



PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres  
JUNTOS

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"*

## VISTOS:

El Memorando N° 279-2022-MIDIS/PNADP-UCI del 21 de noviembre de 2022, de la Unidad de Comunicación e Imagen; el Informe N° 0005-2022-MIDIS/PNADP-UCI-COAU del Coordinador de Orientación y Atención al Usuario; el Memorando N° 1695-2022-MIDIS/PNADP-UPPM del 25 de noviembre de 2022, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe N° 104-2022-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG de la Coordinadora de Modernización de la Gestión; y el Informe N° 348-2022-MIDIS/PNADP-UAJ del 29 de diciembre de 2022 de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM, el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS y el Decreto Supremo N° 002-2021-MIDIS, se crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", el cual tiene por finalidad ejecutar transferencias directas en beneficio de los hogares en condición de pobreza o pobreza extrema de acuerdo con el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), priorizando progresivamente su intervención a nivel nacional. El Programa promueve en los hogares, con su participación y compromiso voluntario, el acceso a los servicios de salud y educación, orientados a mejorar la salud y nutrición preventiva materno-infantil y la escolaridad sin deserción;

Que, la población objetivo del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", son los hogares integrados por gestantes, niñas, niños y/o adolescentes en condición de pobreza, hasta que culminen la educación secundaria o cumplan diecinueve años, lo que ocurra primero. Los hogares se comprometen a cumplir los compromisos establecidos por el programa;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", el cual constituye el documento técnico normativo de gestión institucional, que determina la estructura orgánica, describe sus funciones generales, las funciones específicas de las unidades que lo integran, así como la descripción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Programa;

Que, en mérito a las normas señaladas, la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", teniendo entre sus funciones la emisión de Resoluciones de Dirección Ejecutiva en asuntos de su competencia;

Que, el artículo 22 del Manual de Operaciones establece que "La Unidad de Comunicación e Imagen es responsable de diseñar, planificar, organizar y desarrollar la estrategia de comunicación; así como ejecutar las actividades de posicionamiento y difusión de la labor del Programa a través de los medios de comunicación, redes sociales, las relaciones públicas internas y externas, campañas y productos de comunicación dirigido al público diverso, en el marco de los objetivos estratégicos del Programa y los lineamientos del MIDIS";

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 218-2016-MIDIS/PNADP-DE, se aprobó la Directiva "Proceso Gestión de la Información del Programa Juntos" y los siguientes procedimientos: i) Procedimiento para la atención de consultas, pedidos y sugerencias de las/os usuarias/os, ii) Protocolo para la orientación y atención a las/os usuarias/os, iii) Procedimiento para la atención de reclamos y denuncias de las/os usuarias/os y/o partes interesadas, iv) Instructivo para la atención presencial itinerante por aplicativo móvil y v) Procedimiento para la atención presencial de alertas del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC);

Que, mediante Memorando N° 279-2022-MIDIS/PNADP-UCI del 21 de noviembre de 2022, la Unidad de Comunicación e Imagen sobre la base del Informe N° 0005-2022-MIDIS/PNADP-UCI-COAU de la Coordinación de Orientación y Atención al Usuario, solicita la actualización de la Directiva del



Proceso de Gestión de la Información, del procedimiento de atención de consultas, pedidos y sugerencias de los usuarios o ciudadanos, y del procedimiento de atención de reclamos, denuncias y alertas ciudadanas; indicando que es el resultado de la revisión de los documentos normativos en base a su aplicación y ejecución en la Sede Central como en las Unidades Territoriales, así como la articulación a los documentos normativos aprobados de los procesos relacionados y al cumplimiento de la normativa vigente, y se alinea a los requisitos para la implementación del Sistema Integrado de Gestión, y solicita a su vez la derogación del instructivo para la atención presencial itinerante por aplicativo móvil;

Que, con Memorando N° 1695-2022-MIDIS/PNADP-UPPM del 25 de noviembre de 2022, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización hace suyo y traslada el Informe N° 104-2022-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG de la Coordinadora de Modernización de la Gestión, concluyendo que la propuesta de actualización de la Directiva del Proceso de Gestión de la Información, del procedimiento de atención de consultas, pedidos y sugerencias de los usuarios o ciudadanos, y del procedimiento de atención de reclamos, denuncias y alertas ciudadana, se encuentran articuladas a las normas de control interno, y al macroproceso “Gestión de las Comunicaciones”, al proceso de “Gestión de la Información del Programa” y al subproceso “Gestión de la Información a usuarios” establecido en el Manual de Operaciones, y contribuye al componente insumos “Normatividad vigente” establecido en la cadena de valor aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 137-2020-MIDIS-PNADP-DE, emitiendo opinión favorable para su aprobación;

Que, con Informe N° 348-2022-MIDIS/PNADP-UAJ del 29 de diciembre de 2022, la Unidad de Asesoría Jurídica estima viable la emisión de la Resolución de Dirección Ejecutiva que apruebe la actualización de los documentos normativos antes indicados;

Con el visado de la Unidad de Comunicación e Imagen, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

En ejercicio de las facultades previstas en el Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM, el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS y el Decreto Supremo N° 002-2021-MIDIS; la Resolución Ministerial N° 228-2022-MIDIS; y estando a lo establecido por el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”, aprobado por Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- Aprobar** la actualización de la Directiva del Proceso de Gestión de la Información, del Procedimiento de atención de consultas, pedidos y sugerencias de los usuarios o ciudadanos” y del “Procedimiento de atención de reclamos, denuncias y alerta ciudadana” del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”, que en anexo forman parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.- Dejar sin efecto** la Directiva “Proceso Gestión de la Información del Programa Juntos” y los siguientes procedimientos: i) Procedimiento para la atención de consultas, pedidos y sugerencias de las/os usuarias/os, iii) Procedimiento para la atención de reclamos y denuncias de las/os usuarias/os y/o partes interesadas, y iv) Instructivo para la atención presencial itinerante por aplicativo móvil, aprobados con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 218-2016-MIDIS/PNADP-DE.

**Artículo 3.- Encargar** a la Unidad de Comunicación e Imagen la implementación y socialización de los documentos aprobados en el artículo 1 de la presente Resolución, entre los integrantes del Programa, y que las Unidades realicen las acciones necesarias para la aplicación y cumplimiento de los mismos.

**Artículo 4.- Disponer** que la Unidad de Comunicación e Imagen publique la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar y en el Portal Institucional del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS” ([www.gob.pe/juntos](http://www.gob.pe/juntos)), en el plazo de dos (02) días desde su emisión.

**Regístrese y comuníquese.**



# PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES “JUNTOS”

**Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social**

## DIRECTIVA

### DEL PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS

Elaborado por:	Revisado por:
Formulado y propuesto por:	Martha Romo Antonio Jefa de la Unidad de Comunicación e Imagen
Revisado por:	Diana Silva Pretel Jefa de Unidad de Planeamiento Presupuesto y Modernización
	Erick Rios Aquino Jefe de Unidad de Asesoría Jurídica
Aprobado por:	Nancy Nérida Aucahuasi Dongo Directora Ejecutiva (e)

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**





  	<b>DIRECTIVA DEL PROCESO DE GESTION DE LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS</b>	
	<b>Código: Directiva N° 08-2022-MIDIS/PNADP-DE</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Páginas 3 de 11</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones que permitan uniformizar el proceso de orientación y atención al usuario y/o ciudadano a través de los diferentes canales presenciales y/o digitales con los que cuenta el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”, en adelante el Programa JUNTOS, a fin de brindar un servicio oportuno, eficiente, y de calidad, con un enfoque de atención inclusiva que permita sin distinción alguna, facilitar el acceso a los servicios que brinda el Programa.

## 2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente documento son de aplicación para todas las Unidades de la Sede Central y Unidades Territoriales del Programa JUNTOS, de acuerdo a sus funciones y competencias.

