificación Socio Económica.
- Búsqueda de normativas.

Para una atención por canales virtuales, se tiene disponible las redes sociales Facebook, twitter y youtube en el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, con excepción del Programa Social CONTIGO. Respecto a la atención a través del correo electrónico, se tienen los siguientes correos directos ubicados en los portales Web:



**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e
Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 10 de 30

- Sede Central: sisfoh@midis.gob.pe
- Juntos: servicioalusuario@juntos.gob.pe
- Cuna Más: informes@cunamas.gob.pe
- Qali Warma: info@qw.gob.pe

2.1.5 En relación a la atención por canal telefónico

Se brinda atención telefónica a través de la central telefónica y la línea gratuita implementada en cada programa social según el Cuadro N° 02.

Cuadro N° 02 Canal telefónico en el MIDIS y Programas Sociales adscritos

Entidad	Centra telefónica	LÍNEA GRATUITA
SEDE CENTRAL	6318000 Anx 1750, 1780, 1756 y 1777	0800-00000
JUNTOS	4442525	1880
PENSIÓN 65	7052900	0800-11007
PNAEQW	2019360	0800-20600
CUNA MÁS	748 2000	NO
FONCODES	311-8900	NO
PAIS	ALO PAIS 3906630 Anx 6690	NO

Fuente: Portales Web

2.1.6 Caracterización de los/las ciudadanos/as

En las plataformas de atención al/a la ciudadano/a, se atienden principalmente:

- Jóvenes entre 16 y 18 años acompañados de sus padres que requieren información sobre el procedimiento de acceso al Programa BECA 18 y/o como obtener su Clasificación socioeconómica.
- Adultos mayores de 65 años solos y/o acompañados de sus familiares, adultos mujeres y hombres que requieren conocer su condición socioeconómica de pobre o pobre extremo, para ser usuarios/as de los Programas Sociales adscritos al MIDIS o de otro sector a nivel nacional, consultas como acceder al Programa Social.
- Personas que son usuarios/as de los Programas Sociales adscritos al MIDIS que requieren algún trámite para la efectiva prestación; si se encuentran en el padrón de usuarios, ubicación del lugar de pago, ubicación de la Cuna Más cercana, etc.
- Personas con enfermedades graves o sus familiares, solicitando información sobre su Clasificación Socioeconómica, para iniciar el procedimiento de afiliación al Sistema Integral de Salud (SIS) o gestionar atenciones de emergencia.
- Personas con discapacidad acompañado/a de un adulto (generalmente la madre) que requieren conocer el acceso al Programa Social u otro trámite para la efectiva prestación del servicio.
- En algunas regiones, se atienden a personas que hablan quechua u otra lengua originaria.
- Un grupo importante de los/las ciudadanos/as que se acercan por información cuentan con educación nivel primario, o son analfabetos/as.
- Representantes de las Unidades Locales de Focalización - ULE's, que vienen a gestionar la clasificación socioeconómica de los pobladores de su sector.
- Representantes de los gobiernos regionales y locales que requieren conocer de los diversos proyectos, programas sociales y el alcance en su territorio.
- Estudiantes de universidades nacionales y privadas, que demandan mayor conocimiento en materia del ámbito de desarrollo del MIDIS, estudios, informes, evaluaciones sectoriales, experiencias, cuadernos de trabajo, etc.



**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e
Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 11 de 30

- Investigadores y empresas privadas que solicitan información sobre el ámbito de intervención y las acciones que realiza el MIDIS y los Programas Sociales, en materia de lucha contra la pobreza.
- Personas naturales, jurídicas y público en general que requieren presentar documentación a través de la mesa de partes del MIDIS.
- Personas naturales, jurídicas y público en general que requieren conocer los procesos de las convocatorias administrativas, adquisiciones y el estado de su trámite y/o cumplimiento contractual.
- En las plataformas del Programa Social PAIS se atiende a ciudadanos/as en situación de pobreza y pobreza extrema en zonas rurales dispersas de comunidades con poblaciones inferiores 150 habitantes.

2.1.7 Problemática en materia de atención al/a la ciudadano/a

Necesidades de contar con un Sistema informático único para el Registro de la atención al/a la ciudadano/a

1. Solo en Lima (Sede Central del MIDIS, FONCODES y QALI WARMA) y en las nueve (09) regiones de las Oficinas de enlace del MIDIS, utilizan la plataforma informática de atención denominado "Orienta MIDIS". En los Programas Sociales PENSIÓN 65, CUNA MÁS, PAIS y CONTIGO, se realiza el registro de las atenciones en archivos Excel.
2. Los Programas Sociales FONCODES y QALI WARMA en regiones, no realizan el registro de atención al/a la ciudadano/a de forma obligatoria, la cual no es exclusiva, la realiza el/la asistente de la Jefatura de Unidad Territorial.
3. No hay información consolidada de las atenciones; por lo que no se pueden realizar estadísticas de atención; asimismo, no se puede determinar la demanda del servicio por ubicación geográfica, idiomas, edad, estado civil, etc.
4. Dada la inexistencia de los registros consolidados no podemos contar con información para la mejora de la gestión en materia de atención al/a la ciudadano/a.
5. En el 2017, se tuvo que solo el 0.1% de los registros de atención tenían la información del número telefónico del/de la ciudadano/a atendido; por lo que no se pudo realizar la encuesta de satisfacción sobre la atención y orientación brindada a nivel nacional. No se ha realizado la medición de satisfacción al/a la ciudadano/a en los Programas Sociales.
6. No se tiene tableros con indicadores que permitan medir el proceso de atención al/a la ciudadano/a, monitoreo y evaluación, plazos de atención de reclamos, tiempos de resolución de quejas, cantidad de ciudadanos/as con necesidades de atención especial, tipologías de servicios, etc.

Necesidad de socializar la información de la clasificación socioeconómica

7. Existe bajo conocimiento por parte de los/las servidores/as civiles que atienden a los/las ciudadanos/as en materia de clasificación socioeconómica en todas las plataformas de atención al/a la ciudadano/a a nivel nacional.
8. Los/as servidores/as civiles de los Programas Sociales tienen limitaciones para acceder al estado situacional del proceso de clasificación socio económica que está atravesando el/la ciudadano/a, en especial ante situaciones especiales.
9. Los/las ciudadanos/as manifiestan la inaccesibilidad de las comunicaciones telefónicas para realizar las consultas sobre su situación de clasificación socioeconómica.
10. No se cuenta con una información integral para el/la ciudadano/a, respecto al proceso de la clasificación socioeconómica de hogares con los requisitos de acceso a los Programas Sociales focalizados.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e
Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 12 de 30

11. Todos los Programas Sociales han expresado la demanda de orientación de los/las ciudadanos/as sobre la clasificación socioeconómica, derivándolos al MIDIS.

Necesidades de normativas en materia de atención a la ciudadanía

12. No se cuenta con protocolo de atención al/a la ciudadano/a con discapacidad o atención inclusiva.
13. Existe dispersión y/o ausencias de normativas en relación a la gestión de denuncias, quejas, acceso a la información, buzón de sugerencias.
14. Existe dispersión de los gestores de contenidos en los Portales Web de Atención al/a la ciudadano/a de cada Programa Social, no se tiene normativas de estandarización.
15. Ausencia de un manual de uso de un sistema único de registro de atención al/a la ciudadano/a.
16. No se cuenta con mecanismos de recojo de demanda y necesidades de la ciudadanía, así como herramientas que permitan identificar y caracterizar a los/las ciudadanos/as que requieren servicios del MIDIS a nivel nacional.
17. Ausencia de una guía básica para la implementación de espacios de atención al/a la ciudadano/a que formule los requisitos mínimos de infraestructura, diseño estándar, mapa de riesgos y seguridad.

Necesidad de integrar la información en materia de Desarrollo e Inclusión Social

18. Se tiene una dispersión de la información especializada en materia de Desarrollo e Inclusión Social y lucha contra la pobreza que se produce en el MIDIS para el/la ciudadano/a en general, como son los repositorios de información geográfica, estadística, publicaciones, experiencias visuales (fotografía y video), lanzamientos para la participación ciudadana, entre otros. La información no se encuentra centralizada en un espacio físico como tampoco en un espacio virtual que permita la generación de conocimiento por los/las ciudadanos/as que requieren información que produce el ente rector en materia de lucha contra la pobreza.

Red Informa: <https://sdv.midis.gob.pe/redinforma/view/inicio.aspx>

Info MIDIS: <http://sdv.midis.gob.pe/infomidis#/>

Geo Midis: <http://sdv.midis.gob.pe/geo.midis/>

Biblioteca virtual: <http://biblioteca.midis.gob.pe:9090/site/php/index.php?lang=es>

Necesidad de declarar de interés institucional la atención al/a la ciudadano/a en el MIDIS y Programas Sociales adscritos

19. La atención y mejora de los servicios al/a la ciudadano/a no se encuentra incorporada en los objetivos estratégicos institucionales del MIDIS y sus Programas Sociales.
20. Se requiere revisar los productos comunicacionales tomando en cuenta las particularidades de la población (discapacidad, lengua, prácticas, costumbres étnicas culturales, género, entre otros).

