

Lima, 30 de Septiembre del 2022

RESOLUCION DIRECTORAL N° D00089-2022-MIDIS/PNPAIS-DE



Resolución Directoral

VISTOS:

El Memorando N° D000316-2022-MIDIS/PNPAIS-UAGS, de la Unidad de Articulación y Gestión de Servicios; el Informe N° D000190-2022-MIDIS/PNPAIS-UPP, de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe Legal N° D000196-2022-MIDIS/PNPAIS-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 016-2013-VIVIENDA, se constituyó el Programa Nacional Tambos adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, como plataforma de prestación de servicios y actividades del sector Vivienda, Construcción y Saneamiento, así como otros sectores que brinden servicios y actividades orientados a la población rural y rural dispersa, que permita mejorar su calidad de vida, generar igualdad de oportunidades y desarrollar o fortalecer sus capacidades productivas individuales y comunitarias;

Que, mediante Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS, se estableció la creación del Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS” sobre la base del Programa Nacional Tambos, estableciéndose en su Primera Disposición Complementaria Final que, a partir de la vigencia del referido decreto supremo, el Programa Nacional Tambos se entenderá referido a la nueva denominación Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”;

Que, mediante Decreto Supremo N° 003-2016-MIDIS, se aprueba la Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad (EASS), donde se han definido un conjunto de resultados e intervenciones que contribuirán a mejorar la calidad de vida de las poblaciones de los pueblos indígenas con énfasis en la Amazonía, acercando los servicios del Estado, a través de las diversas ofertas móviles como las dadas en las Plataformas Itinerantes de Acción Social - “PIAS”;

Que, mediante el artículo 6 del Manual de Operaciones del Programa, aprobado por Resolución Ministerial N° 263-2017-MIDIS, el Programa cuenta con dos modalidades para brindar sus servicios y realizar actividades: i) Modalidad Fija y ii) Modalidad móvil, fluvial y terrestre a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social-PIAS;

Que, bajo ese marco normativo, la Unidad de Articulación y Gestión de Servicios del Programa Nacional PAIS, mediante el Memorando N° D000316-2022-MIDIS/PNPAIS-UAGS de fecha 16 de agosto de 2022, y el Informe N° D000076-2022-MIDIS/PNPAIS-UAGS-ABH, presenta la propuesta de “Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional PAIS, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: Url: <https://sgd.pais.gob.pe:8181/validadorDocumental> Clave: MYTNW09

atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social – PIAS” (PAIS.GC.I.02), cuyo objetivo general es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias atendidas a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social – PIAS, a partir de los servicios que recibieron durante la intervención multisectorial de las campañas de acción social, con la finalidad de identificar las brechas entre la demanda y la oferta que requieren mejoras importantes. De tal manera, que los resultados obtenidos sirvan como insumo importante para la toma de decisiones y mejora de las intervenciones del Programa Nacional PAIS;

Que, a través del Informe N° D000190-2022-MIDIS/PNPAIS-UPP, de fecha 20 de setiembre de 2022, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto del Programa, emite opinión favorable respecto al “Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social – PIAS” (PAIS.GC.I.02) propuesto por la Unidad de Articulación y Gestión de Servicios;

Que, mediante el Informe Legal N° D000196-2022-MIDIS/PNPAIS-UAJ, de fecha 28 de setiembre de 2022, la Unidad de Asesoría Jurídica, informa que el “Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social – PIAS” (PAIS.GC.I.02), se encuentra acorde al “Procedimiento: Control y registro de documentos normativos” aprobado por Resolución Directoral N° D000034-2021-MIDIS/PNPAIS-DE, por lo que brinda opinión favorable, correspondiendo su aprobación;

Con los vistos de las jefaturas de la Unidad de Articulación y Gestión de Servicios, Unidad de Planeamiento y Presupuesto y la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con el Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS que establece el Programa Nacional Plataforma de Acción para la Inclusión Social-PAIS sobre la base del Programa Nacional Tambos; Resolución Ministerial N° 263-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el “**Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social – PIAS**” (PAIS.GC.I.02), el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Encargar a la Unidad de Administración que disponga las acciones necesarias para la debida y oportuna notificación de la presente resolución a las Unidades Orgánicas, Unidades Territoriales, Coordinadora Técnica y al Especialista de Calidad del Programa.