## 3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y modificatorias.
- 3.2. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.
- 3.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública y modificatorias.
- 3.4. Decreto Legislativo N° 1327, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.
- 3.5. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública
- 3.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.7. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.8. Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, que crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM, Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS y Decreto Supremo N° 002-2021-MIDIS.
- 3.9. Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006 -2019-CG/INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”.
- 3.10. Resolución Ministerial N° 037-2022-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 001-2022-midis “Atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y medidas de protección al denunciante en el MIDIS.
- 3.11. Resolución Ministerial N° 139-2021-MIDIS, que aprueba el Manual N° 002-2021-MIDIS denominado “Manual para la orientación y atención inclusiva a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.12. Resolución Ministerial N° 154-2020-MIDIS, que aprueba el Manual N° 01-2020-MIDIS “Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”.
- 3.13. Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”.
- 3.14. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública” y modificatoria.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>DIRECTIVA DEL PROCESO DE GESTION DE LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS</b>	
	<b>Código: Directiva N° 08-2022-MIDIS/PNADP-DE</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Páginas 4 de 11</b>

#### 4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1. Acto de corrupción:** Describe aquella conducta o hecho que da cuenta del abuso del poder público por parte de un/a servidor/a civil que lo ostente, con el propósito de obtener para sí o para terceros un beneficio indebido.
- 4.2. Alerta ciudadana-CSE:** Es la comunicación que realiza un ciudadano respecto a que existe la presunción que la condición de clasificación socioeconómica otorgada por el SINAFO no corresponde al hogar y se presume que es un hogar no pobre.
- 4.3. Alerta CTVC:** Es un aviso o comunicación formal presentado por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana a los Programas Sociales y al MIDIS, sobre CASOS que afectaron, están afectando o pueden afectar los derechos o intereses de los usuarios/as o potenciales usuarios/as, así como la adecuada implementación de los programas sociales, y que ameritan atención inmediata y solución. Los casos alertados están vinculados a la no aplicación, aplicación tardía o defectuosa de los marcos normativos que rigen o tienen relación con el desarrollo de los programas sociales.
- 4.4. Consulta:** Solicitudes de información u orientación a las manifestaciones de los usuarios y/o ciudadanos, a través de las cuales expresan sus diferentes necesidades de conocimiento u orientación respecto de los servicios o trámites a cargo del Programa, recibidos a través de los diferentes canales presencial y/o digital.
- 4.5. Ciudadano/a:** Persona que actúa en nombre propio o en virtud de una representación, que tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar un trámite o requerir un servicio del Programa. Para efectos de la aplicación del presente documento, el término ciudadano/a equivale a “ciudadanía” y engloba, según corresponda, a un/una administrado/a y/o a una/un usuario/a del Programa.
- 4.6. Código de Ética:** Normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización.
- 4.7. Denuncia:** Manifestaciones realizadas por los ciudadanos, servidores respecto a presuntas actuaciones irregulares cometidas por servidores públicos, que constituyen una contravención a la normatividad vigente y afecta la calidad de los servicios que brinda el Programa Juntos.
- 4.8. Pedidos:** Solicitudes de actualización de información de hogares que se ingresa o realiza a través de la plataforma de orientación y atención al usuario.
- 4.9. Plataforma de orientación y atención:** Es un servicio que el Programa JUNTOS pone a disposición del usuario/ciudadano para brindar información, orientación o atender consultas, pedidos, sugerencias, reclamos, denuncias y alertas a través de sus canales de atención.
- 4.10. Plataforma digital del libro de reclamaciones (LdR):** Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.
- 4.11. Reclamo:** Es un mecanismo de participación ciudadana a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante el Programa que lo atendió o le presto un bien o servicio.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA



  	<b>DIRECTIVA DEL PROCESO DE GESTION DE LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS</b>	
	<b>Código: Directiva N° 08-2022-MIDIS/PNADP-DE</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Páginas 5 de 11</b>

- 4.12. Sistema informático de la plataforma de orientación y atención:** Es el Sistema de registros de atención de consultas, pedidos y alertas de uso interno que permite gestionar y realizar seguimiento a las atenciones de las solicitudes presentadas por las/los usuarias/os o ciudadanas/os. En el desarrollo de los documentos se denomina SIPOA.
- 4.13. Sugerencia:** Propuesta que formula el/la ciudadano/a en favor del mejoramiento de los servicios que ofrecen el Programa Juntos.
- 4.14. CTVC:** Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana.

## 5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1.** Los responsables de la atención en la plataforma de orientación y atención a el/la usuario/a en la Sede Central y/o Unidades Territoriales, deben aplicar los siguientes principios:
- Simplicidad:** Las solicitudes de los/las usuarios/as deben ser solucionados evitando complicaciones al proceso y/o exigencias innecesarias.
  - Gratuidad:** La atención a los/las usuarios/as en los diferentes canales de atención (presencial, verbal, correo electrónico o redes sociales) son gratuitos.
  - Celeridad:** Las consultas, pedidos, reclamos, sugerencias y alertas deben ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo determinado.
- 5.2.** Los atributos del servicio de atención que deben brindar los/las servidores/as a cargo de la atención en las plataformas de orientación y atención al usuario son:
- Ser respetuoso:** Reconociendo y valorando sus expectativas sin diferencias.
  - Brindar trato digno:** Siendo cortés, amable y sincero
  - Ser confiable:** Respetando la normativa aplicable y entregando resultado.
  - Ser Oportuno:** Cumpliendo los términos acordados y tiempos razonables de respuesta.
  - Ser Efectivo:** Atendiendo lo solicitado.
  - Atender con Calidad:** Otorgando un buen servicio más allá de una simple respuesta.
  - Ser Inclusivo:** Es la incorporación social, económica, política y cultural a la comunidad, grupos sociales excluidos y vulnerables, con plenos derechos, con un enfoque de género, interculturalidad y discapacidad.
- 5.3.** Los/las servidores/as a cargo de las plataformas de orientación y atención al usuario tienen los siguientes deberes:
- Atender a los ciudadanos/usuarios que acuden a los espacios de atención y a los canales de atención dentro del horario establecido.
  - Tramitar y encauzar con los responsables correspondientes, todas las solicitudes que presenten o inicien los ciudadanos/usuarios.
  - Facilitar y asistir a los ciudadanos/usuarios sobre el cumplimiento de requisitos de acceso al Programa JUNTOS u otros trámites que requieran.
- 5.4.** Registrar la información de las solicitudes de consultas, pedidos y alertas en el Sistema Informático, sugerencias en el buzón virtual, reclamos en el libro de reclamaciones virtual de la PCM.
- 5.5.** Las/los ciudadanas/os, pueden presentar sus consultas, sugerencias, actualización de información de hogares (pedidos), reclamos, denuncias y alertas en la Sede

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA



  	<b>DIRECTIVA DEL PROCESO DE GESTION DE LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS</b>	
	<b>Código: Directiva N° 08-2022-MIDIS/PNADP-DE</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Páginas 6 de 11</b>

Central y/o Unidades Territoriales utilizando los diferentes canales de atención habilitados para tal efecto, según cada caso (presencial, telefónico, correo electrónico, redes sociales y WhatsApp).

- 5.6. Los mecanismos que complementan este servicio para su utilización son los materiales impresos o folletería disponible en los espacios de atención o a través de la página web del Programa JUNTOS.
- 5.7. Las denuncias por faltas disciplinarias e incumplimiento al Código de Ética por parte de un/una servidor/a o a la Ley del Procedimiento Administrativo General se regula de acuerdo a lo señalado en la Ley N° 30057 “Ley del Servicio Civil y su Reglamento”.
- 5.8. Los plazos de atención se encuentran establecidos en cada uno de los procedimientos. Los requerimientos de información que proceden de las entidades se ciñen a los plazos establecidos en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 5.9. Las denuncias por hechos, circunstancias o acciones referidas a presuntos actos de corrupción serán canalizadas conforme a la normativa vigente en la materia y a las disposiciones emitidas por el/la Oficial de Integridad del Programa JUNTOS.
- 5.10. El proceso de Gestión de la Información del Programa JUNTOS tiene relacionados los siguientes documentos normativos:

Proceso	Procedimientos
Gestión de la información del Programa JUNTOS	Atención de consultas, pedidos y sugerencias de los/las usuarios/os y ciudadanos
	Atención de reclamos, denuncias y alertas ciudadanas
	Atención de Alertas CTVC.

## 6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 6.1. El personal responsable de atender la Plataforma de orientación y atención al usuario de la Sede Central y los Técnicos de Orientación y Atención al Usuario en las Unidades Territoriales, deben absolver las consultas de los usuarios y/o ciudadanos de acuerdo a los protocolos de atención emitidos por el MIDIS<sup>1</sup> y registrar las consultas en el sistema informático de la Plataforma de orientación y atención desarrollado para la atención de consultas, pedidos y alertas ciudadanas y CTVC del Programa JUNTOS.
- 6.2. En el caso de pedidos (actualización de información de hogares) que se presenten en la Plataforma de orientación y atención, se evalúa si corresponde su atención directamente o su derivación a través del SITC y registro para el seguimiento y respuesta al usuario. En caso, se presente una actualización de información de hogar que no corresponde su atención a través de la plataforma, el personal debe orientar a él/la usuario/a para su atención, esto alineado a las disposiciones establecidas en el Procedimiento para la actualización de información de hogares del Proceso de Mantenimiento de Padrón de Hogares.