Necesidades de infraestructura

21. El Programa Social CONTIGO tiene la necesidad de contar con un espacio físico adecuado a la población objetivo personas con discapacidad para las atenciones presenciales.
22. Los Programas Sociales JUNTOS y PENSIÓN 65 ofrecen procesos similares de orientación al/a la ciudadano/a con diferencia en el público objetivo, ambos Programas informan sobre requisitos, incorporan a los usuarios potenciales,



**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**

Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 13 de 30

- otorgan la prestación de manera bimensual formalizados en los padrones de usuarios; por lo que han expresado la posibilidad de unificar esfuerzos en espacios únicos de atención.
23. Ausencia de un estudio de demanda del servicio para cada Programa Social cuyo resultado amerite la implementación de espacios físicos de atención.
 24. No se hace uso de las plataformas de atención permanentes en poblaciones rurales dispersas y alejadas para cubrir las necesidades que demanda la población.
 25. Existencia de plataformas de atención de los Programas Sociales en regiones conglomeradas en una sola ubicación geográfica (capital de región) y con poca afluencia de ciudadanos/as, algunas de ellas no cumplen con las condiciones de infraestructura para la atención al/a la ciudadano/a, rampas, señaléticas, alarmas de seguridad, etc.
 26. Poca afluencia de ciudadanos/as en las nueve (09) plataformas de Orienta MIDIS a nivel nacional, en el año 2017, se ha tenido una atención mensual mínima de 5 y una atención máxima de 305 atenciones a ciudadanos/as. Sólo la oficina de atención ubicada en la Región Grau en Apurímac atiende en promedio 216 atenciones al mes.
 27. Poca afluencia de ciudadanos/as en la plataforma de atención en la Sede Central de San Isidro, plataforma que cuenta con una óptima infraestructura y condiciones de atención. Durante el año 2017, se ha tenido un total de 3,644 atenciones de orientación y atención al/a la ciudadano/a, que hace un promedio de 15 atenciones diarias. En las plataformas de atención en los distritos de Miraflores y Santiago de Surco se tiene poca afluencia de ciudadanos/as.
 28. Existencia de diversos números de línea gratuita (04) y centrales telefónicas para la atención al/a la ciudadano/a desde la Sede Central del MIDIS y los Programas Sociales adscritos, tampoco se evidencia una estandarización, priorización y gestión en la atención telefónica. No se cuenta con un registro de este canal de atención para el análisis de la demanda ciudadana.

Necesidades del personal

29. No hay suficientes servidores/as calificados/as para la atención de los/las ciudadanos/as con discapacidad.
30. No se ha realizado una capacitación efectiva para brindar una atención de calidad de acuerdo a las necesidades y características de los/las ciudadanos/as (lenguaje de señas, otros idiomas o dialectos, discapacidad, etc).
31. No se tiene aprobado de manera estándar los perfiles de puestos para los/as servidores/as que hacen labores de atención al/a la ciudadano/a en todo el territorio nacional.

2.2 RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

De conformidad con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM/SGP¹, se realizó la aplicación de la autoevaluación para evaluar la calidad del servicio en la Sede Central del MIDIS y en los Programas Sociales adscritos, considerando para ello los nueve (09) estándares para una atención de calidad, definidos en el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública².

La autoevaluación ha sido respondida en cada uno de los estándares y sus sub elementos, identificando para ello la categoría o nivel en que se encuentra cada una de las entidades

¹ Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública.

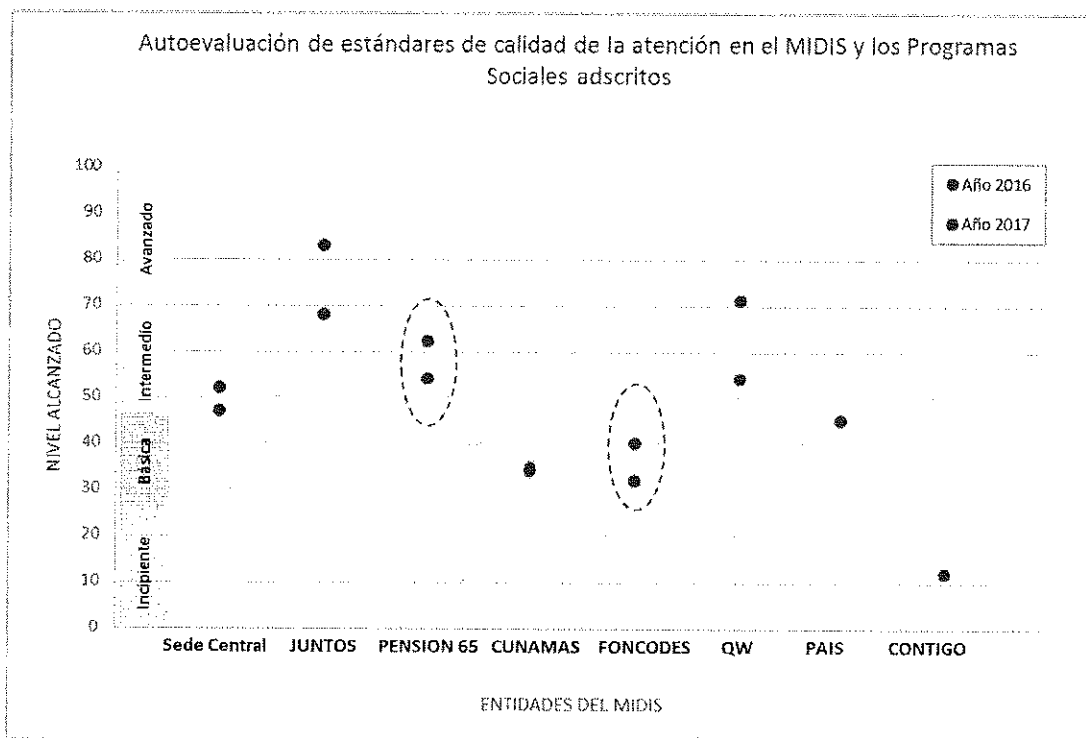
² Aprobado con Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM.



**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**

(Sede Central del MIDIS y sus Programas Sociales adscritos), en materia de brindar una atención de calidad a la ciudadanía.

A continuación, se muestra el nivel alcanzado como resultado de la autoevaluación de cada entidad del MIDIS para los años 2016 y 2017, ubicándose en uno de los cuatro niveles determinados por el puntaje obtenido.

Gráfico N° 07 Resultados de la autoevaluación de estándares

Fuente: OAC y PPSS

	SEDE CENTRAL	JUNTOS	PENSION 65	CUNAMAS	FONCODES	PNAEQW	PAIS	CONTIGO
Año 2016	47	68	62	34	40	54		
Nivel alcanzado	Básica	Intermedio	Intermedio	Básica	Básica	Intermedio		
Año 2017	52	83	54	35	32	71	45	12
Nivel alcanzado	Intermedio	Avanzado	Intermedio	Básica	Básica	Intermedio	Básica	Incipiente

Nivel

Incipiente	0 - 24 puntos
Básica	25 - 48 puntos
Intermedio	49 - 72 puntos
Avanzado	73 - 102 puntos

En el Gráfico N° 07 se puede apreciar que en el año 2017 la Sede Central del MIDIS, así como los Programas Sociales JUNTOS y QALI WARMA, han declarado que han evolucionado en el nivel alcanzado respecto al año 2016, por otro lado, se tiene que los Programas Sociales PENSION 65 y FONCODES han logrado un nivel inferior a lo declarado en el año previo. Se visualiza además que CUNA MÁS se ha mantenido en el nivel obtenido. Con relación a los Programas Sociales PAIS y CONTIGO se revela que ambos han conseguido un nivel básico e incipiente; respectivamente.

En el Anexo N° 1 del presente documento, se aprecia un análisis detallado de los estándares de autoevaluación en cada entidad, determinándose del mismo las atenciones prioritarias que deben realizar cada una de las entidades para superar el nivel declarado y lograr los estándares de calidad esperados. A continuación, en el Cuadro N° 03 se muestran los estándares priorizados en función al bajo nivel alcanzado, apreciándose necesidades similares y comunes en todas las entidades para mejorar los servicios a la ciudadanía.

**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e
Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 15 de 30

Cuadro N° 03: Estándares priorizados para mejorar la calidad de los servicios de atención

Sede Central MIDIS	JUNTOS	PENSIÓN 65	CUNA MÁS	FONCODES	QALI WARMA	PAIS	CONTIGO
E9	E1	E8	E8	E6	E6	E6	E2
E8	E7	E9	E4	E1	E1	E8	E4
E1	E5	E4	E6	E8	E8	E9	E6
E5	E4	E1	E9	E4	E4	E4	E7
E2		E2	E2	E9		E5	E9
E4			E1				E1
							E8

En conclusión, los estándares comunes que requieren prioritaria atención y mejora en el MIDIS y los Programas Sociales adscritos, los cuales son:

- Primera prioridad: Estándar 8. Medición de la gestión.
- Segunda prioridad: Estándar 4. Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención.
- Tercera prioridad: Estándar 1. Estrategia y organización.

III. OBJETIVO

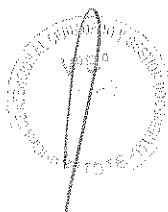
Objetivo General: Garantizar un servicio de calidad eficaz y oportuno a las necesidades que requieran los/las ciudadanos/as que se acercan al MIDIS y a los Programas Sociales adscritos en el territorio nacional.

