



# Resolución de Secretaría General

N° 034-2016-MIDIS/SG

Lima, 12 DIC. 2016

## VISTOS:

El Informe N° 218-2016-MIDIS/SG/OGPPM, emitido por la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe N° 107-2016-MIDIS/SG/OGPPM/OM, emitido por la Oficina de Modernización; y, el Informe N° 552-2016-MIDIS/SG/OGAJ, emitido por la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

## CONSIDERANDO:

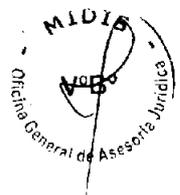
Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la 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° 058-2016-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° 218-2016-MIDIS/SG/OGPPM e Informe N° 107-2016-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 Atención a la Ciudadanía del Sector Desarrollo e Inclusión Social", el cual, se encuentra validado por el Despacho Viceministerial de Políticas y Evaluación Social, el Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales, y la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;



Que, el "Plan para Mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía del Sector Desarrollo e Inclusión Social", tiene como objetivo lograr una atención de calidad al ciudadano que se acerca al Sector, a través de la prestación de un servicio eficaz y oportuno a las necesidades de orientación y atención que requiera cada uno de los usuarios y la ciudadanía en general, en el territorio nacional;

Que, por otro lado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2016-MIDIS, 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;

Que, en ese sentido, estando a lo recomendado por la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y la Oficina de Modernización, se estima pertinente aprobar el "Plan para Mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía del Sector Desarrollo e Inclusión Social";

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° 005-2016-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 Atención a la Ciudadanía del Sector Desarrollo e Inclusión Social", según el texto que en Anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.-** El "Plan para Mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía del Sector Desarrollo e Inclusión Social" es de obligatorio cumplimiento para los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus programas sociales adscritos.

**Artículo 3.-** Disponer la publicación de la presente resolución y su anexo en el Portal Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ([www.midis.gob.pe](http://www.midis.gob.pe)), el mismo día de la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano.

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**



JESSICA REÁTEGUI VELIZ  
Secretaría General  
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

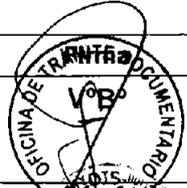




PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

### PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL SECTOR DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

Etapa	Responsable	
Elaborado por:	José Alex Fiestas Ramírez	
Cargo:	Jefe (e) de la Oficina de Trámite Documentario	
Fecha:	25/08/2016	
Revisado por:	Teresa Liliana Trasmonte Abanto	
Cargo:	Jefe (e) de la Oficina de Modernización	
Fecha:	02/12/2016	
Revisado por:	Luis Humberto Ñañez Aldaz	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Fecha:	02/12/2016	
Revisado por:	María Eugenia Mujica San Martín	
Cargo:	Viceministra de Políticas y Evaluación Social	
Fecha:	/ /	
Revisado por:	Michel Macara Chvili Helguero	
Cargo:	Viceministro de Prestaciones Sociales	
Fecha:	09/12/2016	
Revisado por:	Giovanna Epifanía Lavado Chávez	
Cargo:	Jefa de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha:	12/12/2016	
Aprobado por:	Jessica Amelia Reátegui Veliz	
Cargo:	Secretaria General	
Fecha:	12/12/2016	

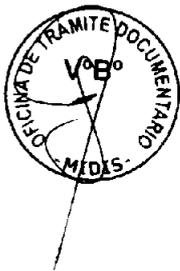


PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

INDICE

I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
II. SITUACIÓN ACTUAL.....	4
III. OBJETIVO .....	15
IV. ALCANCE .....	16
V. ACTIVIDADES A DESARROLLAR .....	16
VI. RECURSOS .....	17
VII. INDICADORES .....	17
VIII. ANEXOS .....	18





La elaboración del presente Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos, ha sido impulsado por el Equipo de Mejora Continua (EMC) del MIDIS conformado con Resolución Ministerial N° 116-2016-MIDIS, correspondiendo a este grupo de trabajo conducir el desarrollo de las etapas del manual para mejorar la atención a la ciudadanía.

Para ello, se han llevado a cabo en varias sesiones las siguientes acciones: 1) La aplicación en la Sede Central y en los Programas Sociales de un diagnóstico de conformidad a los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública<sup>1</sup>, emitida por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2) Talleres para la elaboración de propuestas del plan de mejora, 3) Revisión y validación con los titulares y/o responsables de la Dirección de Atención al Usuario, la Oficina de Trámite Documentario, la Dirección General de Gestión de Usuarios, la Oficina de Modernización, y otras unidades orgánicas que participan en el plan de mejora, 4) Presentación de los resultados del diagnóstico a la Alta Dirección del MIDIS, 5) Presentación de los resultados del diagnóstico y propuestas del plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía con 16 acciones de mejoras, a las Unidades de Comunicación e Imagen y la Coordinación de Trámite Documentario y Atención al Usuario de los cinco (05) Programas Sociales adscritos al MIDIS (Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social - FONCODES, Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS, Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Programa Nacional Cuna Más y Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma), y a las unidades orgánicas de la Sede Central del MIDIS respectivamente.

## I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En los diferentes procesos de atención al ciudadano que se brindan en todos los espacios de atención del MIDIS y de los Programas Sociales adscritos al MIDIS a nivel nacional, se han podido identificar la problemática como resultado del análisis interno:

1. La información que se brinda al ciudadano no resulta estándar en las sedes del MIDIS y sus Programas Sociales a nivel nacional.
2. Existe limitaciones de acceso de información referido al padrón de hogares y la clasificación socio económica en las sedes del MIDIS y sus Programas Sociales a nivel nacional.
3. No se cuenta con un registro integral e histórico de todas las interacciones que los ciudadanos realizan en el MIDIS y en los Programas Sociales por no tener un único sistema informático implementado.
4. Se cuenta con diferentes protocolos o manuales de atención en los Programas Sociales, los cuales proporcionan criterios diversos en los estándares por parte del personal de atención.
5. La infraestructura dispuesta en los espacios de atención a nivel nacional no cumple con las condiciones necesarias para la atención a los ciudadanos.
6. Evaluaciones incompletas referidas a la satisfacción y calidad de servicio en todos los puntos de atención en los Programas Sociales a nivel nacional.
7. Existe diferentes horarios de atención al público en las sedes del MIDIS, siendo que algunos Programas Sociales atienden hasta las 05:00 pm y otros hasta las 05:30 pm.

<sup>1</sup> Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM - SGP





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

## II. SITUACIÓN ACTUAL

En el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social cuenta con veinticuatro (24) espacios de atención al ciudadano en cada región a nivel nacional, denominadas "plataformas Orienta MIDIS", teniendo más de una plataforma de atención por región en algunas zonas de intervención del Sector, siendo la sedes de Lima, Apurímac y Puno las de mayor afluencia de ciudadanos que se acercan para absolver consultas y orientación referidos a sus trámites.

Asimismo, cada Programa Social tiene espacios de atención a nivel nacional en un número de veinticuatro (24) en promedio, siendo el Programa Juntos y el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, los que reciben la mayor afluencia de ciudadanos para realizar trámites de actualización, desafiliación, reincorporación de usuarios a los programas, así como también la atención en las plataformas itinerantes. Para mayor detalle ver la Tabla N° 1 del anexo del presente documento.

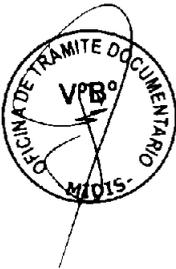
Como resultado de los talleres se han podido identificar dispersiones respecto a los estándares de calidad para la atención a los ciudadanos en los diversos espacios a nivel nacional. A continuación la situación que se presenta actualmente:

- **Problemática N° 1:** La información que se brinda al ciudadano no resulta estándar en las sedes del MIDIS y sus Programas Sociales a nivel nacional.



**Descripción de la situación actual:** Los servidores que brindan atención al ciudadano no cuentan con un único instrumento o paquete informativo para brindar información estándar sobre los servicios del MIDIS y sus Programas Sociales, motivo por el cuál la información que se imparte no se ajusta a los estándares requeridos de información adecuada, clara, completa y oportuna.

Actualmente se cuenta con una aplicación informática para móviles (APP) que contiene información, requisitos y características de las intervenciones o programas sociales, no obstante, el alcance es limitado, pues no todos los servidores que atienden a los ciudadanos cuentan con equipos móviles inteligentes para descargarse dicha APP, en razón a ello se ha distribuido la misma información en físico, sin embargo, aún se detecta diversidad de criterios en cuanto a la información que se brinda al ciudadano.



Por otro lado, en una misma región se tiene una (1) Plataforma de Orienta MIDIS y en promedio cinco (5) espacios de atención de los Programas Sociales, en estas últimas se brinda información al ciudadano en temáticas circunscrito al propio Programa Social, no pudiendo brindar información complementaria y estándar.

- **Problemática N° 2:** Existe limitaciones de acceso de información referido al padrón de hogares y la clasificación socio económica en las sedes del MIDIS y sus Programas Sociales a nivel nacional,



**Descripción de la situación actual:** El acceso a la información pertinente al padrón de hogares y a la clasificación socio económica de los ciudadanos en proceso de inclusión, a los cuales se otorgará las diversas prestaciones desde los Programas Sociales, es restrictiva. Además, se tiene ciudadanos con poco conocimiento del proceso, plazos y otorgamiento de la clasificación, sumado a ello sus expectativas, la orientación en los espacios de atención se hace complejo y no satisfactoria.

En algunas zonas de intervención de los Programas Sociales del MIDIS se denota el desconocimiento de los criterios de focalización y priorización para la entrega de las prestaciones a los ciudadanos, la participación del gobierno local es limitada en la difusión de estos temas.





- **Problemática N° 3:** No se cuenta con un registro integral e histórico de todas las interacciones que los ciudadanos realizan en el MIDIS y en los Programas Sociales por no tener un único sistema informático implementado.

**Descripción de la situación actual:** El MIDIS no cuenta con una herramienta integral que permita registrar todas las interacciones del ciudadano, que resultan al requerir un servicio (Quejas, reclamos, denuncias, pedidos, consultas entre otros.). Por tanto, no se conoce la solicitud o tipo de atención más demandada, las horas de mayor afluencia, el perfil del ciudadano que requiere los servicios, como tampoco no se evidencia el plazo en el que se atienden las solicitudes de los ciudadanos, entre otras evidencias que permitiría mejorar la calidad del servicio.

En el software que utilizan las plataformas de Orienta MIDIS se registran los diversos servicios de orientación y atención al ciudadano. Por otro lado, el Programa Juntos, el Programa FONCODES y el Programa Qali warma cuentan con el software de registro, sin embargo, su aplicación no es al 100%, y en el Programa Cuna Más y Programa Pensión 65, no tienen implementado el software de registro señalado. En ese sentido, la información de demanda o trámites comunes que brindan los Programas Sociales, no tiene la misma denominación y además no contamos con registro integral. A continuación se aprecia en la Tabla N° 2 la primera consolidación de la demanda de los servicios que se brinda en el MIDIS y en los Programas Sociales, la misma que requerirá ajustarse de acuerdo a la necesidad.

**Tabla N° 2 Demanda de los servicios que brinda el MIDIS y sus Programas Sociales**

SERVICIOS BRINDADOS EN EL MIDIS A NIVEL NACIONAL	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Sede Central	Programa Nacional FONCODES	Programa Nacional JUNTOS	Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65	Programa Nacional Cuna Más	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	Total general
<b>TUPA</b>							
Acceso a la información pública, que produzca o posea la entidad	1	1	1	1	1	1	6
Recurso de apelación de actos dictados en los procesos de selección	1	1	1	1	1	1	6
Opinión sectorial de programas, proyectos y/o actividades elaborados por ONGD o ENIEX para oficializarse ante la APCI o fuente cooperante y/o acogerse a la recuperación del IGV e IPM	1						1
Opinión sectorial para inscripción o renovación en el registro de organizaciones no gubernamentales de desarrollo que conduce la Agencia Peruana de Cooperación Internacional - APCI.	1						1
Opinión sectorial para la adscripción / prórroga de experto y/o voluntario para la ONGD, ENIEX y/o Proyecto ante la Agencia Peruana de Cooperación Internacional - APCI	1						1





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

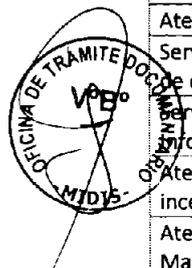
SERVICIOS BRINDADOS EN EL MIDIS A NIVEL NACIONAL	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Sede Central	Programa Nacional FONCODES	Programa Nacional JUNTOS	Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65	Programa Nacional Cuna Más	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	Total general
--	--	----------------------------	--------------------------	--	----------------------------	--	---------------