<sup>1</sup> Manual para la orientación y atención inclusiva a la ciudadanía en el MIDIS, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 139-2021-MIDIS.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA



  	<b>DIRECTIVA DEL PROCESO DE GESTION DE LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS</b>	
	<b>Código: Directiva N° 08-2022-MIDIS/PNADP-DE</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Páginas 7 de 11</b>

- 6.3. Las sugerencias pueden ser atendidas a través del Buzón físico o virtual, y en caso se recepcione por otros canales deben registrarse en dicha plataforma, procediendo a la evaluación si corresponde a una sugerencia por parte del personal a cargo de la Plataforma de Orientación y atención, para proseguir con la derivación a la unidad dueña del proceso materia de la sugerencia para la evaluación de la viabilidad o no viabilidad y respuesta al ciudadano.
- 6.4. El reclamo puede ser recepcionado por los diferentes canales de atención o la plataforma del Libro de Reclamaciones digital, procediendo a la evaluación a cargo del encargado del Libro de reclamaciones a fin de ser derivado a la unidad materia del reclamo para el esclarecimiento y análisis de los hechos y brindar respuesta a la/el usuaria/o, o ciudadano, o su derivación de acuerdo a la solicitud que corresponda.
- 6.5. Las alertas CTVC son presentadas por mesa de partes, registradas y derivadas a la unidad que corresponda para la investigación y dar respuesta debidamente sustentada, declarando alerta fundada detallando las acciones desplegadas y las que serán tomadas hasta que el caso se resuelva o infundada argumentando los motivos pertinentes.
- 6.6. Los aspectos no considerados en la presente Directiva asociados a la atención de consultas, sugerencias, reclamos serán resueltos por la Unidad de Comunicación e Imagen, los asociados a la atención de alertas CTVC por la Coordinación Técnica, y los pedidos y alertas ciudadanas por la Unidad de Operaciones.
- 6.7. La Unidad de Comunicación e Imagen y la Coordinación Técnica tienen la responsabilidad de realizar el seguimiento de las solicitudes recepcionadas y de las atendidas por la Plataforma de Orientación y atención al usuario, debiendo informar periódicamente a la Dirección Ejecutiva.
- 6.8. La Unidad de Comunicación e Imagen y Coordinación Técnica son los encargados de implementar las acciones de mejora continua en el proceso a su cargo.

## 7. ANEXOS

- Anexo N° 1: Ficha de proceso nivel 1
- Anexo N° 2: Flujograma de información

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>DIRECTIVA DEL PROCESO DE GESTION DE LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS</b>	
	Código: Directiva N° 08-2022-MIDIS/PNADP-DE	
	Versión: 01	Páginas: 8 de 11

  	<b>Ficha Técnica de Proceso – Nivel 1</b>
	<b>PNADP-UPPM-GMI-F-007/Rev.01</b> <b>Fecha: 14/10/2022</b>

I. DATOS GENERALES DEL PROCESO							
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión de la Información del Programa Juntos			<b>NOMBRE DEL PROCESO DE NIVEL SUPERIOR</b>	Gestión de las comunicaciones		
<b>CODIGO DE PROCESO:</b>	E03.02			<b>TIPO DE PROCESO</b>	Estratégico		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Brindar orientación y atención de solicitudes del usuario e información operacional, solicitada por organismos institucionales de manera oportuna y eficiente.			<b>JEFE/A DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Jefe/a de la Unidad de Comunicación e Imagen		
<b>UNIDADES PARTICIPANTES</b>	Todas las unidades			<b>INDICADORES</b>	% de reclamos atendidos oportunamente % de consultas atendidas oportunamente		
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	Desde la atención de consultas, pedidos y sugerencias hasta la atención de alertas CTVC						
II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
PROVEEDOR/ES	ENTRADA/ INSUMOS	PROCESOS DE NIVEL 2	CODIGO DE PROCESO	RESPONSABLE	CONTROLES APLICADOS	SALIDAS/ PRODUCTOS	CLIENTE/S
Usuarios/ciudadanos	Solicitudes de consultas, pedidos, sugerencias, reclamos, denuncias, y alertas ciudadanas	Gestión de información a usuarios	E03.02.01	Jefe/a de UCI	100% de consulta son registrados en el Sistema en el mismo día de recibidas. 100% de los pedidos cuentan con registro de evidencia de aprobación. 100% de las sugerencias han sido evaluados en los plazos correspondientes.	Consultas, pedidos, sugerencias, reclamos atendidos Alertas ciudadanas derivadas a la UOP Acciones de mejora en las	Usuaris/usuarios Ciudadanos UOP

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>DIRECTIVA DEL PROCESO DE GESTION DE LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS</b>	
	Código: <b>Directiva N° 08-2022-MIDIS/PNADP-DE</b>	
	Versión: <b>01</b>	Páginas <b>9 de 11</b>

					<p>100% de reclamos ingresados son registrados en el LdR en el mismo día de recibidas.</p> <p>100% de sedes del Programa cuentan con la difusión del libro de reclamaciones y que es de carácter gratuito.</p> <p>100% de los reclamos son atendidos dentro del plazo establecido.</p> <p>100% de Alertas ciudadanas derivadas a la UOP el mismo día.</p>	plataformas de orientación y atención	
CTVC	Alertas CTVC	Gestión de información operacional	E03.02.02	Coordinador Técnico	100% de alertas CTVC atendidas dentro del plazo establecido.	Oficio de respuesta	CTVC

III. RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO	
TIPO (Seleccionar los que aplican)	DESCRIPCIÓN
<input checked="" type="checkbox"/> Personal <input checked="" type="checkbox"/> Material <input checked="" type="checkbox"/> Tecnológico  <input checked="" type="checkbox"/> Infraestructura <input type="checkbox"/> Otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Personal: Unidad Territorial, Unidad de Comunicación e Imagen, Unidad de Administración, Personal de Coordinación Técnica</li> <li>_ Tecnológico: SITC, base de datos de Juntos, base de datos administrativas (PGH, padrón nominal, Reniec, etc.), repositorio, computadoras, SIPOA teléfonos fijos y teléfonos celulares, redes, correo electrónico, WhatsApp, Libro de reclamaciones virtual, Buzón de sugerencia virtual.</li> <li>_ Infraestructura: Local de la sede central, local de las unidades territoriales.</li> <li>_ Material: Materiales comunicacionales, formatearía (misiva, FAD, otro), Libro de Reclamaciones físico, buzón de sugerencia físico</li> </ul>
IV. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO	
REGISTROS DEL PROCESO	BASE LEGAL

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>DIRECTIVA DEL PROCESO DE GESTION DE LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS</b>	
	<b>Código: Directiva N° 08-2022-MIDIS/PNADP-DE</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>Páginas 10 de 11</b>

SITC SIPOA Libro de reclamaciones Buzón de Sugerencias SGD	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Decreto Legislativo N°1327, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.</li> <li>2. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública</li> <li>3. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>4. Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, Decreto Supremo que crea el Programa Juntos, modificado por los Decretos Supremos N° 062-2005-PCM y N° 012-2012-MIDIS.</li> <li>5. Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006 -2019-CG/INTEG: Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado.</li> <li>6. Resolución Ministerial N° 037-2022-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 001-2022-midis "Atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y medidas de protección al denunciante en el MIDIS.</li> <li>7. Resolución Ministerial N° 139-2021-MIDIS, que aprueba el Manual N° 002-2021-MIDIS denominado "Manual para la orientación y atención inclusiva a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.</li> <li>8. Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS".</li> <li>9. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública" y modificatoria.</li> </ol>
--	--

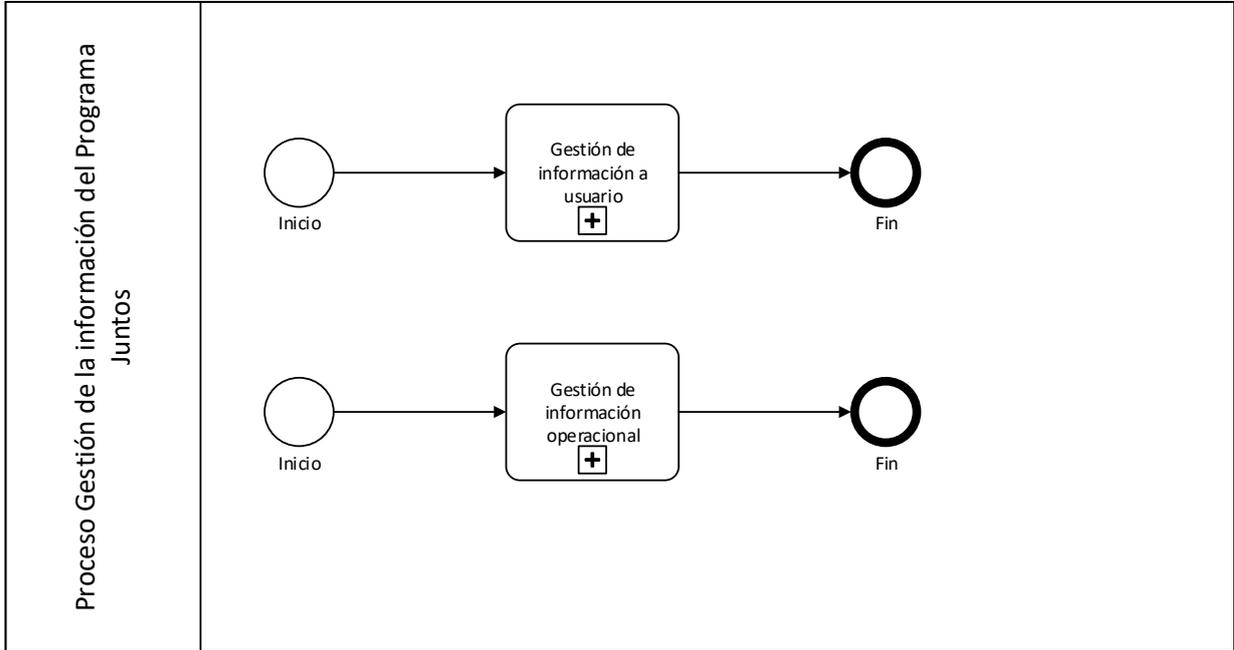
ETAPA	RESPONSABLE	FIRMA Y SELLO
<b>Formulado/ Propuesto por:</b>	Martha Romo Antonio	
<b>Cargo</b>	Jefa de la Unidad de Comunicación e Imagen	
<b>Revisado por:</b>	Imelda Diana Silva Pretel	
<b>Cargo</b>	Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
<b>Aprobado por:</b>	Jessica Niño de Guzmán Esaine	
<b>Cargo</b>	Directora Ejecutiva	