Artículo 3°.- Encargar a la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa disponga las acciones necesarias para la publicación de la presente resolución en el portal web institucional y en el portal de transparencia del Programa Nacional PAIS.

Regístrese, comuníquese, notifíquese y/o publíquese.

Documento firmado digitalmente

CATALINA JULIETTA HORNA MELO
DIRECTORA EJECUTIVA

Exp. N°: UAGS0020220000625

	Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página: 1 de 13
Código: PAIS.GC.I.02	Elaborado por: Unidad de Articulación y Gestión de Servicios	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS

(PAIS.GC.I.02)

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS						
Versión N°	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
01		Instructivo que detalla el proceso de presentación del Programa Nacional PAIS a los actores del ámbito de influencia de las plataformas de servicios móviles – PIAS	Unidad de Articulación y Gestión de Servicios	Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Unidad de Asesoría Jurídica	Directora Ejecutiva

Firmado digitalmente por MEJIA VERASTEGUI Igor Elias FAU
20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.09.2022 18:15:46 -05:00

Firmado digitalmente por HUANCA PALOMINO Lisel FAU
20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.09.2022 15:46:31 -05:00

Firmado digitalmente por JIMENEZ ROMERO David FAU 20601993181 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.09.2022 16:07:33 -05:00

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 	Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 2 de 13
Código: PAIS.GC.I.02	Elaborado por: Unidad de Articulación y Gestión de Servicios	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

1. OBJETIVO

1.1. General

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias atendidas a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social – PIAS, a partir de los servicios que recibieron durante la intervención multisectorial de las campañas de acción social. Con la finalidad de identificar las brechas entre la demanda y la oferta que requieren mejoras importantes. De tal manera, que los resultados obtenidos sirvan como insumo importante para la toma de decisiones y mejora de las intervenciones del Programa Nacional PAIS.

1.2. Específicos

- Recoger información sobre la valoración del trato profesional que la entidad ofrece a los usuarios durante la atención de los servicios.
- Recoger información sobre la valoración de la capacidad de brindar la información de manera sencilla, precisa, veraz y oportuna a los usuarios de las PIAS.
- Recoger información sobre la valoración del tiempo de provisión del servicio, referido al tiempo que le toma al usuario recibir los servicios.
- Recoger información sobre la valoración del resultado de la gestión/entrega, referido a la capacidad que tiene la entidad de brindar los servicios de manera correcta a los usuarios.
- Recoger información sobre la valoración de la accesibilidad, referido a la facilidad que tienen los usuarios para acceder a los servicios brindados.
- Recoger información sobre la valoración de la confianza que la entidad prestadora de servicios genera ante los usuarios.

2. ALCANCE

El presente documento es de ejecución y aplicación para las Unidades Territoriales donde se implementa las Plataformas Itinerantes de Acción Social y la Unidad de Articulación y Gestión de Servicios. La evaluación de la satisfacción de los usuarios se realizará durante cada campaña de intervención de las PIAS, en los puntos de atención de su ámbito de intervención, según corresponda. La evaluación valorará la satisfacción de los usuarios/as a partir de sus expectativas y percepción de los servicios que recibe a través de las PIAS.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1. Definiciones