Objetivos Específicos:

- **Primero:** Contar con un único sistema informático integrado para el registro de la atención al/a la ciudadano/a en todos los canales disponibles: presencial, presencial itinerante, telefónico y virtual, para implementar la mejora continua del proceso de atención al/a la ciudadano/a.
- **Segundo:** Asegurar y certificar el conocimiento del proceso de clasificación socioeconómica de hogares en los/as servidores/as del MIDIS y los Programas Sociales adscritos, que brindan atención al/a la ciudadano/a en el territorio nacional con el fin de masificar el servicio.
- **Tercero:** Estandarizar el proceso de atención al/a la ciudadano/a en los Programas Sociales adscritos aprobando las diversas normativas de obligatorio cumplimiento, en el marco de una política institucional de calidad del servicio a los mismos/as.
- **Cuarto:** Consolidar la información disponible para el/la ciudadano/a, en materia de lucha contra la pobreza, siendo el MIDIS ente rector de las políticas y estrategias para el Desarrollo e Inclusión Social.
- **Quinto:** Implementar mejoras de infraestructura, personal y mecanismos para la atención según las necesidades de los/las ciudadanos/as.

IV. ALCANCE

El presente Plan es de obligatorio cumplimiento para los/as titulares de los órganos de la Sede Central del MIDIS y por los/as titulares de las unidades de los Programas Sociales adscritos al MIDIS, señalados como responsables.

V. ACTIVIDADES A DESARROLLAR



PERÚ

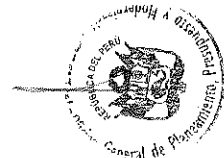
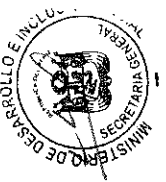
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 16 de 30

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA 2018 DEL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

N°	OBJETIVO	PRODUCTO	N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INICIO	FIN	INDICADOR
1	Contar con un único sistema informático integrado para el registro de la atención al ciudadano en todos los canales disponibles: presencial, telefónico y virtual para implementar la mejora continua del proceso de atención al ciudadano.	Sistema informático de registro de atención al ciudadano a nivel nacional.	1	Implementar un único sistema informático de registro en todos los canales de atención del MIDIS y PPSS y los mecanismos de seguimiento y evaluación de las atenciones brindadas.	OTI UTI de los PPSS UCI o UA de los PPSS OAC DOF OGPPM	02/04/2018	29/06/2018	Porcentaje de servidores/as que utilizan un único sistema informático de registro de atención al ciudadano.
			2	Implementar la medición de la satisfacción respecto al servicio al ciudadano a nivel nacional.	OAC y UCI o UA de los PPSS DGCGPS	02/07/2018	30/11/2018	
			3	Implementar mejoras en materia de atención al ciudadano en el MIDIS y Programas Sociales	Equipo de mejora de los PPSS OAC	02/07/2018	30/11/2018	
2	Asegurar y certificar el conocimiento del proceso de clasificación socioeconómica de hogares en los/as servidores/as del MIDIS y los Programas Sociales adscritos, a fin de masificar el servicio.	Personal competente y capacitado para brindar información integral.	4	Capacitar en las competencias técnicas sobre el proceso de clasificación socioeconómica y dotar de las herramientas o mecanismos de información.	DOF	02/04/2018	28/09/2018	Porcentaje de servidores/as capacitados en el proceso de clasificación socioeconómica (CSE)
3	Estandarizar el proceso de atención al ciudadano en los Programas Sociales adscritos aprobando las diversas normativas de obligatorio cumplimiento, en el marco de una política institucional de calidad del servicio a los ciudadanos.	Mecanismos de estandarización de la atención al ciudadano implementados.	5	Incorporar en el Sistema de Gestión de Calidad los procesos de atención al ciudadano en los PPSS	Equipo de mejora de los PPSS	01/08/2018	30/11/2018	
			6	Elaborar manuales e instructivos para normalizar la atención al ciudadano en el MIDIS y PPSS	OGPPM OAC	02/04/2018	28/09/2018	
			7	Implementar la atención inclusiva al ciudadano en el MIDIS y PPSS	CONTIGO OAC	02/04/2018	31/08/2018	
			8	Estandarizar de manera accesible la información al ciudadano del TUPA del MIDIS y PPSS	UCI o UA de los PPSS OAC	02/04/2018	29/06/2018	
			9	Implementar mecanismos de comunicación del ciudadano con el MIDIS que promueva la participación con presentación de reclamos, sugerencias, quejas y denuncias	UCI o UA de los PPSS OGCE OAC	02/04/2018	31/10/2018	Porcentaje de normativas aprobadas.
			10	Proponer en el PEI del MIDIS acciones estratégicas relacionado a la atención al ciudadano extensivas para la sede central del MIDIS y Programas Sociales adscritos	OGPPM	02/07/2018	30/11/2018	
			11	Establecer las estrategias de comunicación en materia de atención a la ciudadanía en general desde el MIDIS y PPSS	OGCE UCI o UA de los PPSS	02/04/2018	31/05/2018	



N°	OBJETIVO	PRODUCTO	N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INICIO	FIN	INDICADOR
4	Consolidar la información disponible para el ciudadano, en materia de lucha contra la pobreza, siendo el MIDIS ente rector de las políticas y estrategias para el Desarrollo e Inclusión Social.	Plataforma web integrada de servicios y de información en materia de Desarrollo e Inclusión Social.	12	Implementar y aprobar un único Catálogo de Servicios del MIDIS y Programas Sociales incorporando los enfoques transversales	DGCGPS DOF	02/04/2018	29/06/2018	Implementación del Portal de Atención al Ciudadano.
			13	Actualizar y aprobar la Guía de Intervenciones Públicas Focalizadas a nivel nacional	DOF	02/04/2018	29/06/2018	
			14	Implementar el Portal de Atención al Ciudadano	OGCE UCI o UA de los PPSS OTI	02/05/2018	31/08/2018	
					UTI de los PPSS DGSE OAC			
5	Implementar mejoras de infraestructura, personal y mecanismos para la atención según las necesidades de los/as ciudadanos/as	Mejoras implementadas para la satisfacción en la atención al ciudadano.	15	Realizar los procesos de selección del servidor con funciones de atención al ciudadano, en base al Manual de Perfil de Puestos aprobado.	DGCGPS URH de los PPSS	02/04/2018	30/11/2018	Porcentaje de ciudadanos satisfechos(as) con la atención brindada en los canales de atención.
			16	Identificar las necesidades de los ciudadanos y/o demanda de servicios que se brinda en materia de atención al ciudadano.	OAC OGPPM	02/05/2018	31/10/2018	
			17	Capacitar en las competencias deseadas de sensibilización del rol del servicio de atención incorporando las temáticas transversales	OGRH URH de los PPSS	02/04/2018	31/10/2018	
			18	Nivelar los servicios por el canal presencial, telefónico y virtual en los Programas Sociales	UCI o UA de los PPSS DOF OGCE OTI	02/04/2018	30/11/2018	
					UTI de los PPSS OAC OGPPM			
			19	Implementar la atención presencial itinerante en los Programas Sociales	OGCE UCI de los PPSS	02/04/2018	30/11/2018	
			20	Identificar las necesidades de los ciudadanos - usuarios respecto a la infraestructura y a los riesgos	UA de los PPSS	02/07/2018	31/08/2018	
21	Implementar la atención a ciudadanos de acuerdo a la zona geográfica con idioma o dialecto diferente al español	UCI o UA de los PPSS	01/06/2018	29/06/2018				

Nota: Para la ejecución de las actividades, se han formulado tareas que forman parte de la hoja de trabajo del presente plan.

Glosario de términos:

DGSE: Dirección General de Seguimiento y Evaluación | DGCGPS: Dirección General Calidad de la Gestión de Programas Sociales | DGFO: Dirección General de Focalización | DOF: Dirección de Operaciones de Focalización | OGPPM: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización | OGCE: Oficina General de Comunicación Estratégica | OGRH: Oficina General de Recursos Humanos | OAC: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental | OTI: Oficina de Tecnologías de la Información | UCI: Unidad de Comunicación e Imagen de los Programas Sociales | UTI: Unidad de Tecnologías de la Información de los Programas Sociales | UA: Unidad de Administración de los Programas Sociales | URH: Unidad de Recursos Humanos de los Programas Sociales | PPSS: Programas Sociales.



**PERÚ****Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social**

Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 18 de 30

VI. RECURSOS

Los recursos se ajustarán en el Plan Operativo Institucional 2018 de cada órgano, unidad orgánica del MIDIS y de los Programas Sociales, en lo que corresponde. Las horas de los/as servidores/as son compartidas con las funciones propias del puesto, sin embargo, en lo que corresponde, se dedicarán horas exclusivas para el desarrollo de las actividades propuestas en el Plan.