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



## Anexo N° 2: Flujoograma de Información



Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**





PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social



Código PNADP-UCI-GIN-P-001

Versión: 04

Página: 1 de 20

# PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES “JUNTOS”

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

## PROCEDIMIENTO

### PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS O CIUDADANOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Roger Trigoso Vela Coordinador de la Plataforma de Orientación y Atención al Usuario	Martha Romo Antonio Jefa de la Unidad de Comunicación e Imagen	Nancy Nérida Aucahuasi Dongo Directora Ejecutiva (e)

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS O CIUDADANOS</b>		
	<b>Código: PNADP-UCI-GIN-P-001</b>		
	<b>Versión: 04</b>	<b>Páginas</b>	<b>2 de 20</b>

## 1. Objetivo

Establecer las actividades a seguir para la atención de consultas, pedidos y sugerencias de las/los usuarias/os o ciudadanos, con la finalidad de brindar un servicio oportuno, eficiente y de calidad con un enfoque de atención inclusiva en base a la normativa vigente.

## 2. Alcance

Las disposiciones contenidas en el presente procedimiento son de aplicación para todas las Unidades de Sede Central y Unidades Territoriales del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres "JUNTOS", en adelante el Programa JUNTOS, que intervienen en la atención de las solicitudes recibidas por los diferentes canales de recepción de acuerdo a sus funciones y competencias.

## 3. Base legal

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública y modificatorias.
- 3.2. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.3. Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, que crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM, Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS y Decreto Supremo N° 002-2021-MIDIS.
- 3.4. Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006 - 2019-CG/INTEG: Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado.
- 3.5. Resolución Ministerial N° 139-2021-MIDIS, que aprueba el Manual N° 002-2021-MIDIS denominado "Manual para la orientación y atención inclusiva a la ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".
- 3.6. Resolución Ministerial N° 154-2020-MIDIS, que aprueba el Manual N° 01-2020-MIDIS "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".
- 3.7. Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS".
- 3.8. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública" y modificatoria.
- 3.9. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/ SGP. Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública.
- 3.10. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 069-2021-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba el Procedimiento para la determinación de hogares elegibles.
- 3.11. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 152-2021-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba el Procedimiento para la actualización de información de hogares.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS O CIUDADANOS</b>		
	<b>Código: PNADP-UCI-GIN-P-001</b>		
	<b>Versión: 04</b>	<b>Páginas</b>	<b>3 de 20</b>

#### 4. Siglas y definiciones

- 4.1. Aplicativo Mi Juntos:** Herramienta informática al alcance de los usuarios con acceso a celular o un equipo PC, que permite a las familias usuarias del Programa el acceso a la información de manera oportuna, transparente, amigable para realizar consultas en línea relacionada a sus abonos, fecha de abono, monto o los motivos por el cual no recibe la transferencia monetaria y sobre su clasificación socioeconómica del hogar.
- 4.2. Canales de atención:**
- ✓ Plataforma de orientación y atención al usuario.
  - ✓ Correo electrónico: [servicioalusuario@juntos.gob.pe](mailto:servicioalusuario@juntos.gob.pe)
  - ✓ Numero de WhatsApp: 981833039
  - ✓ Aplicativos Página Web: Buzón de sugerencias
  - ✓ Redes sociales.
  - ✓ Línea gratuita 1880
  - ✓ Teléfono de la institución 444-2525 anexo 3204.
- 4.3. Clasificación socioeconómica (CSE):** Es una medida de bienestar del hogar. Tiene un plazo de vigencia y su nivel puede ser: Pobre Extremo, Pobre No Extremo (también denominado Pobre) o No Pobre. Es certificada por la Dirección de Operaciones del MIDIS.
- 4.4. Consulta:** Solicitudes de información y orientación que presentan los/las usuarios/as respecto a los servicios que ofrece el Programa JUNTOS o referidos al MIDIS o los servicios que ofrecen los Programas del sector.
- 4.5. Ficha de Actualización de Datos:** Formato mediante el cual se reciben las solicitudes de actualización presentadas por los/las titulares de hogar o de oficio por los/las servidores/as del Programa, sirve como sustento para las actualizaciones realizadas en el SITC, siendo estas digitales o físicas.
- 4.6. Inclusión:** Es el principio que está orientado a lograr que todos los/as ciudadanos/as, sin distinción alguna, ejerzan sus derechos, accedan a servicios públicos de calidad y estén en capacidad de aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico.
- 4.7. Interculturalidad:** Es la interacción entre culturas, proceso comunicativo entre los diferentes ciudadanos/as con diferentes costumbres, basado en el marco del respeto a la diversidad, integración y crecimiento por igual.
- 4.8. Plataforma de orientación y atención al Usuario:** Es un servicio que Juntos pone a disposición del usuario/ciudadano para brindar información, orientación o atender consultas, pedidos, sugerencias, reclamos, denuncias y alertas a través de sus canales de atención.
- 4.9. Protocolo para la atención:** Conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas que deben cumplir los/las servidores/as a cargo de la Plataforma de Orientación y Atención al Usuario, al momento de brindar la atención a los/las usuarios/as y/o ciudadanos que se acercan a los espacios de orientación, canales de atención, con el objetivo de lograr un mejor manejo o atención, así como una mayor efectividad del canal, por ende, un servicio de calidad a la ciudadanía.
- 4.10. Pedidos:** Solicitudes de actualización de información de hogares que se ingresa o realiza a través de la plataforma de orientación y atención al usuario.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS O CIUDADANOS</b>		
	<b>Código: PNADP-UCI-GIN-P-001</b>		
	<b>Versión:</b>	<b>04</b>	<b>Páginas</b>

- 4.11. Sistema informático de la plataforma de orientación y atención (SIPOA):** Es el Sistema de registros de atención de consultas, pedidos y alertas de uso interno que permite gestionar y realizar seguimiento a las atenciones de las solicitudes presentadas por las/los usuarias/os o ciudadanas/os.
- 4.12. Sistema de Información de Transferencias Condicionadas (SITC):** Sistema Institucional del Programa JUNTOS, que permite el ingreso, validación, actualización y seguimiento de la información de los hogares afiliados al Programa.
- 4.13. Sugerencia:** Propuesta que formula el/la ciudadano/a en favor del mejoramiento de los servicios que ofrecen el Programa JUNTOS.
- 4.13.1. Contenido de la sugerencia**  
La sugerencia debe contener como mínimo lo siguiente:
- Fecha de registro de la sugerencia (aplicable a formularios presentados de manera física)
  - Destino de la sugerencia.
  - Descripción de la sugerencia.
  - Datos de el/la usuario/a que presenta la sugerencia (nombres y apellidos, tipo y número de documento, teléfono, correo electrónico y dirección de su domicilio).
  - Modalidad de notificación de la respuesta (correo electrónico o física dirigida a la dirección de su domicilio u otra que se haya consignado para dicho fin).
- 4.13.2. Modalidades de presentación de la sugerencia:**
- **Virtual:** a través de medios digitales como el correo institucional, telefónico, redes sociales, plataforma web u otros, que sean administrados por el Programa JUNTOS.
  - **Físico:** Se realiza a través del Buzón de sugerencias y del uso de la Hoja de Sugerencias (físico) (Ver Anexo 6), que se encuentran ubicados en un lugar visible y de fácil acceso en las plataformas de orientación y atención al usuario de Sede Central y Unidades Territoriales (Ver Anexo 3: Especificaciones técnicas del Buzón de Sugerencias físico).
- 4.14. Titular del hogar:** Miembro y representante del hogar ante el Programa JUNTOS, que cumple con los requisitos de afiliación, asume el compromiso de la corresponsabilidad de cada uno de los miembros objetivo y recibe la transferencia del incentivo monetario condicionado. Se prioriza para la selección de titulares, a las mujeres entre 18 y 70 años que cuentan con su Documento Nacional de Identidad (DNI) azul o electrónico.
- 4.15. Usuaría/o:** Persona que recibe los bienes y servicios entregados por el Programa JUNTOS.
- 4.16. SC:** Sede central
- 4.17. UCI:** Unidad de Comunicación e Imagen.
- 4.18. UT:** Unidad Territorial.
- 4.19. TOAU:** Técnico de Orientación y Atención al Usuario.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS O CIUDADANOS</b>	
	<b>Código: PNADP-UCI-GIN-P-001</b>	
	<b>Versión: 04</b>	<b>Páginas 5 de 20</b>