- **Expectativa:** Define lo que el usuario espera del servicio que brinda el Programa Nacional PAIS. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa.
- **Percepción:** Refiere a cómo percibe el usuario/a que el Programa Nacional PAIS cumple con la entrega del servicio que brinda.
- **Satisfacción:** Nivel de cumplimiento por parte del Programa Nacional PAIS respecto a las expectativas y percepciones del usuario/a en relación a los servicios que éste le ofrece.
- **Servicio:** Se refiere a las prestaciones que brindan las entidades a través de sus servicios, pudiendo ser salud, cultura, pagaduría, identidad, entre otros.
- **Usuario/a:** Persona que recibe alguno de los servicios brindados por el Programa Nacional PAIS.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 	Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 3 de 13
Código: PAIS.GC.I.02	Elaborado por: Unidad de Articulación y Gestión de Servicios	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

3.2. Abreviaturas

- GIP: Gestor Institucional de las PIAS.
- GIT: Gestor Institucional de Tambos
- JUT: Jefe de la Unidad Territorial.
- MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- PIAS: Plataformas Itinerantes de Acción Social.
- PN PAIS: Programa Nacional Plataforma de Acción para la Inclusión Social.
- UAGS: Unidad de Articulación y Gestión de Servicios.
- UT: Unidad Territorial.

4. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.2. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.3. Decreto Supremo N 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.4. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.5. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 4.6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM/SGP denominada Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- 4.7. Resolución de Secretaría General N° 015-2018-MIDIS/SG, que aprueba el “Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas adscritos 2018”.
- 4.8. Resolución Ministerial N° 47-2019-MIDIS, que aprueba el Manual N° 002-2019-MIDIS “Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos”
- 4.9. Resolución Directoral N° D000034-2021-MIDIS/PNPAIS-DE, que aprueba la versión 3 del procedimiento denominado “Control y registro de documentos normativos” (PAIS.GPP. P.05) y sus modificatorias.
- 4.10. Resolución Directoral N° 0032-2022-MIDIS-PNPAIS-DE, se aprobó el “Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión Integrado del Programa Nacional Plataforma de Acción para la Inclusión Social-PAIS” – 2022 y modificatorias.

		Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS		
		Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 4 de 13
Código: PAIS.GC.I.02	Elaborado por: Unidad de Articulación y Gestión de Servicios	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica		Aprobado por: Dirección Ejecutiva

4.11. Protocolo para la Atención de Reclamos presentados en el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”, aprobado por Resolución Directoral N° 54-2018-MIDIS/PNPAIS.

4.12. Procedimiento “Atención de sugerencias presentadas al Programa “Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS”, aprobado por Resolución Directoral N° 57-2019-MIDIS/PNPAIS.

4.13. Documentos de consulta:

- Norma ISO 9001:2015, Requisito: 7.5 “Información Documentada; 9.1.2 “Satisfacción del Cliente”.

5. RESPONSABILIDADES Y/O GENERALIDADES

5.1. Responsabilidades

- La UAGS es responsable de:
 - Elaborar, revisar y actualizar los documentos e instrumentos metodológicos que se requiera para la evaluación de la satisfacción de los servicios de las PIAS.
 - Realizar la capacitación a los GIP para la aplicación de las encuestas, y brindar el acompañamiento técnico frente a cualquier consulta.
 - Procesar, analizar y elaborar un reporte de los resultados, en un plazo no mayor a 10 días calendarios una vez finalizada la campaña, para su posterior socialización, Formato N° 03: Matriz para el cálculo de brechas y porcentajes de satisfacción.
 - Registrar en la intranet los resultados obtenidos, por cada PIAS.
 - Remitir a la Alta Dirección los resultados obtenidos a nivel nacional.
 - Brindar el acompañamiento técnico del proceso frente a cualquier consulta.
- El GIP es responsable de:
 - Aplicar las encuestas de satisfacción a los usuarios/as de las PIAS y coordinar su aplicación en los casos que encuentre el apoyo de terceros, garantizando el cumplimiento de los estándares e instrucciones señalados en el Anexo N° 01: Pautas para el encuestador.
 - Consolidar la información obtenida de las encuestas de satisfacción en un solo archivo: Formato N° 01: Encuesta de Satisfacción de Usuarios PIAS y Formato N° 02: Encuesta de Satisfacción de Entidades PIAS
 - Remitir el Formato N° 01: Encuesta de Satisfacción de Usuarios PIAS y Formato N° 02: Encuesta de Satisfacción de Entidades PIAS al JUT correspondiente.
- El JUT es responsable de:
 - Verificar la información recopilada en el Formato N° 01: Encuesta de Satisfacción de Usuarios PIAS y el Formato N° 02 Encuesta de Satisfacción de Entidades PIAS.
 - Consolidar y remitir a la UAGS, como archivo único, mediante correo electrónico, el Formato N° 01: Encuesta de Satisfacción de Usuarios PIAS y Formato N° 02: Encuesta de Satisfacción de Entidades PIAS.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 	Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 5 de 13
Código: PAIS.GC.I.02	Elaborado por: Unidad de Articulación y Gestión de Servicios	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