Recursos Humanos

Cargo	Órgano o unidad orgánica	Tiempo aproximado
Titulares Especialista Analista Coordinador Responsable	DGCGPS: Dirección General Calidad de la Gestión de Programas Sociales. DGFO: Dirección General de Focalización. DOF: Dirección de Operaciones de Focalización. OGPPM: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización. OGCE: Oficina General de Comunicación Estratégica. OGRH: Oficina General de Recursos Humanos. OTI: Oficina de Tecnologías de la Información. UCI: Unidad de Comunicación e Imagen. UTI: Unidad de Tecnologías de la Información de los PPSS. UA: Unidad de Administración de los PPSS. URH: Unidad de Recursos Humanos de los PPSS.	Mes completo y / o 6 meses compartidos
Titulares o Coordinador/a de Atención al/a la ciudadano/a Analistas de atención	OAC: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. UCI: Unidad de Comunicación e Imagen. UA: Unidad de Administración. UT: Unidad Territorial.	Mes exclusivo
Titulares Especialistas	Despacho Ministerial. Viceministro/a de Políticas y Evaluación Social. Viceministro/a de Prestaciones Sociales. Secretario/a General. Oficina General de Asesoría Jurídica.	Mes compartido

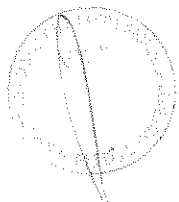
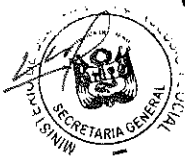
Recursos Materiales Infraestructura, equipo y servicios:

Los recursos necesarios para la implementación del plan se encuentran alineados al Plan Operativo Institucional 2018; sin embargo, a solicitud del órgano o unidad orgánica responsable, se asignará los recursos presupuestales necesarios:

Recursos Materiales:	Infraestructura, equipo y servicios:
- Materiales de oficina - Materiales comunicacionales. - Material de capacitación. - Material de información para el/la ciudadano/a. - Uniformes. - Señaléticas.	- Equipos informáticos - Sistemas de información - Bases de datos - Equipos de computo - Muebles de oficina - Servicios de terceros para los estudios e investigaciones.

VII. INDICADORES

La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del MIDIS consolida la información estadística de la atención al/a la ciudadano/a y los resultados de los indicadores para proveer e informar a la Alta Dirección sobre los resultados alcanzados del Plan del MIDIS y los Programas Sociales adscritos, de acuerdo al siguiente detalle y periodicidad.



**PERÚ****Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social**

Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 19 de 30

Indicador	Ficha técnica del indicador						
	Objetivo del indicador	Meta	Fórmula de cálculo	Fuente de verificación	Periodicidad de medición	Responsable de medición	
1	Porcentaje de servidores/as que utilizan un único sistema informático de registro de atención al/la ciudadano/a	Integrar y consolidar la información del/la ciudadano/a para conocer la demanda del servicio y demás necesidades	100%	(N° de personal que usan el sistema único de registro / # personal que realizan funciones de atención al/la ciudadano/a) X 100	Sistema informático Planilla	Anual	OTI UTI de los PPSS
2	Porcentaje de servidores/as capacitadas en el proceso de clasificación socioeconómica (CSE)	Evaluar el nivel de conocimiento técnico que tiene el personal del MIDIS y de los Programas Sociales a nivel nacional para brindar una mejor orientación de su CSE	100%	(N° de personal capacitado/a en CSE / N° de personal que realizan funciones de atención al/la ciudadano/a) X 100	Sistema informático Certificado	Anual	DOF
3	Porcentaje de normativas aprobadas	Normalizar la atención al/la ciudadano/a en el MIDIS y PPSS	100%	(N° de normativas propuestas / N° de normativas aprobadas) x 100	Informes Dispositivo legal	Anual	OAC
4	Implementación del Portal de Atención al Ciudadano	Contar con información consolidada de los servicios y de conocimiento en materia de Desarrollo e Inclusión Social	1	Publicación del Portal de Atención al ciudadano	Enlace web	Anual	OGCE
5	Porcentaje de ciudadanos/as satisfechos/as con la atención brindada en los canales de atención	Medir la opinión de los/las ciudadanos/as respecto a la atención brindada en las plataformas de atención a nivel nacional del MIDIS y sus Programas Sociales.	A definir la línea base	N° de ciudadanos/as satisfechos/as / N° total de ciudadanos/as x 100	Sistema informático Encuestas	Semestral	OAC UCI o UA de los PPSS

VIII. ANEXO

Anexo 1: Análisis detallado de los resultados de la autoevaluación de los nueve (09) estándares para una atención de calidad a la ciudadanía.

A continuación, se detalla el análisis de la autoevaluación por cada entidad.

La calificación de 1 (básico), 2 (intermedio) y 3 (avanzado) ha sido declarada por la entidad, en cada subelemento del estándar, luego por promedio simple se ha obtenido el valor de cada uno de los nueve (09) estándares

Valor para cada estándar	Nivel	Descripción
1 - 1.9	Básica	Un nivel de desarrollo mínimo para brindar un buen servicio de atención a la ciudadanía
2 - 2.9	Intermedio	Han desarrollado algún proceso de mejoramiento de la atención a la ciudadanía
3	Avanzado	Han desarrollado algún proceso de mejoramiento de la atención a la ciudadanía, que resulta no solo innovador, sino que también hace uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación

1. Sede Central del MIDIS:

La autoevaluación de los estándares para una atención de calidad a la ciudadanía lo ha realizado la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental (OAC), cabe señalar que existen procesos de atención al/la ciudadano/a que se realizan en otros órganos del MIDIS como es la Dirección General de Focalización (DOF) que brinda atención respecto a la clasificación socioeconómica de los/las ciudadanos/as que lo requieren; asimismo, la Dirección General de Coordinación Territorial del MIDIS que tiene a su cargo los nueve (09) espacios presenciales en 9 regiones del país, la autoevaluación por parte de estas direcciones de línea no forma parte del presente análisis.

En la Sede Central, se alcanza un nivel general de 52, lo que significa que los elementos de cada estándar han sido desarrollados en un nivel medio, con excepción de un estándar que ha alcanzado un nivel avanzado. En el Gráfico N° 03 se aprecia la autoevaluación del año



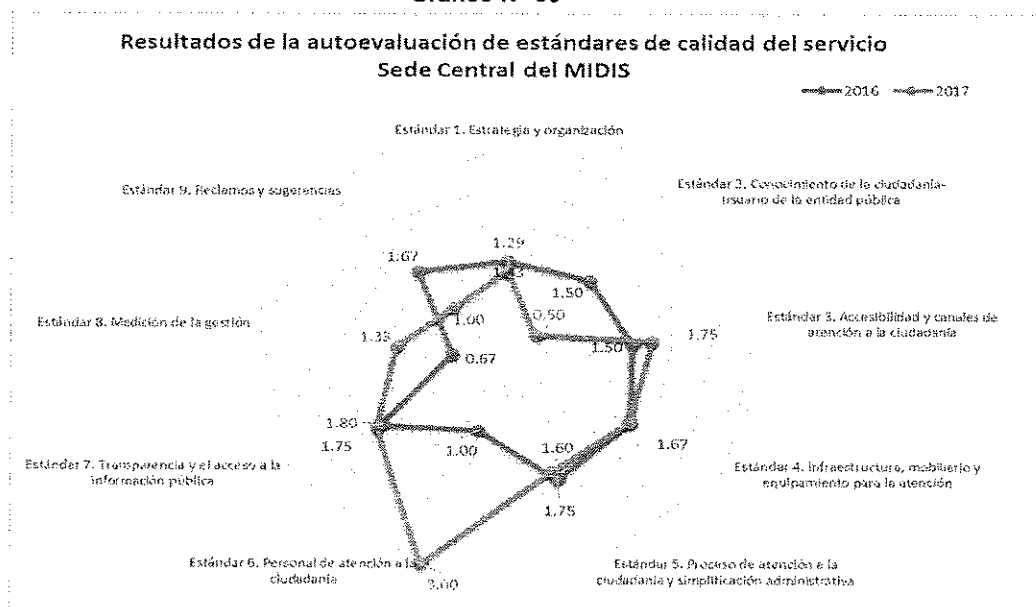


PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

2016 y el obtenido para el año 2017, la Sede Central del MIDIS ha mejorado de manera sustantiva en el estándar 6, que corresponde a la elaboración del perfil de puestos y la capacitación efectuada al personal que brinda atención al/a la ciudadano/a.

Gráfico N° 03



Fuente: OAC - Sede Central

El estándar 1: Estrategia y organización, en la Sede Central del MIDIS está calificado en promedio con un 1.29, la calificación se explica por la razón que el MIDIS no ha determinado de manera explícita y declarativa el objetivo de la “Mejora de la atención a la ciudadanía” en los planes estratégicos y operativos institucionales. Se cuenta con servicios al/a la ciudadano/a que se brinda desde el propio MIDIS; sin embargo, no está catalogado como tal y no son identificables como servicios. Asimismo; no se ha declarado el órgano responsable que tiene a su cargo dicha mejora.

Por otro lado, el estándar 2 se ha calificado en promedio con 0.5, siendo el bajo de las calificaciones, se explica porque el mecanismo de participación ciudadana para la mejora de los servicios no se encuentra implementado y sistematizado en el MIDIS, no se ha formalizado de manera efectiva este mecanismo desde la Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza, para elaborar mejoras en materia de atención al/a la ciudadano/a.