OTROS

Alertas presentadas mediante documento físico por quienes hacen veeduría o vigilancia						1	1
Sistema de Atención de Reportes de Emergencia y Reclamos sobre el servicio alimentario						1	1
Atención a las solicitudes en el marco de la directiva de protección de datos personales	1						1
Brindar Información sobre la clasificación socioeconómica de los/as ciudadanos/as	1						1
Atención de Denuncias			1	1			2
Atención de la presentación de Quejas	1	1	1	1			4
Atención de Reclamos			1	1			2
Atención de Solicitudes presentadas en el Libro de Reclamaciones	1	1	1	1	1	1	6
Atención de Sugerencias	1			1			2
Servicio de Orientación y Atención de consultas al Usuario	1	1	1	1	1	1	6
Servicio de Orientación e Información específica						1	1
Atención itinerante de Entrega de incentivo Monetario			1				1
Atención itinerante de Mantenimiento de Padrón			1				1
Actualización de datos de usuarios del Programa JUNTOS			1				1
Desafiliación voluntaria de usuarios del Programa JUNTOS			1				1
Reincorporación de usuarias al Programa JUNTOS			1				1
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>47</b>

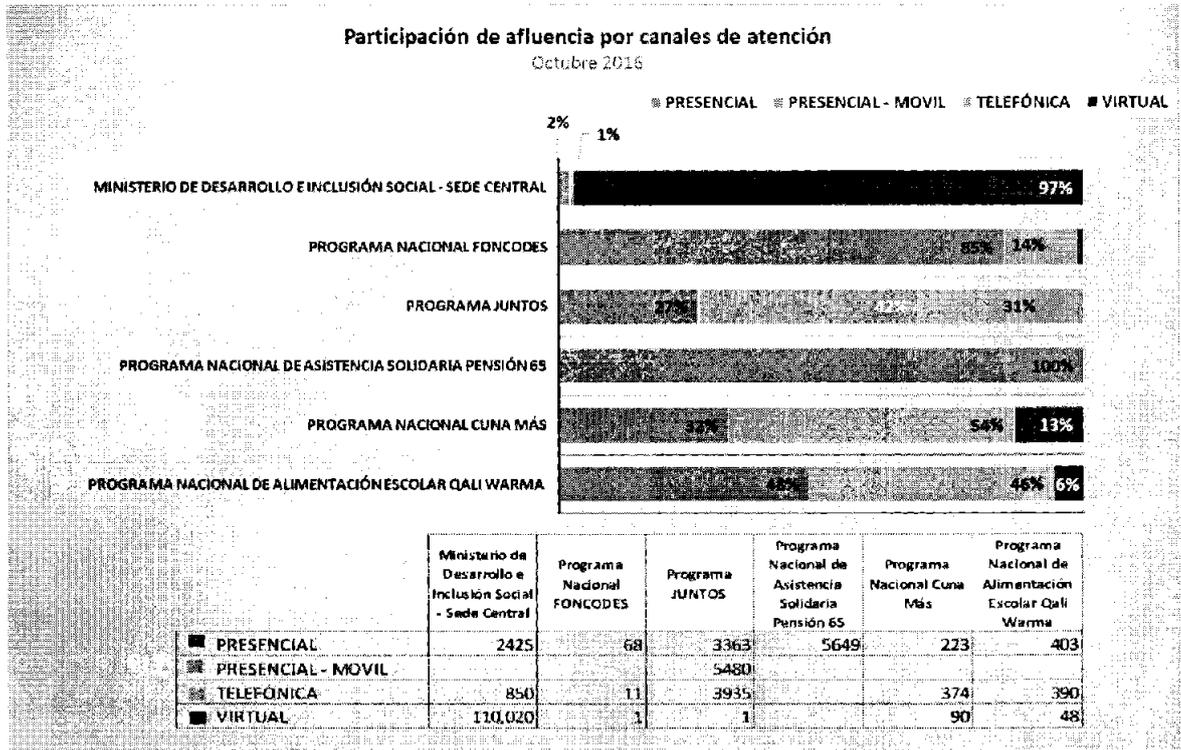
Fuente: DGGU/OTD/DAU/PPSS

En ese mismo sentido, la consolidación de la información referida a la afluencia diaria en cada espacio de atención a nivel nacional es manual, larga, tediosa y no exenta de errores, por no contar con una única herramienta informática a nivel nacional. A continuación se aprecia en el Gráfico N° 1 la primera consolidación de la afluencia de los servicios que se brinda en el MIDIS y en los Programas Sociales adscritos, por canales o modalidades de atención, para el mes de octubre del 2016.





**Tabla N° 2 Afluencia por canales de atención en el MIDIS y sus Programas Sociales**



Fuente: DGGU/OTD/DAU/PPSS

- **Problemática N° 4:** Se cuenta con diferentes protocolos o manuales de atención en los Programas Sociales, los cuales proporcionan criterios diversos en los estándares por parte del personal de atención.

**Descripción de la situación actual:** Actualmente el MIDIS cuenta con Lineamientos para la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y de sus Programas Sociales: Orienta MIDIS, el mismo que se encuentra aprobado con Resolución Ministerial N° 213-2015-MIDIS. Asimismo, cada Programa Social ha aprobado sus lineamientos para la atención al ciudadano, tal como se puede apreciar en la Tabla N° 3, sin embargo, dichos lineamientos no son uniformes en cuanto a la estructura, contenido, definiciones y criterios de atención que pudieran lograr una estandarización de los servicios de orientación y atención al ciudadano a nivel nacional.

**Tabla N° 3 Manuales de Atención al Ciudadano en los Programas Sociales**

	Nombre del documento normativo	Dispositivo que lo aprueba
Programa Nacional FONCODES	Guía de Atención y Orientación al Ciudadano	Resolución Dirección Ejecutiva N° 037-2016-MIDIS/FONCODES-DE
Programa Nacional JUNTOS	Protocolo para la Atención al Usuario	Resolución Dirección Ejecutiva N° 052-2016-MIDIS/PNADP-DE
Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65	Procedimiento de Atención al Usuario	Resolución Directoral N° 011-2016-MIDIS/P65-DE
Programa Nacional Cuna Más	Protocolo de Orientación y Atención al Usuario	Resolución Dirección Ejecutiva N° 818-2016-MIDIS/PNCM
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario	Resolución Dirección Ejecutiva N° 9376-2015-MIDIS/PNAEQW

Fuente: PPSS





Complementariamente se ha identificado una necesidad de capacitar de manera integral y uniforme en los lineamientos generales para la orientación y atención al ciudadano a todos los servidores del Sector de Desarrollo e Inclusión Social, que incluye al MIDIS y sus Programas Sociales.

- **Problemática N° 5:** La infraestructura dispuesta en los espacios de atención a nivel nacional no cumple con las condiciones necesarias para la atención a los ciudadanos.

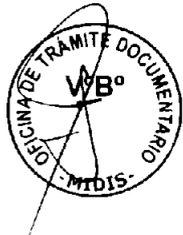
**Descripción de la situación actual:** La infraestructura de los espacios de atención al ciudadano, en los Programas Sociales no se encuentra estandarizada, teniéndose que el mobiliario y los espacios no permiten la fácil prestación de servicios ni posibilitan la inmediata identificación y recordación por parte de los ciudadanos. Asimismo no se cuenta con señalización de zonas de seguridad, de plataformas de orientación, servicios higiénicos para personas con discapacidad. También se da cuenta que en algunos espacios de atención al ciudadano de los Programas Sociales se presentan desordenadas, con elementos que no son apropiados a la vista de los ciudadanos que visitan las instalaciones.

El MIDIS para atender las prestaciones a los usuarios a través de los Programas Sociales tiene presencia en las 24 regiones del país, en ese sentido, para brindar el servicio de orientación y atención al ciudadano se cuenta con espacios de atención en cada una de estas regiones. Adicionalmente desde el Ministerio se apertura un espacio de atención en cada región, denominada plataformas de Orienta MIDIS cuyos servidores están a cargo de la Dirección de Atención al Usuario, unidad orgánica de la Dirección General de Calidad de las Prestaciones Sociales, en conclusión existen como mínimo seis (06) espacios de atención en cada región del país. En la Tabla N° 01 del anexo se aprecia el total de espacios de atención a nivel nacional, que hacen un total de 158.



- **Problemática N° 6:** Falta completar las evaluaciones referidas a la satisfacción y calidad de servicio en todos los puntos de atención en los Programas Sociales a nivel nacional,

**Descripción de la situación actual:** Se ha identificado que solo las plataformas de Orienta MIDIS a nivel nacional, el Programa JUNTOS y el Programa Pensión 65 cuentan con evaluaciones para medir la satisfacción de los ciudadanos con la que se brinda la orientación y atención, siendo que los demás Programas Sociales a nivel nacional no han realizado, ni programado la evaluación señalada.



Por otro lado, en materia de evaluación de la Satisfacción de los ciudadanos respecto a la orientación y atención que se brinda, existe dispersión en los criterios y oportunidad de efectuar las mediciones. Se tiene: 1) En las plataformas Orienta MIDIS a nivel nacional se ha realizado "Encuestas de satisfacción" en cada una de las regiones a nivel nacional.

La encuesta consta de 05 (cinco) preguntas: i) ¿Qué tan amable fue el personal de orientación con usted?; ii) ¿Qué tan rápido lo atendió el personal de orientación?; iii) ¿Cuánto entendió la explicación del personal de orientación?; iv) ¿Qué tan cómodas son nuestras oficinas de atención?; v) ¿Qué tan satisfecho quedó con la atención?

Es importante mencionar que la calificación de la encuesta se realiza en una escala entre 01 y 05 donde "01 es muy malo, 02 es malo, 03 es regular, 04 es bueno, 05 es muy bueno" y para hallar los resultados se realiza la metodología Top Two Box, la misma que representa la suma de las opciones elegidas en el puntaje de "04 - Bueno" y "05 Muy bueno".

2) En el Programa JUNTOS y en el Programa Pensión 65 para medir la satisfacción del ciudadano, se ha realizado una encuesta de satisfacción a través de la metodología de "Cliente incognito" dirigido a los servidores que brindan la atención, en aspectos objetivos de la atención y evaluación de la infraestructura. A continuación se detalla en la Tabla N° 4 los





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

resultados obtenidos en las mediciones de satisfacción entre los meses de abril a setiembre del presente año en el MIDIS y los Programas Sociales adscritos:

Tabla N° 4 Resultados de la medición de satisfacción

Mes 2016	Sedes Orienta MIDIS	FONCODES	JUNTOS	PENSIÓN 65	CUNAMAS	PNAEQW
Abril	s.i.	s.i.	85%	s.i.	s.i.	s.i.
Mayo	96.8%	s.i.	85%	88 %	s.i.	s.i.
Junio	99.3%	s.i.	91%	s.i.	s.i.	s.i.
Julio	98.4%	s.i.	89%	s.i.	s.i.	s.i.
Agosto	98.5%	s.i.	90%	s.i.	s.i.	s.i.
Setiembre	97.5%	s.i.	90%	s.i.	s.i.	s.i.

Nota: s.i. sin información. Fuente: DAU /PPSS

De un total de 878 encuestas de satisfacción a nivel nacional en la Plataforma de Orienta MIDIS, realizados entre los meses de mayo a setiembre de 2016, se destacan los siguientes comentarios y sugerencias.

	Comentarios / Sugerencias	Región
Comentarios BUENOS	<i>Que sigan con las mismas políticas de atención al cliente</i>	TACNA
	<i>Me siento satisfecha con el servicio de atención que se me dio</i>	LA LIBERTAD
	<i>La responsable de orientación de MIDIS es buena y amable</i>	HUANCAYO
	<i>La señorita es muy educada, linda, y amable</i>	HUANCAYO
	<i>Continuar con la misma atención y la amabilidad del personal</i>	HUACHO
	<i>Todo muy bien, joven que me atendió muy amable y me hizo entender bien todo lo que me explico. gracias</i>	LA LIBERTAD
	<i>La información recibida fue al detalle y entendí lo explicado por la señorita.</i>	CAJAMARCA
	<i>Muy buena atención con los programas sociales hacia los ciudadanos.</i>	UCAYALI
	<i>Me gustaría que todas las entidades nacionales fuesen como esta. Gracias.</i>	TACNA
	<i>Agradezco por la orientación brindada fueron muy amables y le dieron la rápida solución al problema que presente. gracias</i>	CHICLAYO
Comentarios MALOS	<i>Atención adecuada que siga la atención con todos de la misma manera</i>	PUNO
	<i>Difícil ubicar la oficina. falta poner letrero en la esquina</i>	CUSCO
	<i>El ambiente de la oficina debería ser más amplio para la atención al público.</i>	PUNO
Sugerencias	<i>Puede hacer seguimiento a las municipales, mi papá se empadrono 2 veces hasta hoy no hay solución</i>	HUANCAVELICA
	<i>Difundir más el programa en la ciudad</i>	HUACHO
	<i>Se sugiere que las impresiones de la ficha SISFOH se podría dar en la misma oficina muchos carecemos del procedimiento para la obtención - no tenemos correo electrónico</i>	HUANCAVELICA
	<i>que haya campañas de orientación en los centros poblados</i>	HUACHO

Fuente: DAU

- **Problemática N° 7:** Existe diferentes horarios de atención al público en las sedes del MIDIS, siendo que algunos Programas Sociales atienden hasta las 05:00 pm y otros hasta las 05:30 pm.