5.2. Generalidades

Tabla N° 1: Ficha ejecutiva para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas de Servicio Móvil - PIAS

N°	Información requerida	Descripción
1	Nivel de intervención pública	Servicio (Programa)
2	Problema central identificado por la intervención	No específica
3	Población potencial identificada por la intervención	Población pobre y/o extremadamente pobre, asentada en centros poblados de la Amazonía o rural dispersa
4	Cantidad de población potencial identificada	393,902 personas
5	Fuente de la población potencial	Planes de Intención de Movimiento, año 2021
6	Objetivo de la intervención	Facilitar el acceso de la población pobre y/o extremadamente pobre, asentada en los centros poblados de la Amazonía o rural dispersa, a los servicios y actividades que brinda el Estado.
7	Norma de creación de la intervención	D.S N° 013-2017-MIDIS
8	Tipo de diseño (prospectivo o modelo lógico)	No específica
9	Tipo de intervención (universal o focalizada)	Focalizada
10	Criterio de elegibilidad de focalización (socioeconómica o categórica)	Categórica/ Socioeconómica
11	Mecanismo de focalización (geográfico o individual)	Geográfico
12	Población objetivo identificada por la intervención	Personas usuarias que recibieron servicios de las PIAS
13	Cantidad de la población objetivo a atender en el año 2022	82,619 personas
14	Fuente de la población objetivo	Registros administrativos de las PIAS

Fuente: Elaboración propia

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 	Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 6 de 13
Código: PAIS.GC.I.02	Elaborado por: Unidad de Articulación y Gestión de Servicios	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

6. DESARROLLO

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Selección de usuarios para aplicar las encuestas de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Durante la campaña de acción social de las PIAS, en cada punto de atención el GIP debe seleccionar aleatoriamente a los ciudadanos¹ para la aplicación de la encuesta de satisfacción. Para ello, de darse las condiciones se apoyará de un tercero (Gestor Institucional del Tambo donde confluyan, Personal de alguna entidad con las que articula, Personal de la MGP, u otro, previa inducción de la aplicación de la herramienta), en caso, no cuente con un tercero de apoyo podrá aplicar la encuesta el mismo GIP. - Explica al encuestado el objetivo de la aplicación de la encuesta de satisfacción y en qué consisten las preguntas. Para ello, debe usar el Anexo N° 01: Pautas para el encuestador. - Si el encuestado es analfabeto o no entiende el idioma español, el/la responsable de aplicar la encuesta debe solicitar ayuda a una persona que pueda apoyar como intérprete o guía para completar la encuesta de satisfacción. - La cantidad de encuestas a aplicar se detallan en el Anexo N° 02: Cálculo de la muestra de usuarios a encuestar. 	GIP
Recojo de información (Aplicación de la encuesta de satisfacción)	<ul style="list-style-type: none"> - Luego de explicar el objetivo de la encuesta, el GIP realiza las preguntas a los usuarios, debiendo registrar las respectivas respuestas. Para ello, debe usar el Formato N° 01: Encuesta de Satisfacción de Usuarios PIAS. <p>A fin de orientar dicho proceso el GIP, toma en consideración las pautas del Anexo N° 01: Pautas para el encuestador, antes y durante la aplicación de la encuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una vez que finalicen la campaña de intervención, en un plazo no mayor a 3 días calendario, debe remitir por correo al JUT el Formato 1: Encuesta de Satisfacción de Usuarios PIAS y Formato N° 02: Encuesta de Satisfacción de Entidades PIAS, como único archivo, es decir, el consolidado de todos los puntos de atención donde se aplicaron las encuestas de satisfacción. 	GIP
	<ul style="list-style-type: none"> - Revisa, verifica y enviar el Formato N° 01: Encuesta de Satisfacción de Usuarios PIAS y Formato N° 02: Encuesta de Satisfacción de Entidades PIAS, como único archivo, a la UAGS, en un plazo no mayor a 5 días calendarios terminada la campaña. 	JUT
Procesamiento de la Información	<ul style="list-style-type: none"> - Una vez que la UAGS reciba los dos formatos de recojo de información (una por cada Unidad Territorial), se consolidará todas en un solo archivo. 	UAGS