Atenciones prioritarias:

- Implementar y formalizar la mejora continua de la atención al/a la ciudadano/a mediante la recepción y seguimiento de los reclamos y sugerencias (Estándar 9), se tiene pendiente de aprobar los documentos normativos y disposiciones de obligatorio cumplimiento.
- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de las acciones brindadas al/a la ciudadano/a en las diversas modalidades de atención (Estándar 8).
- Definir desde la Alta Dirección la prioridad en el proceso de Atención con Calidad al/a la ciudadano/a, estableciéndose como un objetivo institucional y misión del MIDIS (Estándar 1), incorporando en el catálogo de servicios al/a la ciudadano/a, a los servicios INFOMIDIS, GEOMIDIS, servicio de biblioteca del MIDIS, entre otros.
- Contar con mecanismos para simplificar los servicios de atención al/a la ciudadano/a de manera permanente (Estándar 5).
- Contar con mecanismos de participación ciudadana para la mejora de los servicios (Estándar 2).



**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e
Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 21 de 30

- Implementar la señalización en bilingüe en los espacios de atención en la Sede Central del MIDIS (Estándar 4).

2. Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS:

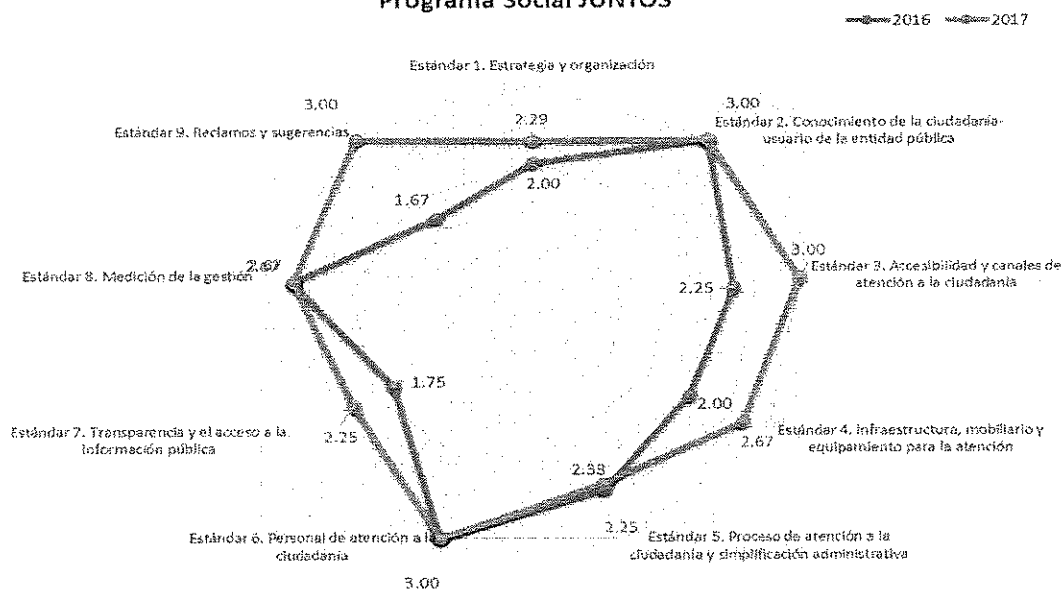
En el Programa Social JUNTOS se alcanza un nivel de 83, lo que significa que los elementos del total de los estándares han sido desarrollados de un nivel medio a un nivel avanzado. En el Gráfico N° 04 se aprecia el avance de cada estándar en el año 2017 respecto al año 2016, visualizándose un mantenimiento o avance en cada estándar.

En el estándar 7 se ha obtenido la calificación promedio 2.25, esto se explica porque la Oficina de Coordinación de Atención al Ciudadano, ha declarado "no aplica" a los servicios del TUPA, si bien este es un servicio que se presenta en mesa de partes, representa un servicio más que se brinda a los/las ciudadanos/as, entendido a aquellos como un público general que requiere servicios de información, orientación y/o consultas, entre otros. En ese sentido, es necesario incorporar al servicio de trámite documentario dentro del ámbito de atención al/a la ciudadano/a. El estándar 5 ha sido calificado con el mismo puntaje, debido a que se ha declarado como "no aplica" a las acciones del equipo de mejora continua.

Asimismo, otro estándar importante para el análisis es el estándar 1, el Programa JUNTOS ha declarado como avanzado (3) el elemento de planeamiento estratégico y operativo, y señala como evidencia la incorporación en el POI del año 2017, la "Mejora de la calidad del servicio a los usuarios", como uno de los lineamientos institucionales, señalando diversas acciones de mejora para los/las "Usuarios/as" del Programa; sin embargo, dicha declaración no es explícita para los/las "Ciudadanos/as y/o potenciales usuarios/as" del Programa. En ese sentido, es importante que el Programa pueda ampliar el alcance de las acciones estratégicas.

Gráfico N° 04

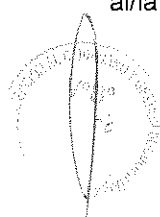
Resultados de la autoevaluación de estándares de calidad del servicio Programa Social JUNTOS



Fuente: UCI - JUNTOS

Atenciones prioritarias:

- Incorporar en la estrategia institucional el servicio de atención y orientación con calidad al/a la potencial usuario/a del Programa y a cualquier ciudadano/a (Estándar 1).



**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**

- Incorporar en los servicios de orientación y atención al/a la ciudadano/a, los servicios del TUPA y las acciones de trámite documentario o mesa de partes a nivel nacional (Estándar 7), e incorporar al Equipo de Mejora Continua para las acciones de simplificar los procedimientos que demanda el/la ciudadano/a, ampliar la gestión a no solo Usuarios/as del Programa (Estándar 5).
- JUNTOS declara la Directiva N° 08-2016-MIDIS/DE como documento normativo para el año 2017. Es necesario que el Programa JUNTOS de cumplimiento al Manual para la Orientación y Atención a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Sociales adscritos, que ha sido aprobado con Resolución Ministerial N° 285-2017-MIDIS (Estándar 5).
- Trabajar en la señalización y mapa de riesgos en los espacios físicos de atención al/a la ciudadano/a a nivel nacional. Asimismo, se cuente con equipos que permitan la atención a los/las ciudadanos/as con discapacidad visual u otros (Estándar 4).

3. Programa Nacional de Asistencia Solidaria - PENSIÓN 65:

En el Programa Social PENSIÓN 65 se alcanza un nivel de 54 en el año 2017, significando que ha descendido en el puntaje del año 2016. En el Gráfico N° 05 se aprecia lo declarado.

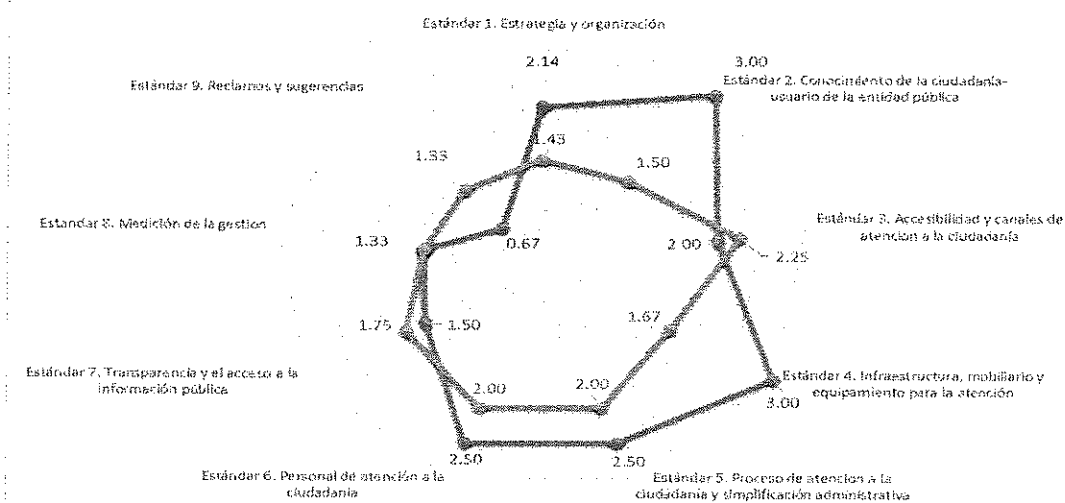
En PENSIÓN 65 también se alcanza un nivel intermedio; sin embargo, denota que no han existido mejoras en la calidad de los servicios. La calificación de 1.33 en el estándar 8, se explica porque no utilizan un sistema de registro de las atenciones; por lo que limita una adecuada medición de la gestión del servicio de atención. Este punto es importante dado que PENSIÓN 65 tiene 26 plataformas de atención a nivel nacional con 26 servidores/as que realizan las funciones de orientación, y dicha gestión no se encuentra sistematizada cuyo objetivo debe ser la mejora continua del servicio que se brinda.

De la misma manera para el estándar 9, el programa ha declarado una calificación promedio de 1.33, lo que da cuenta que se tiene que trabajar en los procedimientos para atender los reclamos y sugerencias, así como la sistematización de los mismos en términos de discriminación, étnico culturales, entre otras temáticas. En el año 2017, se ha tenido 792 reclamos, 94 sugerencias, 29 quejas y 20 denuncias; estas manifestaciones de los/las ciudadanos/as deben ser sistematizadas y analizadas para mejorar el servicio.