## 5. Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
SITC/ Bases de datos administrativos	Unidad de Tecnologías de la Información / Otras entidades.
Solicitud del usuario/ciudadano.	Plataforma de orientación y atención al usuario - Canales de atención. Buzón de sugerencia físico o virtual. Libro de reclamaciones digital.
Requisito 8.2.1 – Comunicación con el cliente.	Norma ISO 9001:2015
Manual para la Orientación y atención a la Ciudadana.	RM N° 139-2021-MIDIS
Procedimiento para la actualización de información de hogares.	RDE N° 152-2021-MIDIS/PNADP-DE

## 6. Procedimiento

N°	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
<b>6.1 ATENCION DE CONSULTAS</b>					
1	Recepcionar la consulta.  Adicionalmente, las usuarias podrán consultar a través del Aplicativo <b>Mi Juntos</b> en relación a sus abonos, fecha de abono, monto o los motivos por el cual no recibe la transferencia monetaria, vencimiento de la CSE notificaciones, entre otras.	UCI  UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial SC / Especialista en relaciones públicas y prensa (quien lo remite vía correo electrónico al Operador de la línea gratuita y atención presencial SC TOAU	No aplica	Inmediato
2	Registrar la consulta.  Nombre y apellidos completos, DNI, correo electrónico personal, número de celular o número fijo, si dispone, la consulta.	UCI  UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial (SC).  TOAU	SIPOA	Inmediato

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS O CIUDADANOS</b>	
	<b>Código: PNADP-UCI-GIN-P-001</b>	
	<b>Versión: 04</b>	<b>Páginas 6 de 20</b>

N°	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
3	<p>Atender la consulta.</p> <p>Se revisa la información del usuario en el SITC y bases de datos administrativas correspondientes.</p> <p>Las consultas se atienden de manera inmediata de acuerdo al protocolo establecido en el Manual para la orientación y atención inclusiva a la ciudadanía en el MIDIS, en el marco del enfoque de interculturalidad, de discapacidad u otros<sup>2</sup>.</p>	UCI  UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial (SC).  TOAU	SITC  Protocolo <sup>3</sup> del Manual para la orientación y atención inclusiva a la ciudadanía en el MIDIS.  SIPOA	Inmediato
<b>6.2 ATENCIÓN DE PEDIDOS</b>					
1	Recibir el pedido de la usuaria.	UCI  UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial SC / Especialista en relaciones públicas y prensa (quien lo remite vía correo electrónico al Operador de la línea gratuita y atención presencial (SC)).	Canales de atención  Protocolo del Manual para la orientación y atención inclusiva a la ciudadanía en el MIDIS.	Inmediato
2	Verificar la información del hogar.	UCI  UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial (SC)  TOAU	SITC	Inmediato
3	Registrar el pedido en el SITC. Para el registro en el SITC se requiere adjuntar los requisitos	UCI	Operador de la línea gratuita y atención presencial (SC)	SITC	Inmediato

<sup>2</sup> Manual de Orientación y Atención Inclusiva en el MIDIS, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 139-2021-MIDIS.

<sup>3</sup> Protocolo de atención presencial, Protocolo de atención inclusiva presencial, Protocolo para la atención telefónica, Protocolo para la atención virtual.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS O CIUDADANOS</b>	
	Código: <b>PNADP-UCI-GIN-P-001</b>	
	Versión: <b>04</b>	Páginas <b>7 de 20</b>

N°	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
	<p>correspondientes establecidos en el Procedimiento para la actualización de información de hogares</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el pedido es cambio de EE. SS e II.EE ir a la actividad 4.</li> <li>• Si el pedido es otro tipo de actualización<sup>4</sup> ir a la actividad 5.</li> </ul> <p>Las actualizaciones de información de hogares se ejecutan de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de actualización de información de hogares.</p>	UT	TOAU		
4	Aprobar la actualización de información de hogares (Pedido), previa verificación de los datos presentados por el/la usuario/a.	UCI UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial (SC) TOAU	SITC	Inmediato
5	Registrar y derivar el pedido en el sistema SIPOA a el/la CTT O CTZ. Adjuntar la imagen del pedido generado en el SITC.	UCI UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial (SC) TOAU	SIPOA Correo electrónico	Inmediato
6	Recepcionar la solicitud del pedido y derivar atención.	UT	CTT/ CTZ	SIPOA Correo electrónico	Inmediato
7	Realizar seguimiento del pedido. Se utiliza el sistema de semaforización de alerta de plazos del SIPOA y se comunica a la UT por correo electrónico su próximo vencimiento de plazo. En el caso de la UT, el TOAU hace el seguimiento a quien derivo la atención.	UCI UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial (SC) TOAU	SIPOA SITC Correo electrónico	02 días hábiles antes del vencimiento

<sup>4</sup> Cambio de titular; Ingreso de un MH por cambio de titular, ingreso de MO u otros que establezca el Procedimiento de actualización de información de hogares. En caso el pedido comprenda actualización de información que no involucre al TOAU u Operador de la línea gratuita y atención presencial (SC), se debe dar la orientación correspondiente.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS O CIUDADANOS</b>	
	<b>Código: PNADP-UCI-GIN-P-001</b>	
	<b>Versión: 04</b>	<b>Páginas 8 de 20</b>

N°	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
8	Adjuntar la evidencia de aprobación del pedido efectuado en el SITC.	UCI UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial (SC). TOAU	SIPOA SITC	03 días hábiles de registrado el pedido.
9	Elaborar respuesta del pedido al usuario. Por el medio consignado a solicitud del usuario, el mismo que fuera registrado en el SIPOA.	UCI UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial (SC). TOAU	Carta al usuario SIPOA	04 días hábiles de registrado el pedido.
10	Remitir respuesta al usuario.	UCI UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial (SC) Especialista en relaciones públicas y prensa TOAU	Correo electrónico WhatsApp Redes sociales	05 días hábiles de registrado el pedido.
11	Actualizar el estado de atención del pedido.	UCI UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial (SC). TOAU	SIPOA	1 día hábil posterior a la respuesta.
<b>6.3 ATENCIÓN DE SUGERENCIAS</b>					
1	En caso el ciudadano se apersona a la SC o UT (manera presencial). • Brindar orientación para registro de sugerencia y pasar a la actividad siguiente. • En caso no sea presencial pasar a la actividad 4.	UCI UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial SC Especialista en relaciones públicas y prensa (quien lo remite vía correo electrónico al Operador de la línea gratuita y atención presencial (SC)) TOAU	Registro de consultas por la plataforma web (buzón virtual)	Inmediata

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS O CIUDADANOS</b>	
	<b>Código: PNADP-UCI-GIN-P-001</b>	
	<b>Versión: 04</b>	<b>Páginas 9 de 20</b>

N°	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
				Protocolo <sup>5</sup> del Manual para la orientación y atención inclusiva a la ciudadanía en el MIDIS.	
2	Registrar sugerencia. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se registró en buzón físico: Pasar a la actividad 3.</li> <li>• Si se registró en buzón virtual: Pasar a la actividad 5.</li> </ul>	No Aplica	Ciudadano.	Buzón físico Buzón virtual Anexo 6: Hoja de Sugerencias (físico)	Inmediata
3	Apertura el buzón físico.	UCI  UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial SC.  TOAU	Buzón físico	Diario
4	Registrar sugerencia. Llenar los campos señalados en Anexo 4: Buzón de sugerencia virtual. En caso la sugerencia de presente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De manera presencial o vía telefónica, el registro en el buzón virtual está a cargo del Operador de SC o TOAU.</li> <li>• Por redes sociales, el Especialista en relaciones públicas y prensa debe remitir vía correo electrónico al Operador de la línea gratuita y atención presencial SC para su registro.</li> <li>• Por correo electrónico, el Operador de la línea gratuita y atención presencial SC se encarga del registro de la sugerencia.</li> </ul>	UCI  UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial SC Especialista en relaciones públicas y prensa  TOAU	Buzón virtual	Inmediata

<sup>5</sup> Protocolo de atención presencial, Protocolo de atención inclusiva presencial, Protocolo para la atención telefónica, Protocolo para la atención virtual.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS O CIUDADANOS</b>	
	<b>Código: PNADP-UCI-GIN-P-001</b>	
	<b>Versión: 04</b>	<b>Páginas 10 de 20</b>

N°	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por vía telefónica, el registro está a cargo del Operador de SC o TOAU.</li> </ul>				
5	Revisar información del buzón virtual y registrar destino. Si no es sugerencia, derivar a la unidad de acuerdo a lo establecido en el procedimiento correspondiente.	UCI	Operador de la línea gratuita y atención presencial SC.	Buzón virtual	Diario
6	Remitir la sugerencia para la evaluación Se remite al dueño del proceso materia de la sugerencia. En el caso de la UT se deriva al JUT.	UCI UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial SC. TOAU	Correo electrónico SGD	Dentro de los 02 días hábiles de registrado el destino en el buzón virtual.
7	Evaluar la viabilidad de la sugerencia y elaborar informe. <ul style="list-style-type: none"> <li>Si es viable: Elaborar informe proponiendo las acciones o medidas a adoptar como resultado de la evaluación, plazos responsables y coordinar con la Coordinación de Modernización de la Gestión a fin de implementar las mejoras correspondientes.</li> <li>Si no es viable: Elaborar el informe de sustento detallando los motivos.</li> </ul>	Unidades	Jefe/a	Informe de viabilidad o no viabilidad SGD	20 días hábiles de recibida la sugerencia.
8	Elaborar respuesta al ciudadano.	UCI UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial SC. TOAU	Carta	01 día hábil posterior del informe.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS O CIUDADANOS</b>	
	<b>Código: PNADP-UCI-GIN-P-001</b>	
	<b>Versión: 04</b>	<b>Páginas 11 de 20</b>