¹ Comprende a los usuarios de las PIAS, luego de que hayan recibido al menos 1 servicio durante la campaña de acción social.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 	Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 7 de 13
Código: PAIS.GC.I.02	Elaborado por: Unidad de Articulación y Gestión de Servicios	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> - Posteriormente, se calcularán los respectivos promedios por cada pregunta (tanto para la pregunta sobre la expectativa y sobre la percepción) y por cada usuario. - Una vez obtenido el promedio de todos los usuarios, se trasladarán todos los promedios al Formato N° 03: Matriz para el cálculo de brechas y porcentajes de satisfacción, por cada PIAS. - En dicho formato se calcularán las brechas (Percepción – Expectativa) por cada usuario y conductor de satisfacción, y posteriormente los porcentajes. Hasta este punto se estima un plazo no mayor a 10 días calendarios terminada la campaña. - Conviene señalar que la información recogida será almacenada y gestionada mediante bases de datos, en formato .xls, las cuales deben tener niveles de acceso reservado a las personas autorizadas para mantener su integridad. Es conveniente mencionar que esta sección representa un insumo para el desarrollo de la siguiente sección. 	
Análisis de la información	<ul style="list-style-type: none"> - El análisis permite conocer aquellos aspectos del servicio que han sido más o menos valorado por los usuarios. - Asimismo, la interpretación y/o presentación de los resultados será según indicadores asociados a los conductores que impactan en la satisfacción del servicio. - Complementariamente se tomarán en cuenta algunas variables como el sexo, la región, entre otros. - Se prevé usar gráficos en el reporte de resultados para facilitar su análisis y/o lectura. Hasta este punto se estima un plazo no mayor a 15 días calendario una vez terminada la campaña. 	UAGS
Difusión de los resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> - Una vez que se elabore el reporte de resultados, este será remitido al Especialista de Calidad para su retroalimentación. - Posteriormente, dicho reporte se socializará con la Alta Dirección, así como, los actores involucrados, entre ellos, las áreas técnicas del PN PAIS y las Unidades Territoriales 	UAGS/ Especialista de Calidad o el que haga de sus veces
Implementación de mejoras	<ul style="list-style-type: none"> - En base a los resultados obtenidos y en función a cada uno de los conductores de satisfacción se elaborará una Solicitud de Acciones Mejora (SAM) 	UAGS

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 	Instructivo para: satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 8 de 13
Código: PAIS.GPP. M. XX	Elaborado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