Gráfico N° 05

Resultados de la autoevaluación de estándares de calidad del servicio Programa Social PENSION 65

2016 2017



Fuente: UCI – PENSION 65.



**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e
Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 23 de 30

La calificación del estándar 1 y del estándar 2, responde a que el Programa recibe a usuarios/as potenciales (calificados) y demás ciudadanos/as que quieren acceder al Programa Social, no siendo posible por el alcance propio del Programa; requiriéndose para esta población una estrategia comunicacional. Otro punto de análisis es el estándar 4, PENSIÓN 65 ha declarado que debe mejorar la infraestructura y equipamiento para la atención, así como la necesidad de contar con una central telefónica para la orientación y atención. En cuanto al estándar 3, se aprecia en el portal <http://www.pension65.gob.pe/nuestros-usuarios/padron-de-usuarios/>, la información virtual es poco amigable para el perfil del/de la usuario/a del Programa.

Atenciones prioritarias:

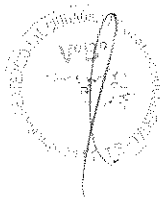
- Implementar la herramienta informática para el seguimiento y evaluación de las acciones brindadas al/a la ciudadano/a en las diversas modalidades de atención (Estándar 8).
- Implementar los mecanismos para la gestión de los reclamos y sugerencias de los/las ciudadanos/as (Estándar 9).
- Implementar mejoras en la infraestructura y equipamiento en las plataformas de los servicios, incorporando las señaléticas en diferentes dialectos de acuerdo a la zona (Estándar 4).
- Se tiene que trabajar en identificar las necesidades de los/las ciudadanos/as y/o potenciales usuarios/as y con ello elaborar estrategias de comunicación (Mapas geográficos con acceso, informar la prioridad de acceso, entre otros) en relación a los estándares 1 y 2.
- El Programa debe implementar acciones y designar un equipo de trabajo enfocado en los servicios al/a la ciudadano/a que cumplan con la política en la materia de interculturalidad, género y discapacidad, para lo cual se debe incorporar servidores/as que puedan atender en lenguaje de señas peruanas, en idioma quecha u otro dialecto de la zona geográfica (Estándar 2).

4. Programa Nacional CUNA MÁS:

En el Programa Social CUNA MÁS se alcanza un nivel básico con un puntaje de 35, lo cual significa que ha implementado acciones esporádicas para mejorar la atención a la ciudadanía. Asimismo, en el Gráfico N° 06 se aprecia la autoevaluación para el año 2017 respecto al año 2016, resultando un ligero avance de tres (03) estándares; siendo en su mayoría un estancamiento o disminución de los siete (07) estándares restantes.

Es importante destacar el estándar 8, la calificación 0, debido a que en el programa no se realiza el seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía, eso se sustenta en que no se cuenta o no se ha logrado implementar el uso de un sistema informático para el registro de las atenciones al/a la ciudadano/a, eso implica la imposibilidad de contar con información que permita realizar mediciones de satisfacción, identificar oportunidades de mejoras, entre otras. Respecto al estándar 9, el Programa reconoce que no emplean los reclamos y sugerencias para la mejora continua, tampoco cuentan con un responsable para la gestión de reclamos y sugerencias.

Otro estándar que se debe analizar es el 4, el Programas ha declarado que no cuenta con las condiciones adecuadas de espacio físico para la atención a la ciudadanía. Respecto al estándar 6, es necesario destacar que solo se han realizado acciones básicas respecto al personal, han tenido limitaciones de personal tanto para la atención en la Sede Central como en las Unidades Territoriales; asimismo, respecto al estándar 4, las condiciones de infraestructura son inadecuadas, respecto al estándar 3, el Programa refiere que la información virtual es poco amigable, no se ha realizado una caracterización del/de la ciudadano/a que recibe los servicios, por tanto, no se han logrado avances en la información y mecanismos para mejorar el servicio de atención.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e
Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018

Página 24 de 30

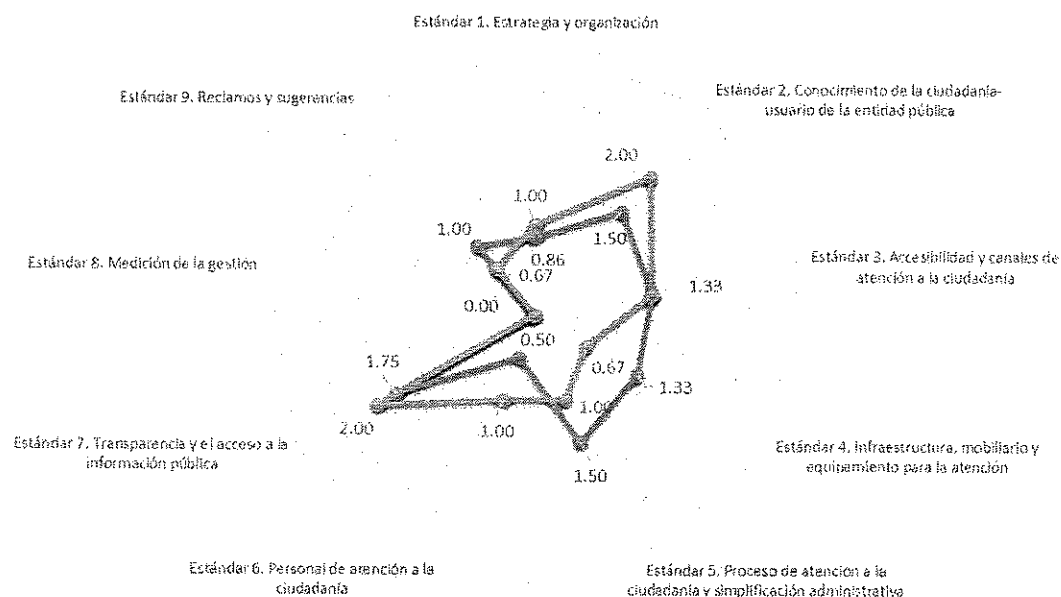
Atenciones prioritarias:

- Implementar un sistema informático de registros de las atenciones para el seguimiento y evaluación de las acciones brindadas al/a la ciudadano/a en las diversas modalidades de atención y en las diferentes áreas de contacto con el/la mismo/a (Estándar 8).
- Implementar la infraestructura básica con las condiciones necesarias para la atención al/a la ciudadano/a (Estándar 4).
- Contar con un personal dedicado al servicio de atención al/a la ciudadano/a según las necesidades y la oferta de servicios a declararse, formalizar el perfil de puesto y la capacitación (Estándar 6).
- Implementar los mecanismos de mejora continua en base a los reclamos y sugerencias presentadas por los/las ciudadanos/as, designados a los/as responsables de dicha gestión (Estándar 9).
- Realizar un estudio y análisis de la caracterización del/de la ciudadano/a que requiere los servicios de CUNA MÁS con el fin de determinar los mecanismos de mejora al/a la ciudadano/a (Estándar 2).
- Proponer e incorporar acciones de articulación, coordinación y cooperación al interior del Programa y/o entre otros Programas Sociales adscritos al MIDIS, para implementar procesos de atención a la ciudadanía, dado que se tienen restricciones de recursos humanos e infraestructura (Estándar 1).

Gráfico N° 06

Resultados de la autoevaluación de estándares de calidad del servicio Programa Social CUNAMÁS

2016 2017



Fuente: UCI - CUNA MÁS

5. Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social - FONCODES:

En el Programa Social FONCODES se alcanza un nivel básico con un puntaje de 32, lo que significa que las acciones para mejorar la atención a la ciudadanía han sido mínimas. Asimismo, en el Gráfico N° 07 se aprecia la autoevaluación del año 2017 respecto al año 2016, verificándose que en ninguno de los estándares ha habido mejora alguna, incluso se ha tenido una disminución o sinceramiento en el nivel autoevaluado en cada elemento que ha dado como resultado un retroceso o empeoramiento de los estándares.