Se cuenta con 28 Plataformas de Orientación al Usuario (Orienta MIDIS) en las 24 regiones del país, adicionalmente en la provincia de Grau (Apurímac), en Santa María de Nieva (Amazonas), en el VRAEM (Cusco), en la ciudad de Huacho (Lima), es importante señalar que las oficinas del MIDIS atienden en el horario de 08:30 am a 05:30 pm y en la oficina de la sede central el horario de atención es de 08:30 am a 05:00 pm, de la misma manera se ha identificado que el Programa FONCODES atiende de 08:30 am a 05:00 pm a nivel nacional, mientras demás Programas Sociales de 08:00 am a 05:30 pm.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

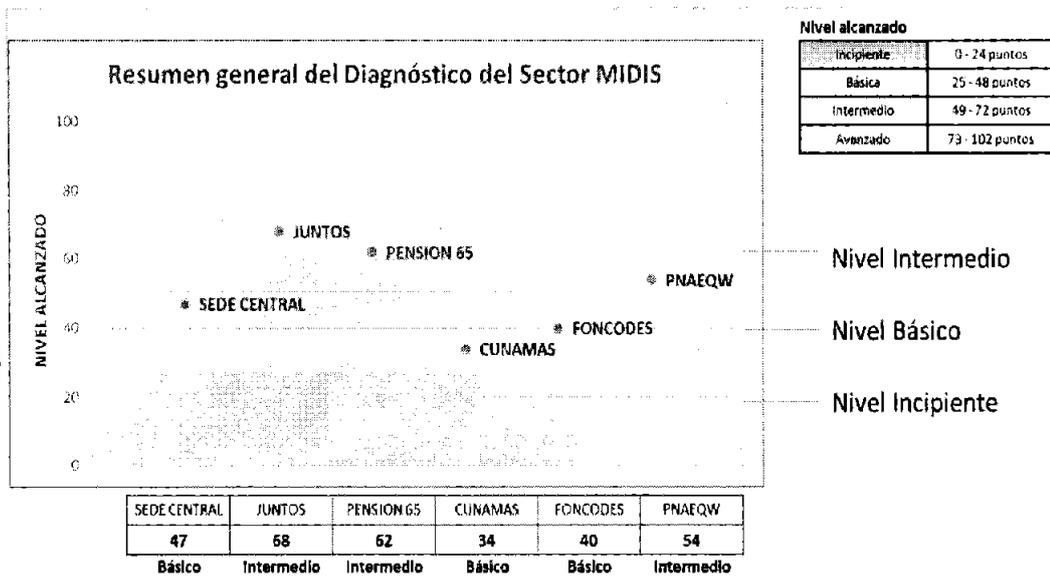
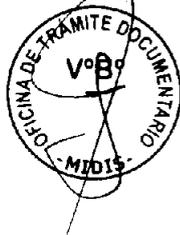
### Resultados del Diagnóstico en el MIDIS y sus Programas Sociales

De conformidad a la aplicación de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM/SGP<sup>2</sup>, se realizó en el MIDIS y en los Programas Sociales el diagnóstico con la aplicación del "Formato de autoevaluación de las entidades públicas en la calidad de la atención prestada a la ciudadanía", aprobado con la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM "Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública".

El diagnóstico ha sido autodeclarativo y ha permitido identificar la dispersión existente en materia de los estándares de calidad en la orientación y atención que debe proporcionarse al ciudadano. El equipo de trabajo de mejora continua del MIDIS ha realizado la aplicación del formato de autoevaluación tanto en la Sede Central como en cada uno de los Programas Sociales adscritos al MIDIS.

El resumen general del Diagnóstico del Sector MIDIS se muestra en el gráfico N° 02, determinándose el nivel alcanzado tanto en las Oficinas de atención a la ciudadanía de la Sede Central del MIDIS y los Programas Sociales.

**Gráfico N° 02 Diagnóstico de Calidad de Atención al Ciudadano del MIDIS y sus Programas Sociales Adscritos**



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

Fuente: DGGU/OTD/DAU/PPSS

A continuación se presenta el resultado desagregado por sede y las acciones prioritarias identificadas para cubrir las brechas existentes:

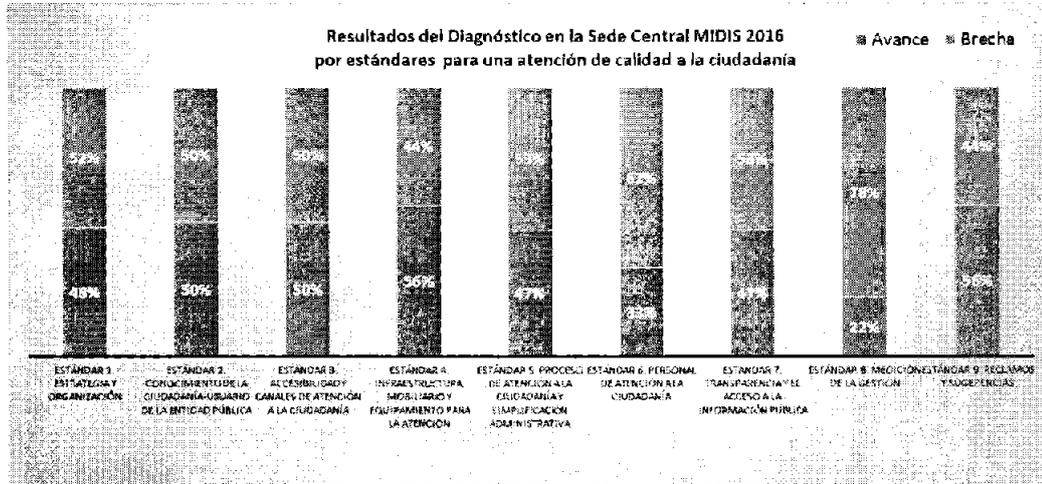


<sup>2</sup> Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública





1. Diagnóstico en la plataforma de atención en la Sede Central del MIDIS



Fuente: DGGU/OTD/DAU

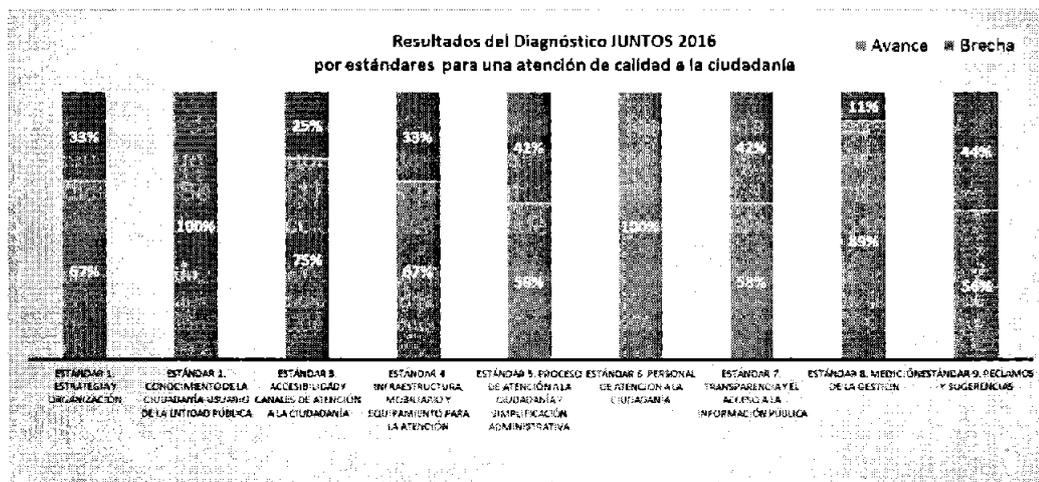
Atenciones prioritarias:

- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de las acciones brindadas al ciudadano en las diversas modalidades de atención (E8).
- Formalizar el perfil del personal dedicado al servicio de atención al ciudadano y brindar la capacitación permanente en tópicos transversales (E6).
- Contar con mecanismos para atender denuncias por discriminación (E5).
- Señalización en bilingüe de acuerdo a la localidad, cuando corresponda (E4)



El presente diagnóstico es congruente con la problemática N° 6 descrito en los párrafos precedentes, así como también con la problemática N° 4 que de manera complementaria se requerirá contar con los servidores idóneos y capacitados para brindar un servicio de orientación y atención de calidad a los ciudadanos.

2. Diagnóstico en el Programa JUNTOS



Fuente: Programa JUNTOS

Atenciones prioritarias:

- Contar con mecanismos para atender denuncias por discriminación y designar al Equipo de Mejora Continua (E5).

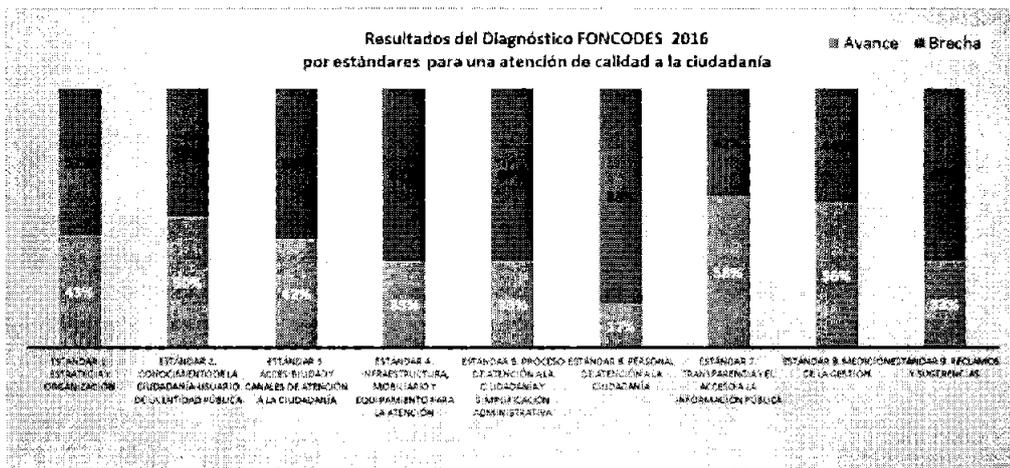




- Señalización en bilingüe de acuerdo a la localidad, cuando corresponda (E4)
- Contar con mecanismos para atender el buzón de sugerencias (E9). Implementar los documentos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (E1).

El Programa Nacional JUNTOS presenta un diagnóstico de nivel intermedio que denota un avance y esfuerzo en lograr mejores estándares de calidad en los servicios que se brinda desde el Programa, además de la experiencia de intervención a nivel nacional, ha logrado tener resultados positivos en la medición de la satisfacción al ciudadano, sin embargo, se hace necesario fortalecer sus mecanismos para atender denuncias y/o sugerencias, así como implementar acciones de interculturalidad, transversalización, y designar un equipo de mejora enfocado a los servicios al ciudadano.

### 3. Diagnóstico en el Programa FONCODES

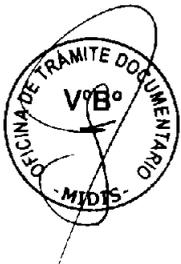


Fuente: Programa FONCODES

#### Atenciones prioritarias:

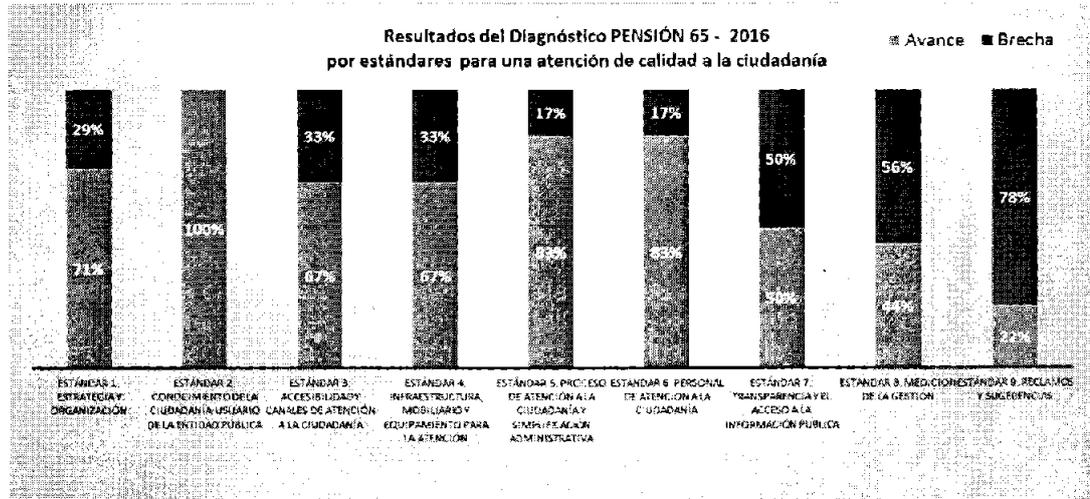
- Considerar un personal dedicado al servicio de atención al ciudadano, contar el perfil de puesto y la capacitación (E6).
- Implementar la infraestructura básica con las condiciones necesarias para la atención al ciudadano (E4)
- Contar con mecanismos para atender denuncias por discriminación (E5).
- Implementar el libro de reclamaciones físico (E9)
- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de las acciones brindadas al ciudadano en las diversas modalidades de atención (E8).