7. REGISTRO

Formato N° 01: Encuesta de Satisfacción de Usuarios PIAS

Formato N° 02: Encuesta de Satisfacción de Entidades PIAS

Formato N° 03: Matriz para el cálculo de brechas y porcentajes de satisfacción

8. ANEXO

Anexo N° 01: Pautas para el encuestador

I. PAUTAS GENERALES

- ✓ Se insta a la objetividad y evitar la influencia en el usuario encuestado por parte del encuestador, a fin de garantizar la validez y fiabilidad de los resultados
- ✓ La encuesta se aplicará a los usuarios de las PIAS, luego de que haya recibido el servicio, en este caso, en particular el último.
- ✓ Se sugiere hacer uso del siguiente mensaje de presentación:
“Buenas tardes, mi nombre es xx, Gestor Institucional de la PIAS, desde el Programa Nacional PAIS nos encontramos interesados en conocer que tan satisfecho se encuentra respecto a los servicios que viene recibiendo en las PIAS. Por ello, quisiera solicitar su colaboración para responder unas preguntas”.
- ✓ Posteriormente, el encuestador debe indicar al usuario encuestado que las preguntas se encuentran dirigidas sobre el último servicio que recibió.
- ✓ Debido a que por cada conductor de satisfacción se plantearon 2 preguntas (1 sobre las expectativas y 1 sobre la percepción). Las respuestas también se han estructurado de esa manera.
- ✓ Se sugiere hacer uso del siguiente mensaje de despedida:
“Quiero agradecerle por su colaboración. Desde el PN PAIS reafirmamos nuestro compromiso de seguir mejorando la calidad de vida de la población ubicada en la Amazonía, zonas rurales dispersas y los Andes”.

II. ADMINISTRACIÓN DE LA MATRIZ

Puesto que la matriz es administrada de forma presencial, cada encuestador deberá garantizar el uso objetivo de la misma, ayudando para ello al encuestado en la comprensión de algunas preguntas, siempre y cuando lo requiera. Sobre el particular, conviene señalar que los encuestadores recibirán una capacitación previa sobre la aplicación de la encuesta por parte de la UAGS.

III. USUARIOS A ENCUESTAR

- ✓ Por cada punto de atención se debe contar al menos con 3 encuestas de satisfacción aplicadas.
- ✓ La encuesta se debe aplicar a los usuarios luego de que haya recibido el servicio, en este caso, las preguntas se encuentran orientadas al último servicio que recibió.
- ✓ En lo posible, se debe priorizar una cuota entre usuarios encuestados varones y mujeres
- ✓ Los usuarios encuestados deberán ser mayores de edad, es decir 18 años a más.
- ✓ Asimismo, en lo posible, se debe priorizar contar con una cuota de personas adultas mayores (65 años a más) que respondan a la encuesta.
- ✓ Si bien se ha definido que la selección de los usuarios a encuestar será aleatoria de tipo simple, se debe asegurar que la aplicación de las encuestas se realice 1 sola vez por usuario, es decir no debe duplicarse.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 	Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 9 de 13
Código: PAIS.GC.I.02	Elaborado por: Unidad de Articulación y Gestión de Servicios	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

IV. DUDAS DEL USUARIO ENCUESTADO SOBRE EL ORIGEN DE LA ENCUESTA Y LA PROTECCIÓN DE LAS RESPUESTAS

- ✓ Si algún usuario plantea dudas sobre la veracidad de la encuesta, deberá ofrecérsele la posibilidad de comprobarlo; para lo cual se le facilitará el teléfono del responsable técnico de la UAGS.
- ✓ Si algún usuario pregunta acerca del método que se ha empleado para su selección, se le explicará convenientemente que ha sido escogido aleatoriamente dentro de la base de datos de usuarios de las PIAS.

V. PROBLEMAS CON LAS PREGUNTAS/RESPUESTAS

En el supuesto de que el encuestado solicite, a lo largo de la encuesta, aclaraciones, bien porque no entienda la pregunta o las respuestas, el encuestador deberá ayudarlo; teniendo siempre presente que no se puede ejercer ningún tipo de influencia en dichas respuestas. Las aclaraciones deberán ser estrictamente técnicas.

	Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 10 de 13
Código: PAIS.GC.I.02	Elaborado por: Unidad de Articulación y Gestión de Servicios	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

Anexo N° 02: Cálculo de la muestra

Para usuarios:

- ✓ La cantidad de la muestra se realiza considerando dos criterios: “La disponibilidad de tiempo con la que cuentan los Gestores Institucionales de las PIAS para aplicar las encuestas en un punto de atención” y “El tiempo estimado que tomaría aplicar la encuesta a un usuario”.
- ✓ Por cada punto de atención se realizarán 3 encuestas de satisfacción²:

Región	PIAS OPERATIVAS				
	PIAS	Modalidad	Tiempo disponible por punto de atención para aplicar las encuestas	Tiempo estimado que tomaría realizar la encuesta a un usuario	N° de encuestas realizadas por punto de atención
Loreto	PIAS Aérea Loreto	Aérea	1 hora	20 minutos	3
Ucayali	PIAS Aérea Ucayali	Aérea	1 hora	20 minutos	3
Loreto	PIAS Napo	Fluvial	1 hora	20 minutos	3
Loreto	PIAS Putumayo II	Fluvial	1 hora	20 minutos	3
Loreto	PIAS Putumayo I	Fluvial	1 hora	20 minutos	3
Loreto	PIAS Morona	Fluvial	1 hora	20 minutos	3
Loreto	PIAS Yaraví	Fluvial	1 hora	20 minutos	3
Loreto	BAP Yahuas	Fluvial	1 hora	20 minutos	3
Loreto	BAP Pastaza	Fluvial	1 hora	20 minutos	3
Loreto	BTH Raumis	Fluvial	1 hora	20 minutos	3
Ucayali	BAP Curaray	Fluvial	1 hora	20 minutos	3
Puno	PIAS Lago Titicaca I	Lacustre	1 hora	20 minutos	3

Para entidades:

La cantidad de la muestra para el caso de las entidades prestadoras de servicios será de la siguiente manera:

Una (1) encuesta por cada entidad y por cada campaña de acción social, en este último caso al finalizar la campaña. En ese sentido, si en la campaña de acción social “X” participan 10 entidades, se deberá aplicar 10 encuestas al finalizar dicha campaña.

A diferencia de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios PIAS, la Encuesta de Satisfacción de Entidades PIAS deberá ser llenada por el representante de la misma entidad, la cual puede ser remitida virtualmente o impresa, de acuerdo a cada PIAS.

² “Por cada punto de atención que visiten la disponibilidad de tiempo para aplicar las encuestas es de 1 hora” y “Por cada usuario se estima un tiempo de 20 minutos para aplicar la encuesta”

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 	Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 11 de 13
Código: PAIS.GC.I.02	Elaborado por: Unidad de Articulación y Gestión de Servicios	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