N°	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
9	Enviar respuesta.	UCI	Operador de la línea gratuita y atención presencial SC. Especialista en relaciones públicas y prensa.	Correo electrónico u otro medio consignado en el formulario físico o virtual.	08 días hábiles de recibido el informe de resultado de viabilidad o no viabilidad.
		UT	TOAU		
10	Actualizar el estado y resultado de la sugerencia. (De acuerdo al Anexo 5)	UCI	Operador de la línea gratuita y atención presencial SC.	Buzón virtual	01 día hábil.
		UT	TOAU		
<b>6.4 MONITOREO DE PLATAFORMAS</b>					
1	Monitorear las Plataformas de orientación y atención al Usuario a nivel nacional, observando las incidencias que se producen, informando y proponiendo soluciones o propuestas de mejoras.	UCI	Jefe/a o a quien designe.	No aplica	Permanente
2	Elaborar informe trimestral para su remisión a la Dirección Ejecutiva, el cual debe contener: a. Información estadística y análisis de los servicios a través de todos los canales de atención establecidos. Analizar la estacionalidad de la demanda de los servicios y proponer medidas preventivas para evitarla, según la naturaleza del Programa JUNTOS. b. Resultados de las necesidades y/o expectativas del servicio de orientación, de corresponder. c. Estado situacional de la infraestructura de las plataformas de orientación y atención al usuario.	UCI	Jefe/a	Informe SGD	05 días calendarios posteriores al cierre de cada trimestre.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS O CIUDADANOS</b>	
	<b>Código: PNADP-UCI-GIN-P-001</b>	
	<b>Versión: 04</b>	<b>Páginas 12 de 20</b>

N°	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
	d. Otra información relevante que implique la mejora en los canales de atención.				

## 7. Control de Cambios

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01	Elaboración inicial del documento			UCI
02	10/12/2015	Actualización	Informe N° 009-2015-MIDIS/PNADP-UCI	UCI
03	03/10/2016	Actualización	Informe N° 075-2016-MIDIS/PNADP-UCI	UCI
04	21/11/2022	Actualización	Informe N° 005-2022-MIDIS/PNADP-UCI-COAU	UCI

## 8. Procesos relacionados

Gestión de la Información del Programa JUNTOS.

## 9. Anexos

- Anexo 1: Matriz de requisitos de calidad-antisoborno-seguridad de la información.
- Anexo 2: Flujograma de Información.
- Anexo 3: Especificaciones técnicas del Buzón de Sugerencias físico.
- Anexo 4: Buzón de sugerencia virtual.
- Anexo 5: Estados y resultados de las sugerencias.
- Anexo 6: Hoja de Sugerencias (físico).

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS</b>		
	<b>Código</b>	<b>PNADP-UCI-GIN-P-001</b>	
	<b>Versión:</b>	<b>04</b>	<b>Página:</b>

### Anexo 1: Matriz de Requisitos de Calidad -Antisoborno-Seguridad de Información

<b>Nombre del Proceso:</b>	Gestión de la información del programa	<b>Responsable del proceso:</b>	Jefe/a de la UCI
----------------------------	--	---------------------------------	------------------

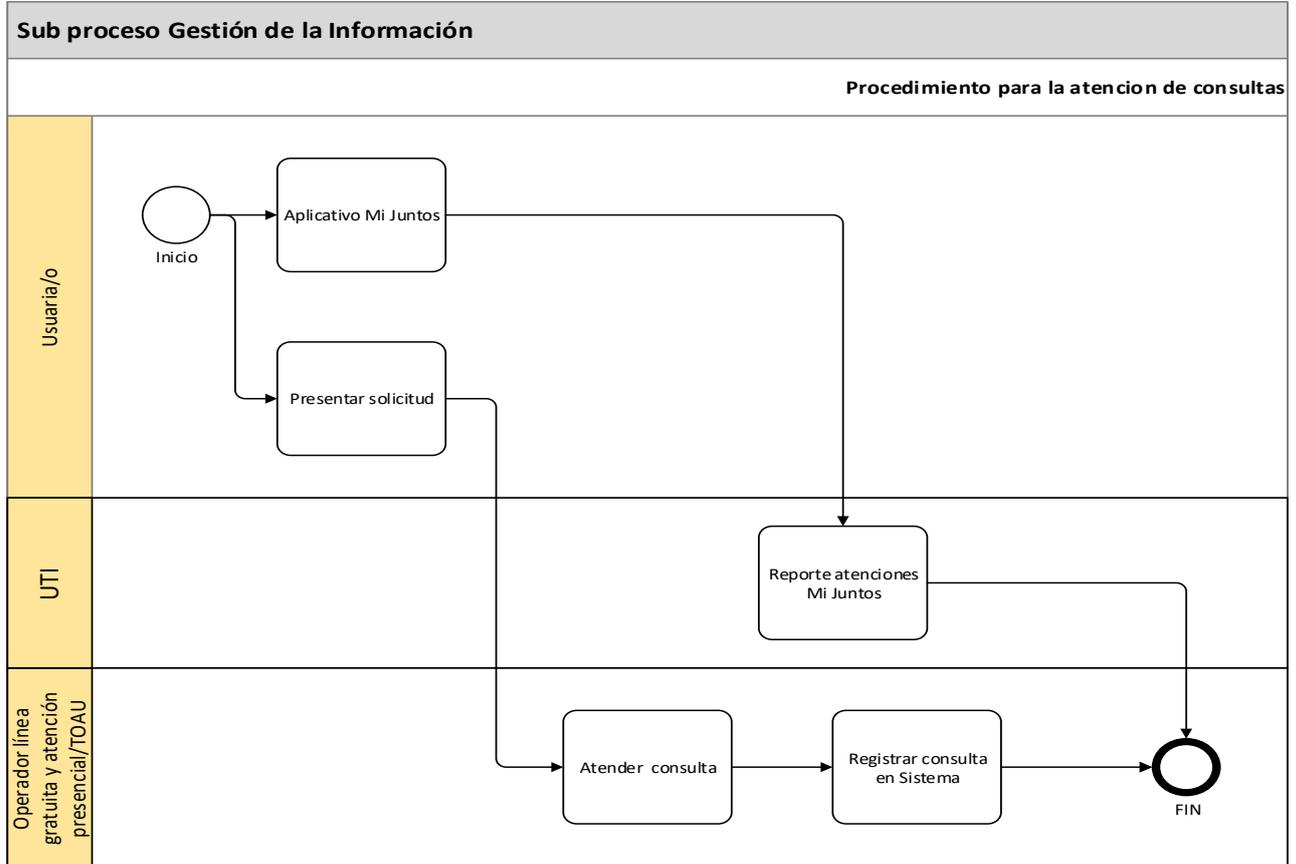
Subproceso	Requisitos			Control	Criterio de Aceptación	Frecuencia	Responsable	Acciones a tomar en caso de incumplimiento a los criterios de aceptación
	Tipo							
	Calidad	Antisoborno	Seg. Informació					
Registro de consulta	X			Registro de consulta de manera inmediata.	100% de consulta son registrados en el Sistema en el mismo día de recibidas.	Por cada consulta.	Operador de la línea gratuita y atención presencial.	Operador de SC solicita al TOAU registre oportunamente la consulta.
Registro de aprobación de pedido en el SIPOA	X			Registrar la evidencia de aprobación del pedido del SITC en el SIPOA.	100% de los pedidos cuentan con registro de evidencia de aprobación.	De acuerdo al registro en SIPOA.	Operador de la línea gratuita y atención presencial.	TOAU/ Operador de SC solicita al JUT cargar el estado del pedido.
Viabilidad de la sugerencia	X			Presentación del informe de viabilidad o desestimación de la unidad involucrada en la sugerencia dentro de 20 días hábiles.	100% de las sugerencias han sido evaluados en los plazos correspondientes.	De acuerdo al registro del Buzón de sugerencia.	Operador de la línea gratuita y atención presencial.	TOAU/ Operador de SC solicita a la unidad dueño del proceso materia de la sugerencia la atención oportuna.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