El diagnóstico en el Programa Nacional FONCODES es congruente con la problemática N° 5 respecto a las condiciones mínimas de infraestructura que se debe tener para la atención al ciudadano, así como también con la problemática N° 4 que de manera complementaria se requerirá contar con los servidores idóneos y capacitados para brindar un servicio de orientación y atención de calidad a los ciudadanos, y problemática N° 3, respecto dado que se cuenta con información manual registrada de los servicios por no tener implementado en todos los espacios de atención el Software de registro. Por otro lado, se tiene que el personal que atiende en los espacios de atención al ciudadano no es exclusivo y comparte funciones de asistente de la Jefatura de Unidad Territorial en cada región a nivel nacional, ver Tabla N° 5.





4. Diagnóstico en el Programa PENSIÓN 65



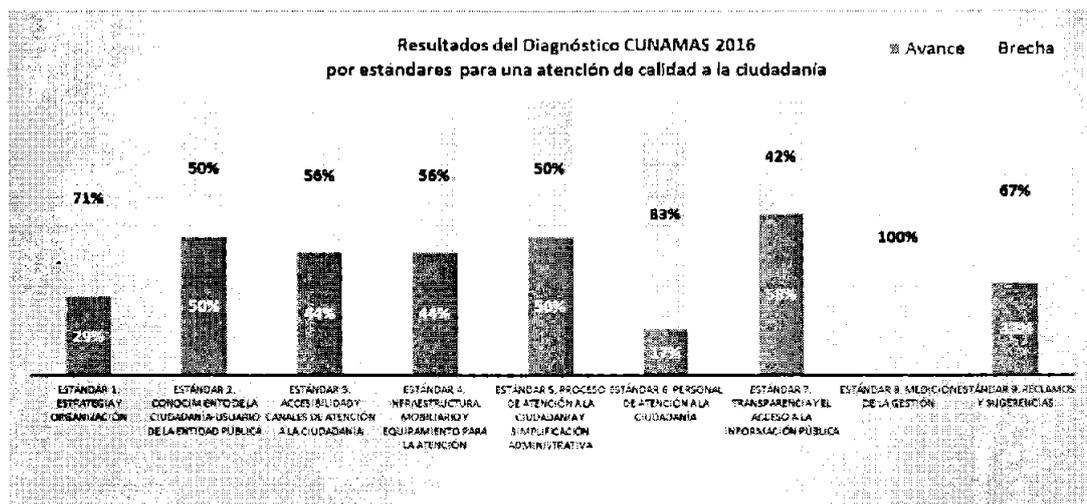
Fuente: Programa PENSIÓN 65

Atenciones prioritarias:

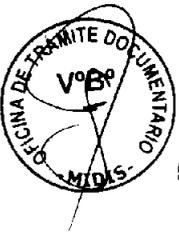
- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de las acciones brindadas al ciudadano en las diversas modalidades de atención (E8).
- Implementar indicadores específicos para la medición de la gestión en la atención de la ciudadanía (E8).
- Contar con el responsable para la gestión de los reclamos y sugerencias de los ciudadanos (E9)

El Programa Nacional Pensión 65 también presenta un diagnóstico de nivel intermedio que denota un avance en los servicios de atención al ciudadano, sin embargo las acciones de mejora para alcanzar mejores estándares son congruentes con la problemática N° 3 y N° 6, dado que se cuenta con información manual registrada de los servicios que se brinda en los espacios de atención del Programa a nivel nacional, pues no tienen implementado el Software de atención que utilizan las plataformas de Orienta MIDIS del Ministerio.

5. Diagnóstico en el Programa CUNA MÁS.



Fuente: Programa CUNA MAS



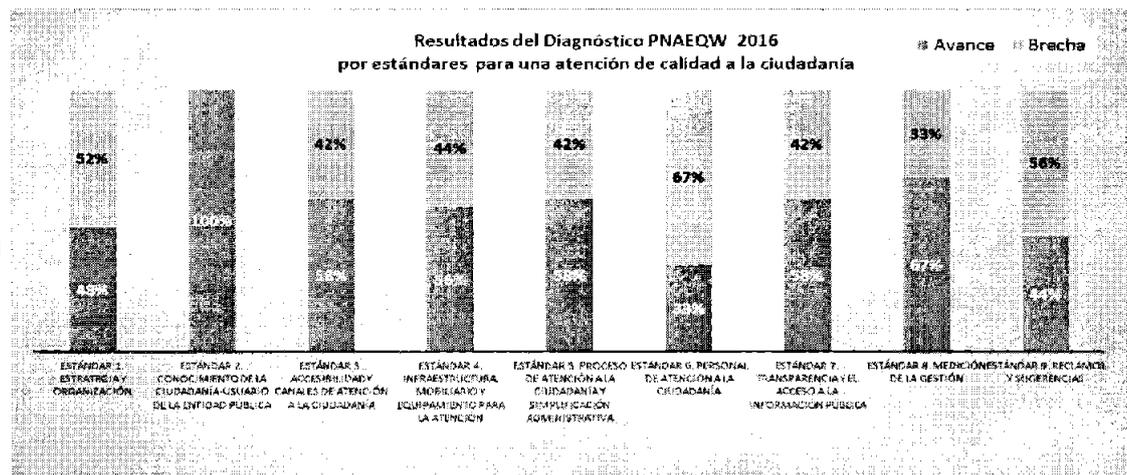


Atenciones prioritarias:

- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de las acciones brindadas al ciudadano en las diversas modalidades de atención y en las diferentes áreas de contacto con el ciudadano (E8).
- Considerar un personal dedicado al servicio de atención al ciudadano, contar el perfil de puesto y la capacitación (E6).
- Implementar los documentos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (E1).
- Implementar la infraestructura básica con las condiciones necesarias para la atención al ciudadano (E4)

El diagnóstico en el Programa Nacional Cuna Más es congruente con la problemática N° 3 y N° 6 descrito en los párrafos precedentes, dado que se cuenta con información manual registrada de los servicios que se brinda en los espacios de atención del Programa a nivel nacional, pues no tienen implementado el Software de atención que utilizan las plataformas de Orienta MIDIS del Ministerio. Así como también con la problemática N° 4 que de manera complementaria se requerirá contar con los servidores idóneos y capacitados para brindar un servicio de orientación y atención de calidad a los ciudadanos, y problemática N° 5, respecto a las condiciones mínimas de infraestructura que se debe tener. Por otro lado, se tiene que el personal que atiende en los espacios de atención al ciudadano no es exclusivo y comparte funciones de asistente de la Jefatura de Unidad Territorial en cada región a nivel nacional, ver Tabla N° 5.

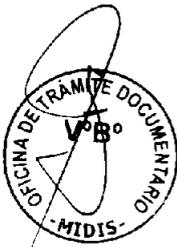
6. Diagnóstico en el Programa QALI WARMA



Fuente: Programa QALI WARMA

Atenciones prioritarias:

- Considerar un personal dedicado al servicio de atención al ciudadano y contar el perfil de puesto a nivel nacional (E6).
- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de las acciones brindadas al ciudadano en las diversas modalidades de atención, ampliando el alcance a las atenciones que se brinda desde la Unidad de Supervisión y Monitoreo y Evaluación (E8).
- Implementar los documentos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (E1).
- Implementar la infraestructura básica con las condiciones necesarias para la atención al ciudadano (E4).





El diagnóstico en el Programa Nacional Qali Warma es congruente con la problemática N° 3, respecto dado que se cuenta con información manual registrada de los servicios por no tener implementado en todos los espacios de atención el Software de registro, en especial para las atenciones que se brinda en las atenciones que se brinda desde la Unidad de Supervisión y Monitoreo y Evaluación del Programa, asimismo, con la problemática N° 5 respecto a las condiciones mínimas de infraestructura que se debe tener para la atención al ciudadano, y con la problemática N° 4 que de manera complementaria se requerirá contar con los servidores idóneos y capacitados para brindar un servicio de orientación y atención de calidad a los ciudadanos.

Por otro lado, se tiene que el personal que atiende en los espacios de atención al ciudadano no es exclusivo y comparte funciones de asistente de la Jefatura de Unidad Territorial en cada región a nivel nacional, ver Tabla N° 5.

III. OBJETIVO

Lograr una atención de calidad al ciudadano que se acerca al Sector MIDIS, a través de la prestación de un servicio eficaz y oportuno a las necesidades de orientación y atención que requiera cada uno de nuestros usuarios y la ciudadanía en general en el territorio nacional.

Asimismo, se tienen los siguientes específicos alineados a la problemática identificada:

	Problemas	Objetivos específicos
1	La información que se brinda al ciudadano no resulta estándar en las sedes del MIDIS y sus Programas Sociales a nivel nacional.	Asegurar que el 80% de los ciudadanos atendidos, reciban la información completa y estándar en cualquier espacio de atención del MIDIS y sus Programas Sociales.
2	Existe limitaciones de acceso de información referido al padrón de hogares y la clasificación socio económica en las sedes del MIDIS y sus Programas Sociales a nivel nacional,	Implementar al 100% en las plataformas de atención el acceso de padrón de hogares y clasificación socio económica para atender las necesidades de información del MIDIS
3	No se cuenta con un registro integral e histórico de todas las interacciones que los ciudadanos realizan en el MIDIS y en los Programas Sociales por no tener un único sistema informático implementado.	Asegurar una atención integral y mejorar la calidad de atención al ciudadano mediante el conocimiento de la información registrada en el sistema informático.
4	Se cuenta con diferentes protocolos o manuales de atención en los Programas Sociales, los cuales proporcionan criterios diversos en los estándares por parte del personal de atención.	Consolidar un único modelo de atención a la ciudadanos desde el Sector Desarrollo e Inclusión Social
5	La infraestructura dispuesta en los espacios de atención a nivel nacional no cumple con las condiciones necesarias para la atención a los ciudadanos.	Alcanzar estándares óptimos en infraestructura, seguridad, mobiliario y equipamiento para la atención a los ciudadanos, maximizando el uso de los recursos del Estado a nivel nacional
6	Evaluaciones incompletas referidas a la satisfacción y calidad de servicio en todos los puntos de atención en los Programas Sociales a nivel nacional.	Medir la satisfacción del ciudadano en las plataformas de atención a nivel nacional.
7	Existen diferentes horarios de atención al público en las sedes del MIDIS, siendo que algunos Programas Sociales atienden hasta las 05:00 pm y otros hasta las 05:30 pm.	Asegurar un único horario de atención en todos los espacios de atención a nivel nacional





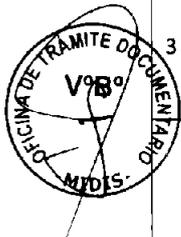
IV. ALCANCE

La Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos. Ver en anexo la Tabla N° 6 Relación de los espacios de atención.

V. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Las dieciséis (16) acciones de mejora atenderán la problemática identificada, cuyas actividades se detallan en el "Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales", señalado en la Tabla N° 7 el anexo del presente documento.

I	Problemas	N°	Acciones de Mejora
1	La información que se brinda al ciudadano no resulta estándar en las sedes del MIDIS y sus Programas Sociales	1	Colocar los afiches / banners de Clasificación Socio Económica en un lugar visible de los municipios de las zonas de intervención de los Programas Sociales Juntos y Pensión 65 a nivel nacional.
		2	Desplegar la herramienta del paquete Informativo (en versión móvil - APP y para PC) a todo el personal del MIDIS y sus PPSS que tienen contacto con los usuarios y ciudadanos del MIDIS.
		3	Habilitar la consulta del estado del trámite que presenta el ciudadano en los Portales Web del MIDIS y sus Programas Sociales a nivel nacional.
		4	Elaborar una campaña informativo - didáctica sobre los criterios de focalización a nivel nacional y de priorización de acceso a los Programas Sociales, en diferentes dialectos regionales.
2	Existen Limitaciones de acceso de información referido al padrón de hogares y la clasificación socio económica en las sedes del MIDIS y sus Programas Sociales a nivel nacional.	5	Implementar en todas las plataformas de orientación y atención a los usuarios y ciudadanos, el aplicativo SIGOF - Sistema Integrado de Gestión de Operaciones para la Focalización de Hogares.
3	No se cuenta con un registro integral e histórico de todas las interacciones que los ciudadanos realizan en el MIDIS y en los Programas Sociales por no tener un único sistema informático implementado.	6	Implementar el software Orienta MIDIS como única herramienta tecnológica del servicio de orientación y atención en el MIDIS y en todos los Programas Sociales, en todas las modalidades de atención.
4	Se cuenta con diferentes protocolos o manuales de atención en los Programas Sociales, los cuales proporcionan criterios diversos en los estándares por parte del personal de atención.	7	Aprobar un ÚNICO Manual o Protocolo de Orientación y Atención al Ciudadano para el MIDIS y los Programas Sociales
		8	Aprobar un Único Perfil de Puestos para los servidores que realizan funciones de atención al ciudadano en los diversos canales de atención en el MIDIS y los Programas Sociales.
		9	Realizar los procesos de selección del servidor con funciones de atención al ciudadano, en base al Perfil de Puestos aprobado en el Manual de Perfil de Puestos
		10	Incluir en el Plan de Desarrollo de Personas - PDP las acciones permanentes de capacitación al servidor/a que realiza funciones de atención a los usuarios y ciudadanos y/o tengan contacto directo con los usuarios del MIDIS y los Programas Sociales.
		11	Estandarizar el procedimiento para la atención del Libro de Reclamaciones en el MIDIS y los Programas Sociales.
		12	Estandarizar el procedimiento y el servicio de buzón de sugerencias en el MIDIS y los Programas Sociales.
5	La infraestructura dispuesta en los espacios de atención a nivel nacional no cumple con las condiciones necesarias para la atención a los ciudadanos	13	Habilitar una ÚNICA plataforma para brindar el servicio de orientación y atención a los ciudadanos del Sector MIDIS (incluye todos los Programas Sociales) en cada departamento.
		14	Elaborar la propuesta para la implementación de un ÚNICO Call Center (línea gratuita) del Sector MIDIS que incluya todos los servicios de orientación al ciudadano.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

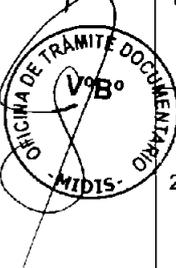
I	Problemas	Nº	Acciones de Mejora
6	Evaluaciones incompletas referidas a la satisfacción y calidad de servicio en todos los puntos de atención en los Programas Sociales a nivel nacional.	15	Realizar la medición de la satisfacción de la calidad del servicio de atención al ciudadano en los canales presenciales del MIDIS y los Programas Sociales.
7	Existe diferentes horarios de atención al público en las sedes del MIDIS, siendo que algunos Programas Sociales atienden hasta las 05:00 pm y otros hasta las 05:30 pm	16	Implementar un piloto de ampliación de horario de atención en las Oficinas de Lima de la Sede Central del MIDIS y sus Programas Sociales y en un departamento de mayor afluencia que determine el Programa Social

### VI. RECURSOS

Los recursos se detallan en el “Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales”, señalado en la Tabla N° 7 el anexo del presente documento. Los recursos se ajustarán en el Plan Operativo Institucional 2017, en lo que corresponde. Las horas del personal para la implementación del plan 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.

