



Lima, 06 de Enero de 2022

RESOLUCION N° -2022-DP/SSG

VISTOS: El Informe N° 000062-2021-DP/SSG-OACGD y el Informe N° 000010-2021-DP/SSG-OACGD-VZR de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; el Proveído N° 007796-2021-DP/SSG de la Subsecretaría General; el Memorando N° 001181-2021-DP/OGPM e Informe Técnico N° 000031-2021-DP/OGPM/NBR de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe Legal N° 000002-2022-DP/OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública, teniendo como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, la cual constituye un documento orientador sobre la mejor manera de planificar e implementar diversas actividades que permitan lograr una mejor atención a la ciudadanía;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, se aprueban los Lineamientos para la Atención a la Ciudadanía y el Funcionamiento de las Entidades del Poder Ejecutivo, durante la Vigencia de la Declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el Covid-19 en el Perú, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA, teniendo como objetivo, dictar lineamientos para las entidades del Poder Ejecutivo, a efectos de que se adopten las medidas pertinentes para el desarrollo de sus actividades y atención de la ciudadanía, considerando los enfoques de género, interculturalidad e interseccionalidad, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, durante la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19 en el Perú, y disponiendo que la máxima autoridad administrativa de cada entidad del Poder Ejecutivo o quien haga sus veces, implemente, en lo que corresponda, las medidas contenidas en la citada norma;

Que, mediante Resolución N° 000030-2021-DP/SSG de fecha 06 de julio de 2021, se aprueba la Directiva N° 004-2021-DP/SSG "Atención al Ciudadano en el Despacho Presidencial", con el objetivo de establecer disposiciones y canales de atención a los/las ciudadanos/as respecto de las solicitudes presentadas ante la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria (OACGD) del Despacho Presidencial, y estableciendo como canales virtuales a la página web de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y el correo electrónico;

Que, mediante el Informe de Vistos, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, informa que luego de la entrada en vigencia de la Directiva citada en el considerando precedente, que de los 2 canales virtuales implementados, el de mayor acogida por el ciudadano ha sido vía la Plataforma Digital Única del Estado Peruano, el que además les permite ingresar datos completos respecto de su solicitud, lo que posibilita una mejor atención, teniendo poca acogida el uso del correo electrónico el que además ha generado ingresar pedidos con datos incompletos; por lo cual, a efectos de brindar un mejor servicio al ciudadano y evitar un doble canal de atención, recomienda suprimir el uso de correo electrónico para recepción de consultas y entrega de información relacionada con



trámites de la entidad, y propone la modificación de los alcances de la Directiva citada en el considerando precedente, en dicho extremo;

Que, la aprobación de una nueva Directiva considerando las modificaciones propuestas, permitirá brindar a la ciudadanía una atención de calidad, confiable y oportuna, logrando su satisfacción y promoviendo una cultura de servicio de calidad, por lo cual resulta pertinente su aprobación;

Contando con los vistos de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo previsto por la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Reglamento de Organización de Funciones del Despacho Presidencial, aprobado por el Decreto Supremo N° 077-2016-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 037-2017-PCM; el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM; los Lineamientos para la Atención a la Ciudadanía y el Funcionamiento de las Entidades del Poder Ejecutivo, durante la Vigencia de la Declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el Covid-19 en el Perú, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA, aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM; la Directiva N° 001-2020-DP/SSG “Lineamientos para la elaboración, aprobación y modificación de directivas del Despacho Presidencial”, aprobada mediante Resolución de Subsecretaría General N° 026-2020-DP/SSG; y en uso de la facultad delegada mediante el literal e) del numeral 1.1 del artículo 1 de la Resolución de Secretaría General N° 045-2019-DP/SG;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Déjese sin efecto la Directiva N° 004-2021-DP/SSG, “Atención al Ciudadano en el Despacho Presidencial”, aprobada mediante Resolución N° 000030-2021-DP/SSG de fecha 06 de julio de 2021.

Artículo 2.- Apruébese la **Directiva N° 001-2022-DP/SSG, “Atención al Ciudadano en el Despacho Presidencial”**, que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 3.- Dispóngase que la Oficina de Tecnologías de la Información efectúe la publicación de la presente Resolución y su Anexo en la intranet y en la página web institucional del Despacho Presidencial (www.gob.pe/presidencia).

Regístrese y comuníquese.

Documento firmado digitalmente

BEDER RAMON CAMACHO GADEA
SUBSECRETARIO GENERAL
Despacho Presidencial