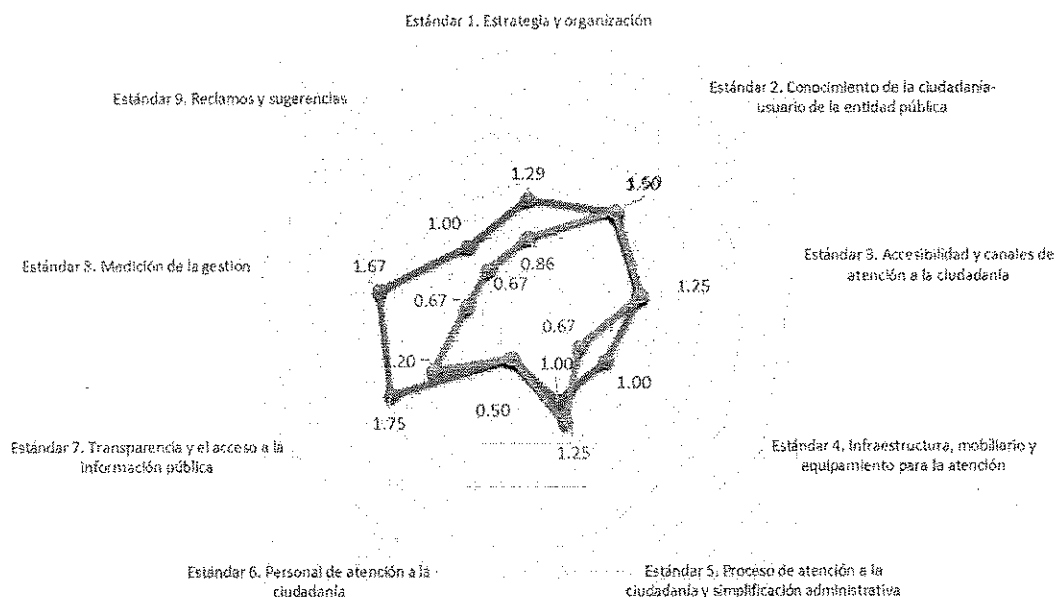
**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**

Respecto al estándar 6, la calificación de 0.5 se explica porque en FONCODES se ha declarado que cuenta con una sola persona exclusiva para la atención al/a la ciudadano/a, en las 26 unidades territoriales, los/las servidores/as que hacen funciones de asistentes administrativos/as del/la Jefe/a de la Unidad Territorial, realizan funciones compartidas. En el estándar 8, la calificación 0.67, se debe a que en el Programa no se realiza mediciones de satisfacción al/a la ciudadano/a, tampoco el seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a estos/as de manera óptima, pues los/las servidores/as que atienden en las regiones no realizan los registros sobre la atención al/a la ciudadano/a en un sistema informático. Por otro lado, el estándar 9, también tiene una calificación de 0.67, debido a que no se hace el seguimiento de los buzones de sugerencias, tampoco se utiliza los reclamos y sugerencias para la mejora continua.

Para el estándar 4, las condiciones de infraestructura son inadecuadas, no cumplen con las reglas y señalizaciones de obligatorio cumplimiento. En el estándar 2 se debe trabajar en la identificación del/la usuario/a y/o usuario/a potencial, lo que no ha permitido caracterizar al/a la ciudadano/a y elaborar una oferta de servicios que brinda el Programa Social FONCODES. Otro estándar para el análisis es el 1, no se ha declarado mayores acciones de articulación, coordinación y cooperación al interior del Programa y/o entre otros Programas Sociales adscritos al MIDIS.

Gráfico N° 07**Resultados de la autoevaluación de estándares de calidad del servicio
Programa Social FONCODES**

2016 2017



Fuente: UCI – FONCODES

Atenciones prioritarias:

- Contar con personal dedicado al servicio de atención al/a la ciudadano/a según las necesidades y la oferta de servicios que debe declarar el Programa Social FONCODES, y luego formalizar el perfil de puesto y la capacitación (Estándar 6).
- Proponer e incorporar acciones de articulación, coordinación y cooperación al interior del Programa y/o entre otros Programas Sociales adscritos al MIDIS para implementar

**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**

procesos de atención a la ciudadanía, dado que se tiene restricciones de recursos humanos y de infraestructura (Estándar 1).

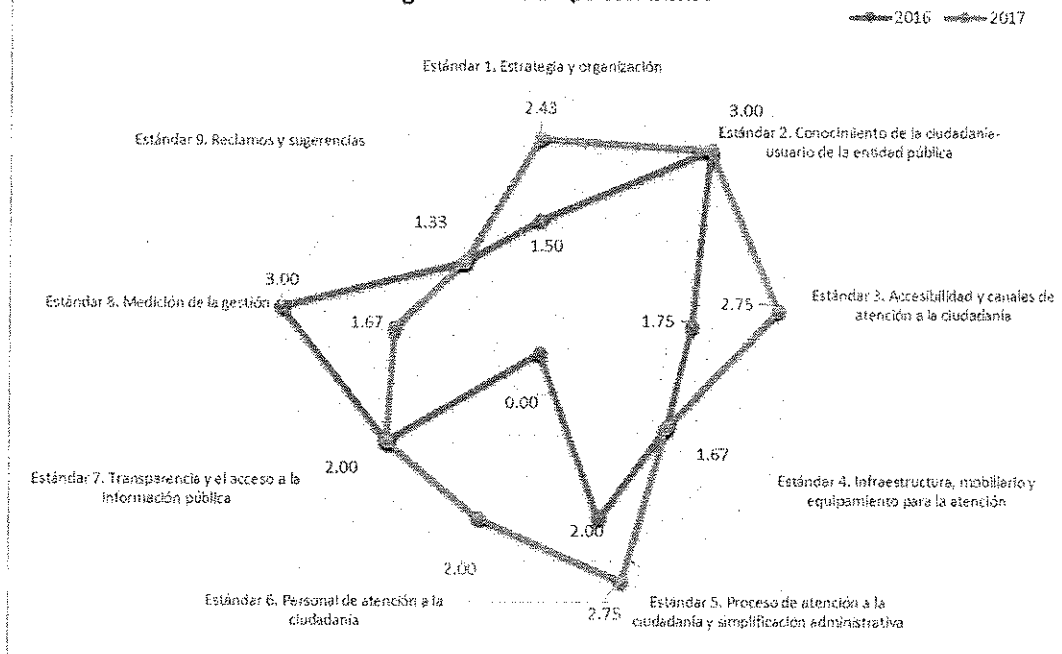
- Implementar la infraestructura básica a las condiciones necesarias para la atención al/a la ciudadano/a (Estándar 4).
- Utilizar de forma obligatoria un sistema informático de registro de la atención y orientación, para el seguimiento y evaluación de las acciones brindadas al/a la ciudadano/a en las diversas modalidades de atención y en las diferentes áreas de contacto con el/la mismo/a (Estándar 8).
- Implementar los mecanismos de mejora continua en base a los reclamos y sugerencias presentadas por los/las ciudadanos/as (Estándar 9).

6. Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA - QALI WARMA:

En el Programa Social QALI WARMA se alcanza un nivel intermedio con un puntaje de 71, lo que significa que la mayoría de los elementos de cada estándar han sido desarrollados en un nivel medio, y uno de los estándares ha alcanzado el nivel avanzado. En el gráfico N° 08 se aprecia la autoevaluación del año 2016 y del año 2017, el Programa ha declarado en su diagnóstico que ha evolucionado en cada estándar, en especial de manera sustantiva en el estándar 6, que corresponde a la elaboración del perfil de puestos y la capacitación efectuada al personal que brinda atención al/a la ciudadano/a. Sin embargo, este calificativo sólo se puede considerar para la Sede Central de Lima del Programa Social, dado que declara además que, en las unidades territoriales a nivel nacional, los/as servidores/as realizan labores no exclusivas de atención a la ciudadanía, sino que comparten sus funciones con otras de asistencia a la Jefatura de la Unidad Territorial.

Gráfico N° 08

Resultados de la autoevaluación de estándares de calidad del servicio Programa Social QALIWARMA



Fuente: UA – QALIWARMA

Del análisis de los resultados de la autoevaluación se aprecia que el estándar 9 tiene la misma calificación en los dos años (2016 - 2017), esto se debe a que la sistematización de los reclamos no es utilizada para realizar mejoras continuas, además que hace falta trabajar en este punto bajo los enfoques de género, interculturalidad y discapacidad. Otro punto es el estándar 8, donde se declara que dichas mediciones son informadas, pero no hay actividades

**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**

de seguimiento y evaluación que evidencien mejoras en la atención. Tampoco se declara si las encuestas cubren las políticas transversales.

Así también, otro estándar con una calificación básica es el 4, en razón a que se debe contar con una adecuada infraestructura para las atenciones que realizan los/as servidores/as con los diferentes proveedores. Finalmente, en cuanto al estándar 1, la calificación 2.43 se refiere a declarar varios elementos del estándar con nivel avanzado; sin embargo, el sustento hace referencia al proceso de la prestación en sí, más no al proceso de atención y orientación ciudadana, es decir aquella población que requiere del servicio de información concretamente.

Atenciones prioritarias:

- Contar con personal dedicado al servicio de atención al/a la ciudadano/a según las necesidades y la oferta de servicios que debe declarar el Programa Social QALI WARMA, y luego formalizar el perfil de puesto y la capacitación (Estándar 6).
- Proponer e incorporar acciones de articulación, coordinación y cooperación al interior del Programa y/o entre otros Programas Sociales adscritos al MIDIS para implementar procesos de atención a la ciudadanía, dado que se tiene restricciones de recursos humanos y de infraestructura (Estándar 1).
- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de las acciones brindadas al/a la ciudadano/a en las diversas modalidades de atención, ampliando el alcance a las atenciones que se brinda desde la Unidad de Supervisión y Monitoreo y Evaluación (Estándar 8).
- Implementar la infraestructura básica con las condiciones necesarias para la atención al/a la ciudadano/a (Estándar 4).

7. Programa Nacional de Acción para la Inclusión Social - PAIS:

En el Programa Nacional PAIS se alcanza un nivel básico con un puntaje de 45, significando que ha implementado acciones esporádicas para mejorar la atención a la ciudadanía. PAIS forma parte del MIDIS desde el mes de marzo de 2017; por lo que no tenemos un comparativo respecto al año anterior. En el Gráfico N° 09 se puede apreciar que solo dos (02) estándares alcanzan un nivel medio, el resto ha sido declarado con calificación básica, según se informa han realizado grandes avances de implementación, de los cuales se espera tener mejor calificación para el año 2018.