### VII. INDICADORES

A fin de realizar el seguimiento a la implementación del plan, el órgano responsable de la atención a la ciudadanía del MIDIS debe proveer e informar a la Alta Dirección, los resultados alcanzados de la medición de los indicadores en el MIDIS y en los Programas Sociales.



	Objetivos específicos	Nombre del indicador	Indicadores			
			Meta	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Periodicidad de medición
1	Asegurar que el 80% de los ciudadanos atendidos, reciban la información completa y estándar en cualquier espacio de atención del MIDIS y sus Programas Sociales.	Porcentaje de ciudadanos satisfechos (as) con la información recibida	80%	$(\# \text{ de ciudadanos atendidos con información completa} / \# \text{ total de ciudadanos encuestados}) \times 100$	Encuestas	Trimestral
2	Implementar al 100% en las plataformas de atención el acceso de padrón de hogares y clasificación socio económica para atender las necesidades de información del MIDIS	Porcentaje de plataformas de atención con acceso de la información	100%	$(\# \text{ plataformas implementadas y capacitadas} / \# \text{ plataformas existentes}) \times 100$	Relación de espacios de atención	Semestral
3	Medir la satisfacción del ciudadano en las plataformas de atención a nivel nacional.	Porcentaje de ciudadanos satisfechos(as)	A definir la línea base	$N^\circ \text{ de ciudadanos(as) satisfechos(as)} / N^\circ \text{ total de ciudadanos} \times 100$	Informe de satisfacción	Mensual



**VIII. ANEXOS**

**Tabla N° 01 – Espacios físicos del MIDIS y sus Programas Sociales.**

Sedes	Sede Central	JUNTOS	CUNA MÁS	PNAEQW	PENSIÓN 65	FONCODES	TOTAL GENERAL
Amazonas	2	2	0	1	1	1	7
Ancash	1	1	1	2	1	2	8
Apurímac	2	1	2	1	1	1	8
Arequipa	1	0	1	1	1	1	5
Ayacucho	1	1	1	1	1	1	6
Cajamarca	1	1	2	2	1	1	8
Cusco	2	1	2	1	1	1	8
Huancavelica	1	1	1	1	1	1	6
Huánuco	1	1	1	1	1	1	6
Ica	1	0	1	1	1	1	5
Junín	1	1	1	1	1	2	7
La Libertad	1	1	1	1	1	1	6
Lambayeque	1	1	1	1	1	1	6
Lima	2	1	4	3	2	2	14
Loreto	1	2	1	1	1	1	7
Madre de Dios	1	0	1	1	1	1	5
Moquegua	1	0	1	1	1	1	5
Pasco	1	1	2	1	1	1	7
Piura	1	1	1	1	1	1	6
Puno	1	1	1	1	1	1	6
San Martín	1	1	1	1	1	1	6
Tacna	1	0	1	1	1	1	5
Tumbes	1	0	1	1	1	1	5
Ucayali	1	1	1	1	1	1	6
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>158</b>

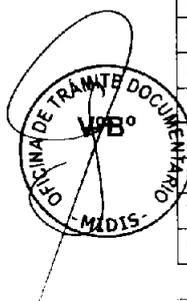
Fuente: DAU/PPSS

**Tabla N° 05 – Personal de atención y orientación en el MIDIS y sus Programas Sociales.**

	PUESTO	FUNCIÓN
SEDE CENTRAL	Personal de Atención	Exclusivo
JUNTOS	Personal de Atención	Exclusivo
PENSIÓN 65	Personal de Atención	Exclusivo
CUNA MÁS	Asistente Administrativa del JUT	Comparte función
FONCODES	Asistente Administrativa del JUT	Comparte función
PNAEQW	Asistente Administrativa del JUT	Comparte función

JUT- Jefe de la Unidad Territorial

Fuente: PPSS





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Tabla N° 06 – Relación de los espacios de atención de atención y orientación en el MIDIS y sus Programas Sociales.

Sedes	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Sede Central	Programa JUNTOS	Programa Nacional Cuna Más	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65	Programa Nacional FONCODES
<b>Amazonas</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Jr. Comercio S/N. Cuadra 13. Bagua Chica - Amazonas Sur		1				
Jr. Hermosura N° 706 – Chachapoyas						1
Jr. La Merced 792 (Frente a la Institución Educativa Inicial PILOTO). Chachapoyas - Amazonas.					1	
Jr. Madre de Dios S/NMz. K, Lt. 8 AA.HH. Juana Velasco Alvarado, Condorcanqui, Amazonas		1				
Jr. Puno N° 100 - Chachapoyas - Amazonas	1					
Jr. Salamanca N° 1291 Segundo Piso - Chachapoyas				1		
Pueblo Joven Velasco Alvarado Av. Principal s/n Nieva - Condorcanqui - Amazonas	1					
<b>Ancash</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Av. Confraternidad Internacional Oeste N° 859 (espalda de I.E. Sagrado Corazón de Jesús). Independencia - Huaraz - Ancash.					1	
Av. Las Acacias Mz. E Lote 12 Urb. Santa Catalina - Vichay Bajo - Distrito Independencia - Provincia Huaraz				1		
Av. San Martín 838 - Huaraz - Anchash	1					
Jr. Almirante Guise N° 110, Miraflores Bajo – Chimbote						1
Jr. Simón Bolívar N° 1051- Huaraz						1
Jr. Huascarán N° 323 - Huaraz, Ancash		1				
Urb. Soledad Baja zona F, Mz. 107, Lote 7B, Huaraz - Ancash			1			
Av. Huarmey Mz 10 Lote Y-7 Urb. Buenos Aires						
Nuevo Chimbote Ref. Frente a la Institución Educativa Pedro Nolasco.				1		
<b>Apurímac</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Av. Abancay N° 142 - Ref. Una Cuadra del Pasaje del Periodista - Abancay			1			
Av. Abancay N° 146- Distrito Abancay - Abancay- Apurímac		1				
Av. Juan Pablo Caceres 136 - Abancay - Apurímac	1					
Av. Prado Alto N° 1008. Abancay - Apurímac.					1	
Av. Prado Alto N° 711 Abancay				1		
Jr. Huancavelica N° 437- Abancay						1
Jr. Juan Antonio Trelles N° 278 - 2do Piso - 1/2 Cuadra la Cooperativa San Pedro - Andahuaylas			1			
Plaza de Armas Oficina N° 02 de la Municipalidad Provincial de Grau - Apurímac	1					
<b>Arequipa</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Calle República de Chile N° 307. Urb. La Negrita Arequipa.					1	
Urb. La Encalada I-1 Distrito José Luis Bustamante y Rivero Ref. al lado de la Urb. Casa Blanca y de la I.E. Santa Beatriz				1		
Urb. La Victoria E 9 - calle Jorge Polar 302 - a espaldas de Urb la Negrita y ados cuadra de la av Venezuela - Arequipa - Arequipa			1			
Av. Venezuela N° 1388 - Cayma - Arequipa	1					





Sedes	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social- Sede Central	Programa JUNTOS	Programa Nacional Cuna Más	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65	Programa Nacional FONCODES
Urb. Señorial A-12 distrito de Cayma-Arequipa						1
<b>Ayacucho</b>	1	1	1	1	1	1
Asociación Aprovisa. Mz. "F" Lote 13. Distrito San Juan Bautista. Huamanga - Ayacucho		1				
Av. Los Incas 6ta cuadra, distrito Jesús de Nazareno- Ayacucho.						1
Av. Mariscal Andrés A. Cáceres N° 1345 - Huamanga - Ayacucho	1					
Jr. Salazar Bondy N° 125. Urb. Magisterial - Ayacucho.					1	
Cooperativa Vivienda Quijano Medivil Mz. H Lote 05, Distrito Ayacucho Ref. A media cuadra del Grifo Ayacucho				1		
Urb. Mariscal Cáceres Mz E Lt 2 Ayacucho			1			
<b>Cajamarca</b>	1	1	2	2	1	1
Calle Chabuca Granda 150 Urb. San Carlos - Cajamarca	1					
Calle Niño Jesús N° 127, Urb. Sarita - Cajamarca						1
Calle Simón Bolívar N°1871 - Jaén Cajamarca			1			
Cl. Prolongación Mariscal Ureta N° 133 Urb. Las Almendras - Jaén				1		
Jr. Casuarinas N° 570 Urb. El Ingeniero - Cajamarca				1		
Jr. Clodomiro Cerna 134. Urb. Villa Universitaria - Cajamarca.					1	
Jr. Guadalupe N° 241 (Entre las Av. Mario Urteaga y Jose Sabogal) - Cajamarca			1			
Jr. Miguel Iglesias N° 229 - Cajamarca		1				
<b>Cusco</b>	2	1	2	1	1	1
Av. Andres Cáceres Mz.T Lt.15 Plaza Principal del Distrito Pichari Cusco - VRAEM	1					
Av. Centenario N° 103 - Cercado de Cusco - Cusco		1				
Av. Sacsayhuaman H-7 Fracción "A". Urb. Manuel Prado - Cusco.					1	
Avenida Velasco Astete Lt. F-21. APV Sol Naciente, Distrito de Wanchaq - Provincia del Cusco			1			
Calle Oswaldo Baca Mendoza, Urbanización Magisterial 1ª Etapa N° 330-336 – Distrito de Cusco				1		
Jr. Cusco 509, 2do piso, Distrito de Kimbiri, Provincia de La Convención - Cusco			1			
Jr. Tipon F-12-B Urb. Manuel Prado - Cusco	1					
Micaela Bastidas N° 450, Wanchaq - Cusco						1
<b>Huancavelica</b>	1	1	1	1	1	1
Av. San Cristóbal N° 260 Barrio San Cristóbal - Huancavelica				1		
Calle Augusto B. Legía N° 384 - Huancavelica.					1	
Jirón García de los Godos N° 295 Cercado de Huancavelica						1
Jr. Antonio Raymondi N° 206. Cercado - Huancavelica		1				
Jr. Carabaya 423 Cercado Huancavelica	1					
Jr. Huamán Poma de Ayala N° 236, Distrito de Ascensión, Huancavelica			1			
<b>Huánuco</b>	1	1	1	1	1	1
Av. Esteban Pabletich con Jr. Chicama. Mz. I-1.		1				