9. FORMATOS

Formato N° 01: Encuesta de Satisfacción de Usuarios PIAS

ENCABEZADO	CAMPOS
I. INFORMACIÓN GENERAL DEL USUARIO	1.1. N
	1.2. Apellidos y nombres
	1.3. Tipo de documento de identidad
	1.4. Número de documento de identidad
	1.5. Sexo
	1.6. Fecha de nacimiento
	1.7. Origen étnico al cual pertenece
	1.8. Región
	1.9. Provincia
	1.10. Distrito
	1.12. Punto de atención
	1.13. Nombre de la PIAS
	1.14. Número de campaña
	1.15. Modalidad
	1.16. Fecha de encuesta (dd/mm/aaaa)
	1.17. Último o único servicio que recibió
	II. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Conductor de satisfacción 1: Trato profesional durante la atención: 2.2. ¿Cómo calificaría el trato del personal del servicio que lo atendió?	
Conductor de satisfacción 2: Información: 2.3. ¿Para usted es importante que el personal responda a sus preguntas?	
Conductor de satisfacción 2: Información: 2.4. ¿Cómo calificaría las respuestas que recibió del personal frente a sus preguntas?	
Conductor de satisfacción 3: Tiempo de provisión: 2.5. ¿Cómo le gustaría que fuese el "tiempo de espera" antes de atenderse en un servicio?	
Conductor de satisfacción 3: Tiempo de provisión: 2.6. ¿Cómo calificaría el tiempo que esperó para que lo atiendan en el último servicio?	
Conductor de satisfacción 4: Resultado de la entrega: 2.7. ¿Para usted es importante que el servicio que recibe cubra/atienda sus necesidades?	
Conductor de satisfacción 4: Resultado de la entrega: 2.8. ¿El servicio que recibió respondió a lo que necesitaba?	
Conductor de satisfacción 5: Accesibilidad: 2.9. ¿Cómo le gustaría que fuese el horario de atención de las PIAS?	
Conductor de satisfacción 5: Accesibilidad: 2.10. ¿Cómo calificaría el horario de atención de las PIAS?	
Conductor de satisfacción 6: Confianza: 2.11. ¿Para usted es importante que la población sienta confianza cuando recibe los servicios de las PIAS?	
Conductor de satisfacción 6: Confianza: 2.12. ¿Cómo calificaría la confianza que sintió cuando recibió el servicio?	
III. VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS	3.1. ¿Qué es lo que más valora de los servicios que recibió en las PIAS? Por ejemplo, el trato del personal para atenderlo, el tiempo que esperó para que lo atiendan, la confianza que le genera las PIAS, u otro.
	3.2. ¿Qué recomendaciones para mejorar los servicios de las PIAS?
	3.3. ¿Dónde prefiere recibir los servicios que necesita? en las PIAS, en el centro de salud, el Banco, la Municipalidad, ¿Otros?
	3.4. De acuerdo a su respuesta anterior, indíquenos el motivo por el cual prefiere recibir los servicios en ese lugar

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 	Instructivo para medir la satisfacción de usuarias y usuarios atendidos a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 12 de 13
Código: PAIS.GC.I.02	Elaborado por: Unidad de Articulación y Gestión de Servicios	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

Formato N° 02: Encuesta de Satisfacción de Entidades PIAS

ENCABEZADO	CAMPOS
I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	1.1. N
	1.2. Nombre de la entidad
	1.3. Región
	1.4. Provincia
	1.5. Distrito
	1.6. Punto de atención
	1.7. Nombre de la PIAS
	1.8. Número de campaña
	1.9. Modalidad
	1.10. Fecha de encuesta (dd/mm/aaaa)
II. SATISFACCIÓN DE LAS ENTIDADES	2.1. Para usted, ¿Es importante la convocatoria a las autoridades locales para la reunión de apertura de la intervención?
	2.2. De acuerdo a su respuesta anterior, indíquenos por que
	2.3. ¿Cómo calificaría la convocatoria de las autoridades locales que hizo el GIP para la reunión de apertura a la intervención?
	2.4. Para usted, ¿Es importante la provisión de recursos (mobiliarios, equipo, ambientes) por parte de la PIAS para el desarrollo de la intervención?
	2.5. De acuerdo a su respuesta anterior, indíquenos por que
	2.6. ¿Cómo calificaría los recursos brindados por las PIAS (mobiliarios, equipo, ambientes) para el desarrollo de la intervención?
	2.7. Para usted, ¿Es importante la difusión de la intervención en los canales de comunicación de las entidades?
	2.8. De acuerdo a su respuesta anterior, indíquenos por que
	2.9. ¿Cómo calificaría la difusión de la intervención en los canales de comunicación de su Entidad?
	2.10. ¿En qué aspectos considera que debería mejorar la gestión de las PIAS para una adecuada ejecución de la intervención?
	2.11. ¿Qué es lo que más valora de la gestión de los GIP antes y/o durante la ejecución de las intervenciones?