El Programa Social PAIS está constituido por plataformas de servicios o canales presenciales de contacto directo al/a la ciudadano/a, a través de diversas entidades públicas que brindan sus servicios a estos/as. PAIS pone a disposición de dichas entidades 355 plataformas fijas (Tambos) estratégicamente ubicadas en poblados focalizados y 5 plataformas itinerantes (PIAS) para los sectores fluviales del país. Los procesos de servicios al/a la ciudadano/a en estas plataformas son:

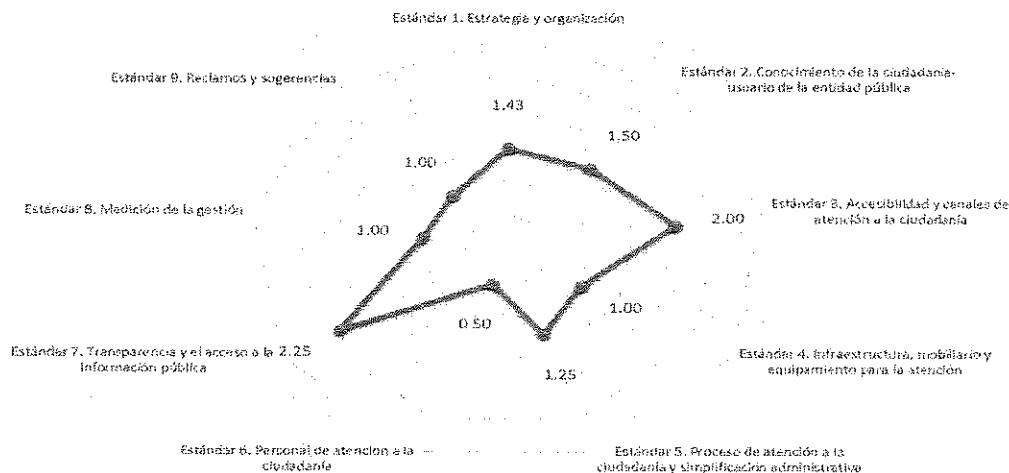
- 1) Diagnóstico de necesidades de la población en cuanto a los servicios de diversas entidades públicas.
- 2) Registro de visitantes y uso de servicios en dichas plataformas.
- 3) Satisfacción de los usuarios.
- 4) Atención de reclamos y quejas.

Sin embargo, hay que tomar en cuenta que existen ciudadanos/as y diversas entidades que requieren información y orientación respecto al accionar del Programa mismo; lo cual requieren por las diversas modalidades que este dispone, a este último grupo de ciudadanos/as es al que se refiere el presente análisis.



**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social****Gráfico N° 09****Resultados de la autoevaluación de estándares de calidad del servicio
Programa Social PAIS**

2017



Fuente: UA – PAIS

En resumen, en el Programa Social PAIS se tiene dos (02) capas de servicios: 1) Intersectorial, a través de las diversas entidades que hacen uso de las plataformas, e 2) Institucional, a través de las plataformas de servicios, medios virtuales y canal telefónico. Sobre esta última capa es el alcance del presente análisis.

Entre los principales estándares a analizar, se tiene el 6, con una calificación de 0.5, por cuanto el Programa Social PAIS no cuenta con un puesto y perfil para la atención al/a la ciudadano/a, las tareas de atención y orientación son compartidas con otros puestos. Por otro lado, en las unidades territoriales del Programa se realizan acciones de atención al/a la ciudadano/a, a través del Asistente Administrativo.

Respecto al estándar 8, recibe una calificación de 1.0, pues no tienen un sistema informático de registro de las atenciones de los/las ciudadanos/as, el cual no permite tener un seguimiento y evaluación de las acciones de atención como tampoco la medición de la satisfacción respecto al servicio. De la misma manera para el estándar 9, se tiene la misma calificación dado que se encuentra en implementación los mecanismos de reclamos y sugerencias, así como el uso de los mismos para la mejora continua de los procesos de atención. Respecto al estándar 4 recibe una calificación de 1, el Programa señala que cuenta con espacios e infraestructura de atención en la Sede de Lima; sin embargo, para lograr una calificación media o avanzada del estándar hacen falta los elementos señalados en el Manual.

Otro estándar de análisis es el 5, debido a que se encuentran en proceso de implementación os procesos de atención, teniendo pendiente la atención de manera preferencial. Respecto al estándar 2, si bien el Programa realiza un diagnóstico de necesidades de los/las ciudadanos/as, no declara que realiza una sistematización de dichos estudios para determinar brechas de género, étnico cultural, así como reconocer que aquellos espacios de participación ciudadana han constituido mejoras al proceso de atención institucional.

Atenciones prioritarias:

- Contar con personal dedicado al servicio de atención al/a la ciudadano/a según las necesidades y la oferta de servicios que debe declarar el Programa Social PAIS y luego formalizar el perfil de puestos y la capacitación (Estándar 6).



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

- Utilizar de forma obligatoria un sistema informático de registro de atención y orientación para el seguimiento y evaluación de las acciones brindadas al/a la ciudadano/a en las diversas modalidades de atención y en las diferentes áreas de contacto con el/la misma/a (Estándar 8).
- Implementar los mecanismos de mejora continua en base a los reclamos y sugerencias presentadas por los/las ciudadanos/as (Estándar 9).
- Implementar la infraestructura básica con las condiciones necesarias para la atención al/a la ciudadano/a cumpliendo con las señaléticas correspondientes de riesgos, pertinencia cultural, discapacidad, entre otras. (Estándar 4).
- Implementar los procesos de atención en los espacios presenciales bajo el cumplimiento de la Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público (Estándar 5).

8. Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO:

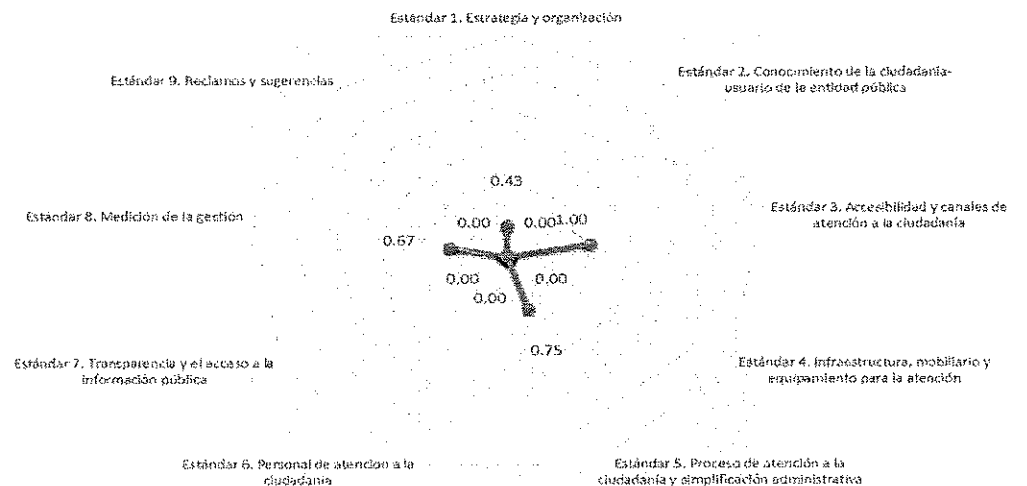
CONTIGO es el Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza bajo los criterios del Sistema de Focalización de Hogares - SISFOH, el cual determina previamente la clasificación socioeconómica de la persona. Desde su creación en el año 2015 ha intervenido en dos (02) regiones del país, en el año 2016, incrementó la entrega de la pensión no contributiva en nueve (09) regiones, y en el año 2017 en catorce (14) regiones del país.

Este Programa forma parte del MIDIS desde marzo de 2017, por lo que no tenemos un comparativo respecto al año anterior. Alcanza un nivel incipiente con un puntaje de 12, lo cual significa que el Programa no alcanza el nivel básico en todos los sub elementos que componen los estándares, en conjunto la atención a la ciudadanía no responde a un enfoque sistémico. En el Gráfico N° 10 se puede apreciar que solo ocho (08) estándares tienen una calificación de incipiente no alcanzando un nivel básico, incluso estos resultados exponen la precariedad en los servicios de atención al/a la ciudadano/a que tiene el Programa Social, declarando la necesidad prioritaria de tomar acciones de implementación de los mecanismos, infraestructura, sistemas informáticos, recursos humanos, necesarios para lograr una atención de calidad por parte del Programa Social CONTIGO.

Gráfico N° 10

Resultados de la autoevaluación de estándares de calidad del servicio Programa Social CONTIGO

enero 2017



Fuente: CONTIGO

**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social****Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e
Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos 2018****Página 30 de 30**

Como conclusión del análisis de la autoevaluación de los estándares para una atención de calidad declarado por cada entidad, se tiene que el Programa Social JUNTOS lidera el grado de desarrollo de la entidad respecto a la calidad de la atención a la ciudadanía; sin embargo, se precisa que en este servicio no está incluido la atención en mesa de partes o la gestión documental que se brinda a los/las ciudadanos/as, por otro lado, tenemos al Programa Social CONTIGO que requiere acciones inmediatas de implementación para lograr una mejor calidad del servicio al/a la ciudadano/a.