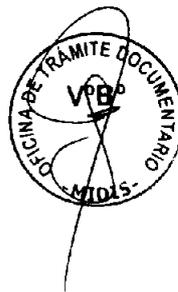




PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Sedes	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Sede Central	Programa JUNTOS	Programa Nacional Cuna Más	Programa Nacional de Alimentación Escolar Oall Warma	Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65	Programa Nacional FONCODES
Lote 10. Sector 4. San Luis. Amarillis - Huánuco			1			
Jr. 28 de Julio N° 1106 - Tercer Piso - Huánuco				1		
Jirón Ayancocha N° 489 - Huánuco. Ref. A una cuadra de los bomberos de Huánuco						1
Jr. 28 Julio N° 1454 - Huánuco						
Jr. Hermilio Valdizan N° 1047 Huánuco	1					
Jr. Hermilio Valdizan N° 1074 Huánuco					1	
<b>Ica</b>	1	0	1	1	1	1
Calle Acacias N° J-27 2do piso - Urb. San Isidro - Ica	1					
Calle Jacintos Mz D 03 Lote 18 Urbanización San Isidro - Ica			1			
Calle Lima N° 367, 2do Piso - Ica						1
Calle Los Cerezos C-6 Urb. La Morales - Ica				1		
Calle Los Laureles N° 220. Urb. San José - Ica.					4	
<b>Junín</b>	1	1	1	1	1	2
Av. Independencia N° 400 - El Tambo - Huancayo	1					
Av. Independencia N° 402-404, El Tambo - Huancayo						1
Av. Uruguay N° 544. Urb. San Carlos - Huancayo		1				
Jr. Abancay N° 538 (a media cuadra del parque Tupac Amaru). Huancayo					1	
Jr. Dos de Mayo N° 162 - La Merced						1
Jr. Los Manzanos N° 976 - 978, El Tambo - Huancayo				1		
Prolongación Puno N° 259 -( Entre Jr. Guido y Jr. Huancas - San Carlos) Huancayo			1			
<b>La Libertad</b>	1	1	1	1	1	1
Av. América Sur N° 2032-2034. Urbanización El Sol. Distrito de Trujillo. Trujillo		1				
Av. Teodoro Valcárcel No.1265 Urb. Santa Leonor - Trujillo						1
Av. Teodoro Valcárcel No.1265 Urb. Santa Leonor - Trujillo				1		
Calle Cahuide N° 323 - 329 Urb. Sta. María 1era. Etapa - Trujillo			1			
Calle Los Alamos N° 477 Urb. Fátima. Trujillo					1	
Jr. Ugarte N° 545-547, Centro de Trujillo	1					
<b>Lambayeque</b>	1	1	1	1	1	1
Av. Luis Gonzales N° 170 - Chiclayo - Lambayeque	1					
Calle Francisco Cabrera N° 1040 - Chiclayo			1			
Calle Ancón N° 186 - Urb. Santa Victoria - Lambayeque		1				
Calle Raymondi N° 489, Urb. El Porvenir - Chiclayo						1
Las Acacias N° 384 - A Urb. Sta Victoria - Chiclayo					1	
Las Acacias N° 210 Urb. Santa Victoria - Chiclayo				1		
<b>Lima</b>	2	1	4	3	2	2
Av. Arequipa N° 381 2do Piso Santa Beatriz Lince						1
Av. Betancourt Mz. 81 Lote 46 Enrique Milla Ochoa - Los Olivos.			1			
Av. Domingo Cueto N° 539 - Lince. Ref. Espalda				1		

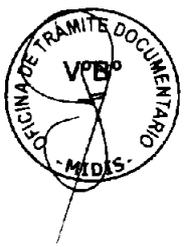




PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Sedes	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Sede Central	Programa JUNTOS	Programa Nacional Cuna Más	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65	Programa Nacional FONCODES
<b>de SUNARP</b>						
Av. Nugget N° 125 Piso 4 – El Agustino				1		
Av. Paseo de la República 3101 San Isidro - Lima	1					1
Av. Prolongación San Martín 621 Huacho / Urb. Lever Pacocha I Etapa - Distrito de Santa María - Provincia de Huaura. Ref. A dos cuadras de la Agencia de Transportes San Martín de Porras				1		
Av. Constelacion N° 2507 tercer piso Urb. Santa Isabel San Juan de Lurigancho - Lima			1			
Calle Colón 496 (a 3 cuadras de la Municipalidad). Huacho.					1	
Calle Manuel Bonilla N° 156- Miraflores - Lima			1			
Calle Miguel Seminario N°190 San Isidro - Lima					1	
Calle Ricardo Angulo 795 - Urb. Corpac - San Isidro		1				
Jr. San Roman 420 - Huacho - Lima	1					
Pasaje Irene Solar N° 161 y Av. Alfonso Ugarte N° 210 - Huacho			1			
<b>Loreto</b>	1	2	1	1	1	1
Av. Abelardo Quiñones 1211, distrito de Belén-Iquitos						1
Av. Abelardo Quiñones Km 4.5. Distrito San Juan (al costado del Colegio Fe y Alegría) - Iquitos - Loreto		1				
Calle Bolognesi No. 461 ( ref: esquina con Calle Brasil ), Distrito Iquitos, Provincia de Maynas				1		
Calle Loreto 336-342 Iquitos			1			
Calle Putumayo 441 (a 1 cuadra de la plaza de armas). Iquitos.					1	
César Calvo de Araujo 577-579 - Iquitos - Loreto	1					
Jr. Ucayali N° 207. Distrito Yurimaguas. Provincia Alto Amazonas - Yurimaguas - Loreto		1				
<b>Madre de Dios</b>	1	0	1	1	1	1
Av. Dos de Mayo N° 692 Tambopata - Puerto Maldonado - Madre de Dios	1					
Avenida Tampopata N° 461 Tercer Piso Oficina 304 Tambopata - Puerto Maldonado - Madre de Dios			1			
FONAVI H-16 (Altura de la Cuadra 8 del Jr. Cajamarca). Madre de Dios.					1	
Jr. Prado de Miguel Mz. 9 (frente PNP seguridad de estado) Puerto Maldonado - Madre de Dios						1
Pasaje Víctor Raúl Haya de la Torre Mz. 5P Lt. 14 Pto. Maldonado - Tambopata. Ref. EX-INRENA				1		
<b>Moquegua</b>	1	0	1	1	1	1
Jr. Arequipa N° 221, Cercado - Moquegua				1		
Jr. Tacna N° 474, Cercado Moquegua	1					
Urb. Mercedes C. de Carbonera Fonavi III Etapa E-15 – Moquegua						1
Urb. Santa Catalina Mz. D Lote 31, Urb. Cercado (50 casas). Moquegua.					1	
Urb. Villa del Mar Mz. F, Lt. 19 - Piso 2 - Ilo			1			
<b>Pasco</b>	1	1	2	1	1	1
Av. Circunvalación Arenales 191 Chaupimarca - Cerro de Pasco - Pasco	1					
Av. Los Proceres N° 807 - San Juan Pampa - Yanacancha, Distrito Yanacancha - Pasco				1		

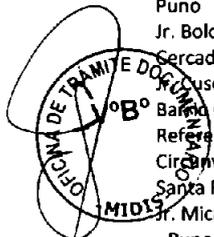




PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Sedes	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Sede Central	Programa JUNTOS	Programa Nacional Cuna Más	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65	Programa Nacional FONCODES
(frente a la 28 comandancia de la Policía Nacional).						
Av. Los Proceres N° 707 - Ofic 202 Edif. Beneficencia Pública - Yanacancha - Pasco			1			
Av. Micaela Bastidas N° 309, San Juan - Yanacancha - Pasco						1
Jr. Hilario Cabrera N° 316 - Urbanización San Juan Pampa - Yanacancha - Pasco		1				
Jr. José Olaya N° 400. Yanacancha - Cerro de Pasco.					1	
Prolongación Tarma N° 372 - La Merced (Media cuadra pasando el Terminal Royal Bus)			1			
<b>Piura</b>	1	1	1	1	1	1
Avenida Sánchez Cerro N° 624 - 2do. Piso - Piura			1			
Calle 17 - Los Ebanos G15. Urb. Miraflores - II Etapa Castilla - Piura.					1	
Urb. Miraflores Mz.H Calle 17 II Etapa Distrito de Castilla - Piura						1
Urb. Miraflores Mz.H Calle 17 Lt.16 II Etapa Distrito de Castilla - Piura	1					
Urb. Miraflores Calle Las Amapolas N° 218 Mz. O Lote 2 Ref. a la altura del Parque Quiñones, Distrito de Castilla				1		
Urbanización Club Grau. Mz D Lote 1 (Avenida Los Cocos N° 300) - Piura.		6				
<b>Puno</b>	1	1	1	1	1	1
Av. Floral N°920 - Puno		1				
Av. Simón Bolívar N° 1595 - 1593 Zona Sur - Puno						1
Jr. Bolognesi N° 443 Barrio Huajsapata - Cercado de Puno.					1	
Parque de la Amaluzco N° 150, Esq. c/. Jr. Ayaviri N° 101. Barrio Orkapata.						
Referencia: a media Cdra. de la Av. Circunvalación Norte y a tres Cdras del Colegio Santa Rosa				1		
Jr. Micaela Bastidas 314-315 - Barrio magisterial - Puno			1			
Jr. Puno N° 222 Cercado de Puno - Puno	1					
<b>San Martín</b>	1	1	1	1	1	1
Calle Reyes Guerra cuadra 7 sector Barrio Zaragoza, distrito Moyobamba-San Martín			1			
Carretera Fernando Belaunde Terry Sur Km 1.5. Distrito de la Banda de Shilcayo. Provincia de San Martín. San Martín. (Altura del Ex PRONAA)		1				
Jr. Alfonso Ugarte N° 832, Distrito Morales - Tarapoto				1		
Jr. Mariscal Sucre N° 229, Partido Alto - Tarapoto						1
Jr. Miguel Grau N° 668 Barrio Partido Alto. Tarapoto - San Martín.					1	
Urb. Jaime Martínez de Campañón, Mz.A Lt.3 Distrito de Morales, Tarapoto	1					
<b>Tacna</b>	1	0	1	1	1	1
Calle Francisco Lazo N° 373 Distrito Tacna . Referencia: al costado del nuevo local de la Caja Municipal de Tacna y a una cuadra de la Municipalidad Provincial de Tacna.					1	



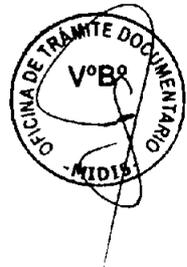


PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Sedes	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Sede Central	Programa JUNTOS	Programa Nacional Cuna Más	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65	Programa Nacional FONCODES
Av. Billinghurst N° 213 (frente a la ORM de FAP). Cercado - Tacna.					1	
Calle César Fauchaux Mz.A Lt.2 Cercado - Tacna	1					
Calle Los Álamos s/n, Esq. Basadre y Forero - Tacna						1
Prolongación Hipolito Unanue N° 970 - Cercado de Tacna			1			
<b>Tumbes</b>	1	0	1	1	1	1
Av. Francisco Feijoo N° 278 (al costado del paradero para el distrito de Corrales). Tumbes.					1	
Av. Tacna 212 - Tumbes	1					
Calle Mariscal Castilla N° 307 - Piso 2 - Tumbes			1			
Calle Fernando Belaunde Terry Mz 12Lote 10, Urb Andrés Araujo Moran				1		
Mariscal Castilla N° 303 - Tumbes						1
<b>Ucayali</b>	1	1	1	1	1	1
Jr. Atahualpa N° 765 - A Coronel Portillo - Calleria - Pucallpa			1			
Jr. Libertad 345 Calleria - Pucallpa - Ucayali	1					
Av Amazonas 306 - Pucallpa		1				
Jr. Zavala N° 367. Pucallpa - Ucayali					1	
Pasaje Julio C. Tello N° 184 - Pucallpa Ref. Espalda de Movistar				1		
Psje. Pedrera N° 170 (alt. cdra. 9 de Alfonso Ugarte) - Pucallpa						1

Fuente: DAU/PPSS



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SECTOR MIDIS

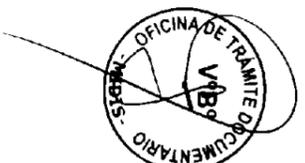
N°	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	N°	ACCIONES DE MEJORA	N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE S	PERSONAL	OFICINA A LA QUE PERTENECE	MATERIALES	Inicio	fin
5	La infraestructura dispuesta en los espacios de atención a nivel nacional no cumple con las condiciones necesarias para la atención a los ciudadanos	14	Habilitar una ÚNICA plataforma para brindar el servicio de orientación y atención a los ciudadanos del Sector MIDIS (incluye todos los Programas Sociales) en cada departamento.	65	Implementar la imagen institucional en cada plataforma de atención a nivel nacional (Señalética, Uniforme e identificación del personal)	DAU - PPSS	Director de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario	Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Cali Warma	Señaléticas Uniformes Identificación del personal	01/03/2017	30/04/2017
6	Evaluaciones incompletas referidas a la satisfacción y calidad de servicio en todos los puntos de atención en los Programas Sociales a nivel nacional.	15	Realizar la medición de la satisfacción de la calidad del servicio de atención al ciudadano en los canales presenciales del MIDIS y los Programas Sociales.	66	Elaborar el perfil de puestos de los servidores responsables de las plataformas de atención en cada departamento.	OGPPM - DAU - PPSS - OGRH	Jefe de la Oficina de Modernización Director de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario Jefe de la Oficina General de Recursos Humanos	Oficina de Modernización Dirección de Atención al Usuario Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Cali Warma Jefe de la Oficina General de Recursos Humanos	TDRs de personal contratado Otros	01/02/2017	15/02/2017
7	Existe diferentes horarios de atención al público en las sedes del MIDIS, siendo que algunos Programas Sociales atienden hasta las 05:00 pm y otros hasta las 05:30 pm	16	Implementar un piloto de ampliación de horario de atención en las Oficinas de Lima de la Sede Central del MIDIS y sus Programas Sociales y en un departamento de mayor afluencia que determine el Programa Social	67	Seleccionar el equipo de servidores, responsable y orientadores a cargo de cada plataforma de atención en cada departamento del Sector MIDIS.	DAU - PPSS	Director de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario	Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Cali Warma	TDRs del personal contratado Reportes de las atenciones Otros	01/03/2017	15/03/2017
				68	Capacitar al equipo de servidores que estará a cargo de las plataformas de atención.	DAU - PPSS	Director de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario	Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Cali Warma	Equipo de video conferencia Utiles de oficina	15/03/2017	31/03/2017
				69	Aperturar la Plataforma de Orientación y Atención a los Ciudadanos	DAU - PPSS	Director de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario	Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Cali Warma	Utiles de oficina Equipos tecnológicos Material publicitario Mobiliario	15/03/2017	30/04/2017
				70	Diseñar los instrumentos de medición y satisfacción de la calidad del servicio de atención, la modalidad de recopilación y la sistematización	OTD - DAU - DGGU - OM - PPSS	Coordinador de Trámite Documentario Especialista de Atención al Usuario Especialista de Modernización Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario	Oficina de Trámite Documentario Dirección de Atención al Usuario Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Cali Warma	Equipos tecnológicos Utiles de oficina	02/01/2016	31/01/2016
				71	Implementar de los instrumentos de medición de satisfacción de la calidad del servicio de atención en el Sector MIDIS	OTD - DAU - DGGU - OM - PPSS	Coordinador de Trámite Documentario Especialista de Atención al Usuario Especialista de Modernización Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario	Oficina de Trámite Documentario Dirección de Atención al Usuario Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Cali Warma	Encuestas de Satisfacción	01/02/2017	29/02/2017
				72	Emittir recomendaciones de mejora en las atenciones que se brinda en las Oficinas de Atención del Sector MIDIS	OTD - DAU - DGGU - OM - PPSS	Coordinador de Trámite Documentario Especialista de Atención al Usuario Especialista de Modernización Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario	Oficina de Trámite Documentario Dirección de Atención al Usuario Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Cali Warma	Equipo Tecnológico	01/03/2017	31/12/2017
				73	Elaborar la campaña de difusión de la ampliación de horario.	OGCE - PPSS - DAU	Jefe de la Oficina de Comunicación Estratégica Jefes de AU de PPSS Jefes de la Oficina de Comunicación interna Director de Atención al Usuario	Oficina General de Comunicación Estratégica Atención al Usuario de PPSS Oficina de Comunicación interna de PPSS Dirección de Atención al Usuario	Utiles de oficina	05/12/2016	12/12/2016
				74	Elaborar la estrategia comunicacional de incremento de demanda de servicios del Sector MIDIS.	OGCE - PPSS - DAU	Jefe de la Oficina de Comunicación Estratégica Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario Director de Atención al Usuario	Oficina General de Comunicación Estratégica Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Cali Warma Dirección de Atención al Usuario	Utiles de oficina	13/12/2016	15/12/2016
				75	Implementar la ampliación de horario de atención incluyendo los sábados	ODT - PPSS	Coordinador Trámite Documentario Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario	Oficinas de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Cali Warma Oficina de Trámite Documentario	Utiles de oficina	17/12/2016	31/03/2017
				76	Elaborar el plan de acercamiento a la ciudadanía	PPSS	Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario	Oficinas de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Cali Warma	Utiles de oficina	02/01/2017	15/01/2017
				77	Implementar atención itinerante en las zonas prioritarias desde cada Programa Social	PPSS	Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario	Oficinas de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Cali Warma	Utiles de oficina Equipos tecnológicos Sistema informático Material publicitario Mobiliario	15/02/2017	29/02/2017
				78	Remittir recomendaciones de mejora recopiladas de la atención itinerante en las zonas prioritarias desde cada Programa Social	PPSS	Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario	Oficinas de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Cali Warma	Utiles de oficina	15/02/2017	31/12/2017

Fecha de elaboración: 12 de diciembre de 2016



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SECTOR MIDIS

N° IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	N° ACCIONES DE MEJORA	N° ACTIVIDADES	RESPONSABLE S	PERSONAL	OFICINA A LA QUE PERTENECE	MATERIALES	Inicio	Fin	
11	Estandarizar el procedimiento y el servicio de buzón de sugerencias en el MIDIS y los Programas Sociales	47	Elaborar un UNICO Documento Normativo (Manual) que contemple la atención del Buzón de Sugerencias en el Sector MIDIS, el registro, seguimiento y monitoreo de la atención. Presentar para su aprobación.	DAU - PPSS	Especialista de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario	Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS. Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qail Warma	Equipo tecnológico Utiles de Oficina	30/11/2016	05/12/2016
		48	Revisar técnica y jurídicamente la propuesta de Manual de Atención del Buzón de Sugerencias en el Sector MIDIS y remitir para la aprobación mediante dispositivo legal	OGPM - OGAU	Jefe de la Oficina de Modernización Especialista de OGAU	Oficina de Modernización Oficina General de Asesoría Jurídica	Equipo tecnológico	05/12/2016	09/12/2016
		49	Aprobar mediante Resolución Ministerial el Manual de Atención del Buzón de Sugerencias en el Sector MIDIS	DM	Secretaría General Ministra de Desarrollo e Inclusión Social	Secretaría General Despacho Ministerial	No aplica	12/12/2016	12/12/2016
		50	Elaborar material de capacitación para el personal involucrado a nivel nacional.	DAU - PPSS	Especialista de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario	Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS. Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qail Warma	Equipo tecnológico Utiles de Oficina	13/12/2016	30/12/2016
		51	Realizar el despliegue de capacitación para los servidores de atención a nivel nacional.	DAU - PPSS	Especialista de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario	Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS. Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qail Warma	Equipo de video conferencia Utiles de Oficina Buzón de Sugerencias	01/01/2017	31/01/2017
		52	Realizar el despliegue de capacitación para el personal complementario de las Oficinas de Atención a nivel nacional.	DAU - PPSS	Especialista de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario	Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS. Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qail Warma	Equipo de video conferencia Utiles de Oficina	01/01/2017	31/01/2017
		53	Recopilar los Perfiles de Puestos de los PPSS	DAU - DAU	Especialista de Modernización Especialista de Atención al Usuario	Oficina de Modernización Oficina de Atención al Usuario	Equipo tecnológico	12/12/2016	14/12/2016
		54	Realizar reunión de trabajo para definir una propuesta consensuada de perfil de puestos	OGRH - PPSS - DAU - OM	Jefe de la Oficina General de Recursos Humanos Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario Especialista de Atención al Usuario Jefe de la Oficina de Modernización Especialista de la Oficina de Modernización	Oficina General de Recursos Humanos Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS. FONCODES, P55 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qail Warma Oficina General de Recursos Humanos Oficina de Atención al Usuario Oficina de Trámite Documentario	TDRs de los perfiles contratados Utiles de oficina	15/12/2016	15/12/2016
		55	Estandarizar el Perfil de Puestos y remitir a la Sede Central para su revisión.	PPSS - DAU	Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario Director de Atención al Usuario Especialista de Atención al Usuario	Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS. Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qail Warma Oficina de Atención al Usuario	TDRs de los perfiles contratados Utiles de oficina	19/12/2016	20/12/2016
		56	Revisar la propuesta de Perfil de Puestos y remitir a los PPSS	OGRH - OGPM	Jefe de la Oficina General de Recursos Humanos Jefe de la Oficina de Modernización	Oficina General de Recursos Humanos Oficina de Modernización	TDRs de los perfiles contratados Utiles de oficina	21/12/2016	23/12/2016
		12	Aprobar un Único Perfil de Puestos para los servidores que realizan funciones de atención al ciudadano en los diversos canales de atención en el MIDIS y los Programas Sociales.	57	Formular el Perfil de Puestos en el Manual de Perfil de Puestos e implementarlo	PPSS - OGRH	Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Jefe de la Oficina General de Recursos Humanos	Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS. FONCODES, P55 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qail Warma Oficina General de Recursos Humanos	TDRs de los perfiles contratados Utiles de oficina
58	Recopilar reportes de influencia y demanda del servicio por el canal telefónico de los PPSS a nivel nacional.			DAU - OTD	Especialista de Atención al Usuario Coordinador de Trámite Documentario	Oficina de Atención al Usuario Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS. FONCODES, P55 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qail Warma	Equipo tecnológico	15/01/2017	31/01/2017
59	Dimensionar la demanda de atenciones por canal telefónico con los PPSS.			DAU - PPSS	Especialista de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario	Oficina de Atención al Usuario Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS. FONCODES, P55 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qail Warma	Equipo tecnológico	01/02/2017	20/02/2017
60	Elaborar la propuesta técnica de implementación del único call center del Sector MIDIS a nivel nacional.			DAU - PPSS - CONSULTOR EXTERNO	Director de Atención al Usuario Consultor externo Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario	Oficina General de Administración Consultoría externa Oficina General de Comunicación Estratégica Unidad de Administración de los PPSS	Equipo tecnológico	21/02/2017	31/03/2017
13	Elaborar la propuesta para la implementación de un UNICO Call Center (línea gratuita) del Sector MIDIS que incluya todos los servicios de orientación al ciudadano.	61	Deserir la distribución física de las Oficinas (layout) y la imagen institucional de las plataformas de atención para el Sector MIDIS	OGA - OGCE - PPSS	Jefe de la Oficina General de Administración Consultor externo Jefe de la Oficina de Comunicación Estratégica Jefe de la Unidad de Administración de los PPSS	Oficina General de Administración Consultoría externa Oficina General de Comunicación Estratégica Unidad de Administración de los PPSS	Utiles de oficina	15/01/2017	31/01/2017
		62	Evaluar y recomendar las plataformas de atención a nivel nacional que cumplan con las condiciones necesarias de infraestructura y reglamentación, considerando un por departamento y un adicional según influencia o zona geográfica.	DAU - PPSS	Director de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario	Oficina de Atención al Usuario Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS. FONCODES, P55 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qail Warma	TDRs del personal contratado Reportes de las atenciones Otros	15/01/2017	15/02/2017
		63	Habilitar las plataformas de atención en cada departamento del Sector MIDIS según diseño.	DAU - PPSS	Director de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario	Oficina de Atención al Usuario Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS. FONCODES, P55 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qail Warma	Utiles de oficina Equipos tecnológicos Material publicitario Mobiliario	01/03/2017	30/04/2017
		64	Disponer el material de información y las herramientas tecnológicas en cada plataforma de atención del Sector MIDIS	DAU - PPSS	Director de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario	Oficina de Atención al Usuario Oficina de Comunicación interna CUNA MAS, JUNTOS. FONCODES, P55 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qail Warma	Paquete informático Físico y virtual Sistema informático	01/03/2017	30/04/2017



PERU Ministerio de Desarrollo Económico y Social

TABLA N° 07  
PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SECTOR MIDIS

N°	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	N°	ACCIONES DE MEJORA	N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PERSONAL	OFICINA A LA QUE PERTENECE	MATERIALES	Inicio	fin	
1	La información que se brinda al ciudadano no resulta estándar en las sedes del MIDIS y sus Programas Sociales	1	Colocar los afiches / banners de Clasificación Socio Económica en un lugar visible de los municipios de las zonas de intervención de los Programas Sociales Juntos y Pensión 65 a nivel nacional.	1	Hacer seguimiento de disposición de los afiches de información en los municipios.	DGGU	Especialista DOF	Dirección de Operaciones de Focalización	Afiches publicitarios	12/12/2016	31/01/2017	
2	Desplegar la herramienta del paquete informativo (en versión móvil - App y para PC) a todo el personal del MIDIS y sus PPSS que tienen contacto con los usuarios y ciudadanos del MIDIS.	2	Remitir el Paquete Informativo Orienta MIDIS a los PPSS para validación	2	Remitir el Paquete Informativo Orienta MIDIS a los PPSS para validación	DAU	Especialista de Atención al Usuario	Dirección de Atención al Usuario	Equipo tecnológico	12/12/2016	12/12/2016	
		3	Validar del Paquete Informativo respecto al contenido	3	Validar del Paquete Informativo respecto al contenido	PPSS	Jefes de las Oficinas de Comunicación Interna Coordinador de Trámite Documentario	Oficina de Comunicación Interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qaili Warma	Equipo tecnológico	12/12/2016	16/12/2016	
		4	Consolidar el Paquete Informativo respecto al contenido	4	Consolidar el Paquete Informativo respecto al contenido	DAU	Especialista de Atención al Usuario	Dirección de Atención al Usuario	Equipo tecnológico	19/12/2016	23/12/2016	
		5	Actualizar el Paquete Informativo y desarrollar mejoras (métricas)	5	Actualizar el Paquete Informativo y desarrollar mejoras (métricas)	CONSULTOR EXTERNO / OGTI	Consultor externo Especialista de la Oficina General de Tecnología de la Información	Oficina General de Tecnología de la Información	Equipo tecnológico	26/12/2016	04/01/2017	
		6	Desplegar el Paquete Informativo en el MIDIS y en los PPSS.	6	Desplegar el Paquete Informativo en el MIDIS y en los PPSS.	DAU	Director de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación Interna Coordinador de Trámite Documentario Atención al Usuario	Dirección de Atención al Usuario	Equipo tecnológico	06/01/2017	12/01/2017	
		7	Hacer seguimiento del uso y la aplicación del Paquete Informativo.	7	Hacer seguimiento del uso y la aplicación del Paquete Informativo.	PPSS	Oficinas de Comunicación Interna Coordinador de Trámite Documentario	Oficina de Comunicación Interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qaili Warma	Equipo tecnológico	12/01/2017	19/01/2017	
		8	Remitir el paquete informativo a otros niveles de gobierno.	8	Remitir el paquete informativo a otros niveles de gobierno.	DGGU	Jefe de la Dirección de Operaciones de Focalización	Dirección de Operaciones de Focalización	Paquete Informativo físico y virtual		19/01/2017	03/02/2017
		9	Evaluar con los equipos técnicos del MIDIS y los PPSS, la factibilidad de enlace del sistema de trámite documentario con la página web de los PPSS	9	Evaluar con los equipos técnicos del MIDIS y los PPSS, la factibilidad de enlace del sistema de trámite documentario con la página web de los PPSS	OTD - OGTI - PPSS	Coordinador de Trámite Documentario Especialista de la Oficina de Tecnología de la Información Especialistas de las Unidades de Tecnología de la Información de los Programas Sociales	Oficina de Trámite Documentario Oficina General de Tecnología de la Información Unidades de Tecnología de la Información de los Programas Sociales	Equipo tecnológico		12/12/2016	12/12/2016
		10	Habilitar la consulta del estado del trámite que presenta el ciudadano en los Portales Web del MIDIS y sus Programas Sociales a nivel nacional.	10	Implementar el link de consulta del trámite en las páginas web de los PPSS	OGTI - PPSS	Especialista de la Oficina de Tecnología de la Información Especialistas de las Unidades de Tecnología de la Información de los Programas Sociales	Oficina General de Tecnología de la Información Unidades de Tecnología de la Información de los Programas Sociales	Equipo tecnológico		14/12/2016	20/12/2016
		11	Elaborar una campaña informativa - didáctica sobre los criterios de focalización a nivel nacional y de priorización de acceso a los Programas Sociales, en diferentes dialectos regionales	11	Reunión de trabajo para la elaboración de la campaña informativa	OGCE - OGCE - PPSS	Coordinador de Trámite Documentario Especialista de la Oficina de Tecnología de la Información Especialistas de las Unidades de Tecnología de la Información de los Programas Sociales	Oficina de Trámite Documentario Oficina General de Tecnología de la Información Unidades de Tecnología de la Información de los Programas Sociales	Equipo tecnológico		15/05/2017	30/05/2017
		12		12	Reunión de trabajo para la elaboración de la campaña informativa	DGGU - OGCE - PPSS	Especialista DOF Jefe de la OGCE Especialistas PPSS Jefes de AU/PPSS	Dirección de Operaciones de Focalización Oficina General de Comunicación Estratégica Programas Sociales	Utilidades de oficina		02/01/2017	02/01/2017
		13		13	Aprobación de los contenidos de la campaña informativa	OGCE	Jefe de la Oficina de Comunicación Estratégica	Oficina General de Comunicación Estratégica	No aplica		03/01/2017	15/01/2017
		14		14	Implementar la campaña informativa en los medios de comunicación que corresponden.	OGCE - PPSS	Jefe de la Oficina de Comunicaciones de los PPSS Jefes de la Unidad de Comunicaciones de los PPSS	Oficina General de Comunicación Estratégica Unidad de Comunicación Interna	Vicaries Afiches Banners Notas de prensa, entre otros		02/03/2017	31/03/2017
		15		15	Realizar reunión de trabajo para ajustar la integración del SIGOF con el Software Orienta MIDIS dentro de la Ley de Protección de Datos Personales	DGGU - DAU - OGTI	Director de Operaciones de Focalización Director de Atención al Usuario	Dirección de Operaciones de Focalización Dirección de Atención al Usuario	Utilidades de Oficina		12/12/2016	19/12/2016
		16		16	Actualizar la integración del SIGOF y Orienta MIDIS	DGGU - DAU - OGTI	Especialista de las Operaciones de Focalización Especialista de Atención al Usuario Especialista de la Oficina General de Tecnología de la Información	Dirección de Operaciones de Focalización Dirección de Atención al Usuario Oficina General de Tecnología de la Información	Equipo tecnológico		12/12/2016	19/12/2016
		17		17	Monitorear la implementación de la integración	DAU	Especialista de Atención al Usuario	Dirección de Atención al Usuario	Equipo tecnológico		12/12/2016	30/12/2016
		18		18	Realizar reunión de trabajo para dimensionar la implementación de Orienta MIDIS a nivel nacional	DAU - OGTI - PPSS	Especialista de Atención al Usuario Especialistas de la Oficina General de Tecnología de la Información Jefes de las Oficinas de Comunicación Interna Coordinador de Trámite Documentario	Dirección de Atención al Usuario Oficina General de Tecnología de la Información Oficina de Comunicación Interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qaili Warma	Equipo tecnológico		30/11/2016	30/11/2016
		19		19	Diseñar las métricas e indicadores de seguimiento y monitoreo del Software Orienta MIDIS	DAU - PPSS	Especialista de Atención al Usuario Director de Atención al Usuario Jefes de las Oficinas de Comunicación Interna Coordinador de Trámite Documentario	Dirección de Atención al Usuario Oficina General de Tecnología de la Información Oficina de Comunicación Interna CUNA MAS, JUNTOS, FONCODES, P65 Coordinación de Trámite Documentario de Atención al Usuario de Qaili Warma	Equipo tecnológico		12/12/2016	30/12/2016



N°	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	N°	ACCIONES DE MEJORA	N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PERSONAL	OFICINA A LA QUE PERTENECE	MATERIALES	Inicio	Fin
3	No se cuenta con un registro integral e histórico de todas las interacciones que los ciudadanos realizan en el MIDIS por no tener un único sistema informático implementado.	6	Implementar el software Orienta MIDIS como única herramienta tecnológica del servicio de orientación y atención en el MIDIS y en todos los Programas Sociales, en todas las modalidades de atención.	20	Aprobar los recursos tecnológicos y contratar personal en la Sede Central	SG - OGTI	Secretaría General	Oficina General de Tecnología de la Información	No aplica	15/01/2017	15/03/2017
4	Se cuenta con diferentes protocolos o manuales de atención en los Programas Sociales, los cuales proporcionarían dispersión en los estándares del personal de atención	10	Estandarizar el procedimiento para la atención del Libro de Reclamaciones en el MIDIS y los Programas Sociales.	21	Disponer de los recursos necesarios para la implementación en los PSSS	PSSS	Directores Ejecutivos de los Programas Sociales	Oficina General de Tecnología de la Información	No aplica	15/01/2017	31/01/2017
				22	Implementar las métricas e indicadores de seguimiento y monitoreo (Tablero de Control) en el Software Orienta MIDIS	OGTI	Especialista de la Oficina General de Tecnología de la Información	Oficina General de Tecnología de la Información	Equipo tecnológico	15/01/2017	15/03/2017
				23	Implementar el software de Orienta MIDIS en los canales de atención a nivel nacional	OGTI - PSSS	Especialista de la Oficina General de Tecnología de la Información	Oficina General de Tecnología de la Información	Equipo tecnológico	15/01/2017	15/03/2017
				24	Monitorear la implementación del software de Orienta MIDIS	DAU	Especialista de Atención al Usuario	Oficina General de Tecnología de la Información	Equipo tecnológico	15/01/2017	15/03/2017
				25	Elaborar periódicamente los reportes de seguimiento y monitoreo, con las recomendaciones de mejora	DAU	Especialista de Atención al Usuario	Oficina General de Tecnología de la Información	Equipo tecnológico	15/03/2017	31/12/2017
				26	Desarrollar el Software Orienta MIDIS en plataforma Web	DAU - OGTI - PSSS	Especialista de Atención al Usuario	Oficina General de Tecnología de la Información	Equipo tecnológico	15/03/2017	16/04/2017
				27	Remitir la propuesta de un único Manual de Orientación y Atención al Ciudadano y remitir a los Programas Sociales	DAU	Especialista de Atención al Usuario	Oficina General de Tecnología de la Información	Equipo tecnológico	10/11/2016	11/11/2016
				28	Revisar y analizar los contenidos del proyecto de Manual, remitir los aportes	PSSS	Jefes de las Oficinas de Comunicación Interna	Oficina de Comunicación Interna	Equipo tecnológico	16/12/2016	22/12/2016
				29	Recopilar las mejoras, formular la propuesta de Manual de Orientación y Atención al Ciudadano del Sector MIDIS y presentar para su aprobación	DAU - OM	Especialista de Atención al Usuario	Oficina de Comunicación Interna	Equipo tecnológico	16/12/2016	22/12/2016
				30	Revisar la propuesta de Manual técnica y jurídicamente para la aprobación mediante dispositivo legal	OGPRM - OGAU	Jefe de la Oficina de Modernización	Oficina de Modernización	Equipo tecnológico	23/12/2016	27/12/2016
31	Aprobar mediante Resolución Ministerial el Manual de Orientación y Atención al Ciudadano del Sector MIDIS	SG - OM	Ministra de Desarrollo e Inclusión Social	Secretaría General	No aplica	27/12/2016	04/01/2017				
32	Elaborar material de capacitación del Manual de Orientación y Atención al Ciudadano del Sector MIDIS.	DAU - PSSS	Especialista de Atención al Usuario	Oficina de Atención al Usuario	Equipo tecnológico	04/01/2017	06/01/2017				
33	Realizar el despliegue de capacitación para los servidores de atención a nivel nacional.	DAU - PSSS	Jefes de las Oficinas de Comunicación Interna	Oficina de Comunicación Interna	Equipo de video conferencia	10/01/2017	13/01/2017				
34	Realizar el despliegue de capacitación para el personal complementario de las Oficinas de Atención a nivel nacional.	DAU - PSSS	Especialista de Atención al Usuario	Oficina de Atención al Usuario	Equipo de video conferencia	14/01/2017	15/01/2017				
35	Realizar los procesos de selección mediante entrevistas, pruebas psicológicas y con metodologías dinámicas (juegos de roles, experiencias, etc), en base a competencias	PSSS	Jefes de la Unidad de Recursos Humanos	Unidad de Recursos Humanos	No aplica	12/12/2016	31/12/2017				
36	Realizar reunión de trabajo para compartir las acciones de capacitación que se incluyen en el PDP de la Sede Central del MIDIS	OGRH - PSSS	Jefe de la Oficina General de Recursos Humanos	Oficina General de Recursos Humanos	Utiles de oficina	12/12/2016	31/12/2016				
37	Implementar el plan de inducción y el PDP considerando aspectos de calidad de atención, manejo de crisis, interculturalidad, género, discriminación, atención preferencial.	PSSS	Jefes de la Unidad de Recursos Humanos	Oficina de Recursos Humanos	Utiles de oficina	12/12/2016	31/12/2016				
38	Implementar las capacitaciones en plataformas virtuales	PSSS	Jefes de la Unidad de Recursos Humanos	Unidad de Recursos Humanos	Plataforma virtual	02/01/2017	31/01/2017				
39	Hacer la evaluación de la capacitación	PSSS	Jefes de la Unidad de Recursos Humanos	Unidad de Recursos Humanos	Plataforma virtual	21/01/2017	31/01/2017				
40	Recopilar, revisar y analizar los contenidos de los procedimientos para la atención del Libro de Reclamaciones de los Programas Sociales	DAU	Especialista de Atención al Usuario	Oficina de Atención al Usuario	Equipo tecnológico	23/11/2016	28/11/2016				
41	Elaborar un UNICO Documento Normativo (Manual) que contemple la atención de Reclamaciones en el Sector MIDIS, el registro, seguimiento y monitoreo de la atención. Presentar para su aprobación.	DAU - PSSS	Jefes de las Oficinas de Comunicación Interna	Oficina de Comunicación Interna	Equipo tecnológico	28/11/2016	30/11/2016				
42	Realizar técnica y jurídicamente la propuesta de Manual de Atención del Libro de Reclamaciones del Sector MIDIS y remitir para la aprobación mediante dispositivo legal	OGPRM - OGAU	Jefe de la Oficina de Modernización	Oficina de Modernización	Equipo tecnológico	01/12/2016	05/12/2016				
43	Aprobar mediante Resolución Ministerial el Manual de Atención del Libro de Reclamaciones en el Sector MIDIS	DM	Secretaría General	Secretaría General	No aplica	07/12/2016	07/12/2016				
44	Elaborar material de capacitación para el personal involucrado a nivel nacional.	DAU - PSSS	Especialista de Atención al Usuario	Oficina de Atención al Usuario	Equipo tecnológico	12/12/2016	30/12/2016				
45	Realizar el despliegue de capacitación para los servidores de atención a nivel nacional.	DAU - PSSS	Jefes de las Oficinas de Comunicación Interna	Oficina de Comunicación Interna	Equipo de video conferencia	01/01/2017	31/01/2017				
46	Recopilar, revisar y analizar los contenidos de los procedimientos para la atención del buzón de sugerencias de los Programas Sociales	DAU	Especialista de Atención al Usuario	Oficina de Atención al Usuario	Equipo tecnológico	28/11/2016	30/11/2016				