## Anexo 2: Flujoograma de información



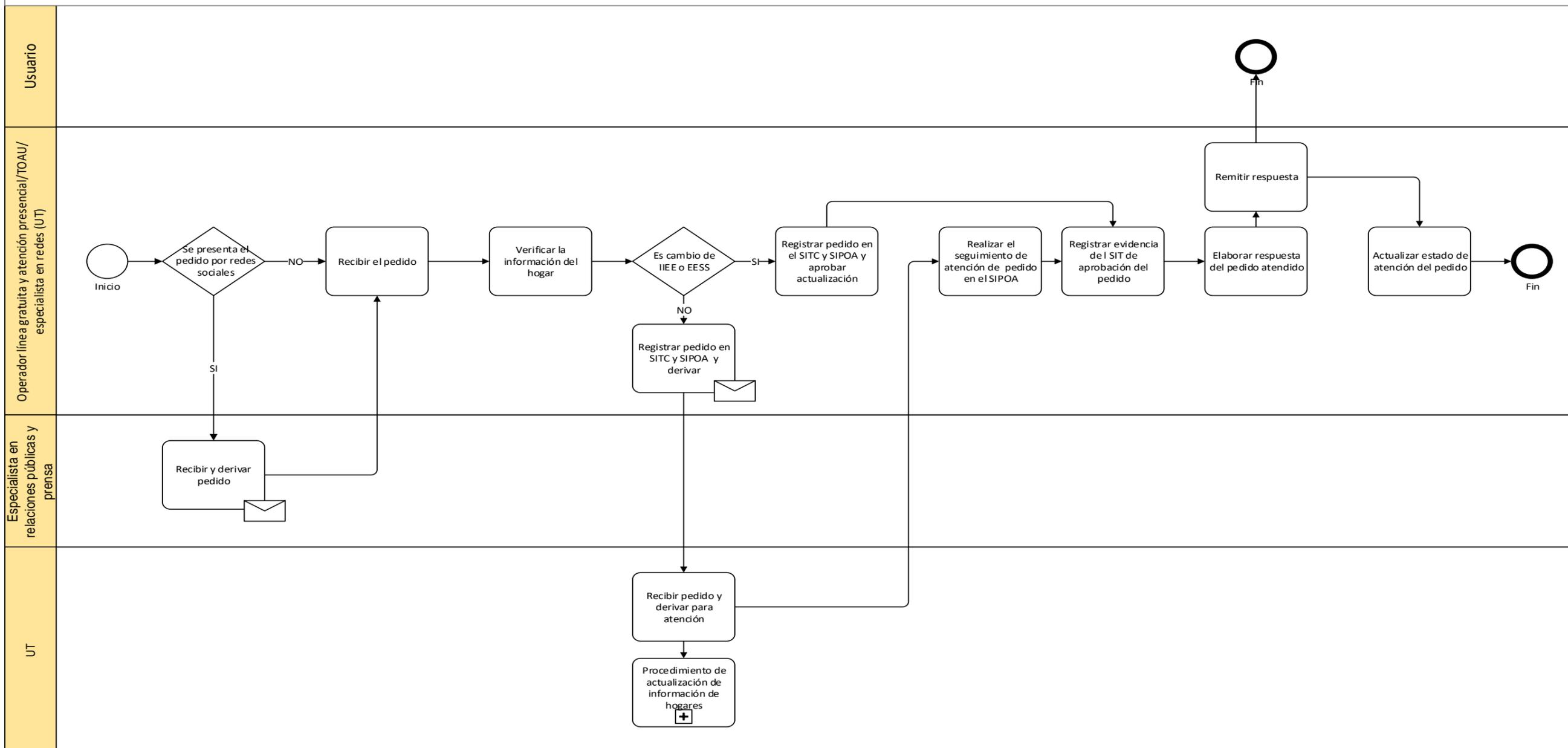
Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



Gestion de la Información

Atención de pedidos

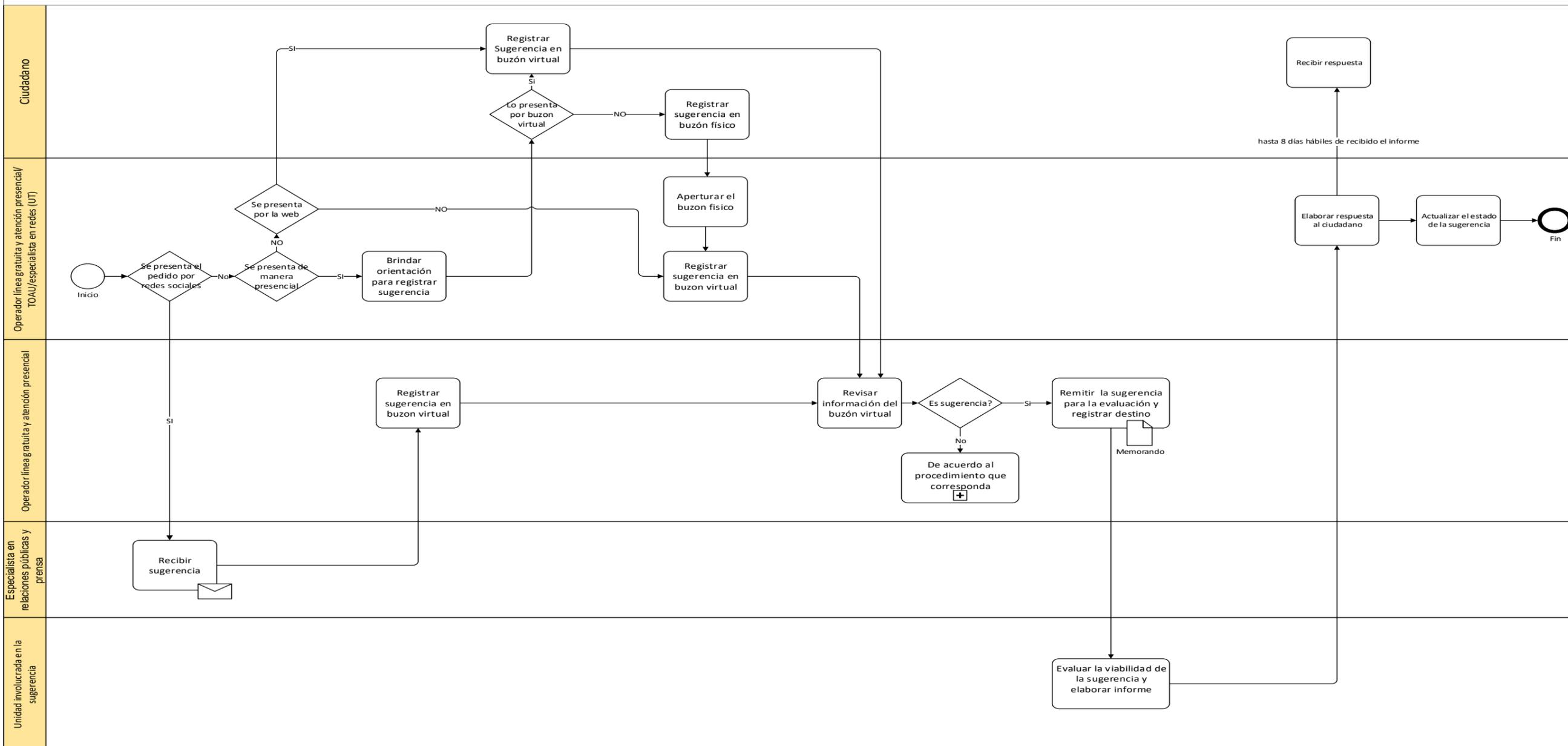


Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



**Gestion de la Información**

**Atención de sugerencias**



Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS</b>		
	<b>Código</b>	<b>PNADP-UCI-GIN-P-001</b>	
	<b>Versión:</b>	<b>04</b>	
		<b>Página:</b>	<b>17 de 20</b>

### Anexo 3: Especificaciones técnicas del Buzón de Sugerencias físico

Las especificaciones técnicas mínimas requeridas para el buzón de sugerencias, disponible para el uso de los/as ciudadanos/as son:

- Material: Acrílico color gris metálico de 2mm.
- Base: Acrílico color gris metálico 9mm.
- Cerradura: cerradura de seguridad y llave.
- Diseño: Según la imagen de esta sección.
- Medidas: 30 cm de largo x 22 cm de alto x 20 cm de fondo.
- Grabado: Con el título de “Buzón de Sugerencias” de 30 cm de largo y 13 cm de alto tipo media luna.
- Logo del Programa JUNTOS con medida de 12 cm x 20 cm.
- Depósito para hojas de sugerencia.



Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS</b>		
	<b>Código</b>	<b>PNADP-UCI-GIN-P-001</b>	
	<b>Versión:</b>	<b>04</b>	<b>Página:</b>

#### Anexo 4: Buzón de sugerencia virtual

BUZÓN DE SUGERENCIA

**IDENTIFICACIÓN DEL/LA CIUDADANO/A**

TIPO DE DOCUMENTO(\*) N° DEL DOCUMENTO(\*)  
 Ingresar DNI y Validar haciendo clic en

No soy un robot 

APELLIDO PATERNO(\*) APELLIDO MATERNO(\*)

NOMBRES(\*) N° DE TELÉFONO(\*)

DOMICILIO (Av./Calle/Jr./Paje. - Referencia)(\*)

DEPARTAMENTO(\*) PROVINCIA(\*) DISTRITO(\*)

**DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA**

Situación Actual y Sugerencia: 0 de 500 (\*)

**SEÑALAR LA MODALIDAD DE NOTIFICACIÓN (PARA RECIBIR RESPUESTA)(\*)**

POR CORREO ELECTRÓNICO CONSIGNADO  AL DOMICILIO SEÑALADO

CORREO ELECTRÓNICO(\*)

**DE DONDE NOS ESCRIBES TU SUGERENCIA (ORIGEN DE LA SUGERENCIA)**

DEPARTAMENTO(\*) PROVINCIA(\*) DISTRITO(\*)

Entidad a donde va dirigida la sugerencia :(\*)





**PENSIÓN65**



**FONCODES**









Actualizar Captcha

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, PEDIDOS Y SUGERENCIAS DE LAS/LOS USUARIAS/OS</b>		
	<b>Código</b>	<b>PNADP-UCI-GIN-P-001</b>	
	<b>Versión:</b>	<b>04</b>	<b>Página:</b>

## Anexo 5: Estados y resultados de la sugerencia

Estado	Concepto	Resuelto
<b>Atendido</b>	Atención finalizada, que cuenta con declaración de viabilidad o inviabilidad, así como la existencia de la remisión de respuesta.	<b>Viable</b> Referido que la sugerencia ciudadana ha sido evaluada y se determina la existencia de factores y recursos necesarios que permitan su implementación.
		<b>No viable</b> Referido a que la sugerencia ciudadana ha sido evaluada y se determina la falta de factores y recursos necesarios para su implementación.
<b>Pendiente</b>	Recibida y/o registrada en la plataforma virtual que no ha sido derivada.	
<b>En proceso</b>	Recibida y/o registrada en la plataforma virtual que ha sido derivada al dueño del proceso para la evaluación de su viabilidad.	

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**







PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social



Código PNADP-UCI-GIN-P-002

Versión:

04

Páginas:

1 de 11

# PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES “JUNTOS”

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

## PROCEDIMIENTO

### PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, DENUNCIAS Y ALERTA CIUDADANA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Roger Trigoso Vela Coordinador de la Plataforma de Orientación y Atención al Usuario	Martha Romo Antonio Jefa de la Unidad de Comunicación e Imagen	Nancy Nérida Aucahuasi Dongo Directora Ejecutiva (e)

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, DENUNCIAS Y ALERTA CIUDADANA</b>	
	<b>Código</b>	<b>PNADP-UCI-GIN-P-002</b>
	<b>Versión:</b>	<b>04</b>
	<b>Páginas:</b>	<b>2 de 11</b>

## 1. Objetivo

Establecer las pautas a seguir para la atención de reclamos, denuncias y alerta ciudadana, que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios sobre la base de la normativa vigente y en el marco de la cadena de valor del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”, en adelante el Programa JUNTOS.

## 2. Alcance

Las disposiciones contenidas en el presente procedimiento son de aplicación para todas las Unidades de Sede Central y Unidades Territoriales del Programa JUNTOS, que intervienen en la atención de las solicitudes recibidas por los diferentes canales de atención de acuerdo con sus funciones y competencias.

## 3. Base legal

- 3.1. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y modificatorias.
- 3.2. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.
- 3.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública y modificatorias.
- 3.4. Decreto Legislativo N° 1327, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.
- 3.5. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública
- 3.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.7. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.8. Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, que crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM, Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS y Decreto Supremo N° 002-2021-MIDIS.
- 3.9. Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006 - 2019-CG/INTEG: Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado.
- 3.10. Resolución Ministerial N° 037-2022-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 001-2022-Midis “Atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y de las medidas de protección del MIDIS.
- 3.11. Resolución Ministerial N° 139-2021-MIDIS, que aprueba el Manual para la orientación y atención inclusiva a la ciudadanía en el MIDIS.
- 3.12. Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”.
- 3.13. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía” en las entidades de la administración pública.
- 3.14. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, DENUNCIAS Y ALERTA CIUDADANA</b>	
	<b>Código</b>	<b>PNADP-UCI-GIN-P-002</b>
	<b>Versión:</b>	<b>04</b>
	<b>Páginas:</b>	<b>3 de 11</b>

- 3.15.** Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/ SGP. Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública.
- 3.16.** Resolución de Dirección Ejecutiva N° 152-2021-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba el Procedimiento para la actualización de información de hogares.

#### 4. Siglas y definiciones

- 4.1. Alerta ciudadana-CSE:** Es la comunicación que realiza un ciudadano respecto a que existe la presunción que la condición de clasificación socioeconómica otorgada por el SINAFO no corresponde al hogar y se presume que es un hogar no pobre.
- 4.2. Ciudadano/a:** Persona que actúa en nombre propio o en virtud de representación que tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Programa.
- 4.3. Condición Socioeconómica de una persona (CSE):** Es una medida de bienestar del hogar. Tiene un plazo de vigencia y su nivel puede ser: Pobre Extremo, Pobre No Extremo (también denominado Pobre) o No Pobre. Es certificada por la Dirección de Operaciones del MIDIS.
- 4.4. Denuncia:** Manifestaciones realizadas por los ciudadanos, servidores, respecto a presuntas actuaciones irregulares cometidas por los servidores públicos, que constituyen una contravención a la normatividad vigente y afecta la calidad de los servicios que brinda el Programa JUNTOS.
- 4.5. Plataforma digital del libro de reclamaciones:** Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.
- 4.6. Reclamo:** Es un mecanismo de participación ciudadana a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante el Programa que lo atendió o le presto un bien o servicio.
- 4.7. Sistema informático de la plataforma de orientación y atención (SIPOA):** Es el Sistema de registros de atención de consultas, pedidos y alertas de uso interno que permite gestionar y realizar seguimiento a las atenciones de las solicitudes presentadas por las/los usuarias/os o ciudadanas/os.
- 4.8. Usuario/o:** Persona que recibe los bienes y servicios entregados por el Programa JUNTOS.
- 4.9. TOAU:** Técnico de Orientación y Atención al Usuario.

#### 5. Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
8.2.1. Comunicación con el cliente	ISO 9001:2015
10.2 No conformidad y acción correctiva	ISO 9001:2015
8.9 Planteamiento de inquietudes	ISO 37001:2016

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, DENUNCIAS Y ALERTA CIUDADANA</b>	
	<b>Código</b>	<b>PNADP-UCI-GIN-P-002</b>
	<b>Versión:</b>	<b>04</b>
		<b>Páginas:</b> 4 de 11

Descripción del requisito	Fuente
Solicitud de Reclamo, denuncia o alerta ciudadana	Plataforma digital del Libro de Reclamaciones (LDR). Sistema informático de la Plataforma de orientación y atención al usuario.

## 6. Procedimiento

N°	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
<b>6.1 ATENCION DE RECLAMOS<sup>6</sup></b>					
<b>Recepción y registro</b>					
1	Registrar reclamo. Si no es presentado por el LDR virtual pasar a la siguiente actividad.	No aplica	Ciudadano	LDR virtual LDR físico <sup>7</sup>	Inmediato
2	Registrar reclamo en LDR virtual. • Si el reclamo es recepcionado por teléfono, WhatsApp, redes, LdR físico o correo electrónico, el Operador SC registra el reclamo. • Si el reclamo ingresa por redes sociales, el Especialista en relaciones públicas y prensa debe derivar la información del reclamo al Operador SC.  Nota: El ciudadano recibe la notificación por el medio indicado al ingresar el reclamo en el LRD virtual.	UCI  UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial SC Especialista en relaciones públicas y prensa.  TOAU	LDR virtual Protocolo <sup>8</sup> del Manual para la orientación y atención inclusiva a la ciudadanía en el MIDIS.	Inmediato
3	Validar la consistencia de la información de la hoja de reclamación.	UCI	Responsable (titular o alternativo) de LDR	LDR virtual	Inmediato
<b>Atención y respuesta</b>					
4	Verificar si es competencia de la entidad. • Si no es competencia pasar a la actividad 5.	UCI	Responsable (titular o alternativo) de LDR.	LDR virtual	Inmediato

<sup>6</sup> Es presentado por el Libro de Reclamaciones - LDR (página web o físico).

<sup>7</sup> En caso no se cuente con fluido eléctrico, internet o cualquier eventualidad que no permita el registro de forma virtual.

<sup>8</sup> Protocolo de atención presencial, Protocolo de atención inclusiva presencial, Protocolo para la atención telefónica, Protocolo para la atención virtual

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



 			<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, DENUNCIAS Y ALERTA CIUDADANA</b>	
	Código		PNADP-UCI-GIN-P-002	
	Versión:		04	Páginas: 5 de 11

N°	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si es competencia pasar a la actividad 6.</li> </ul>				
5	Derivar a la entidad competente, archivar registro y notificar al ciudadano.	UCI	Responsable (titular o alternativo) de LDR.	LDR virtual	Inmediato
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar si es reclamo.</li> <li>Si es reclamo pasa a la actividad 8.</li> <li>Si no es reclamo pasa a la actividad 7.</li> </ul>	UCI	Responsable (titular o alternativo) de LDR.	LDR virtual	Inmediato
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derivar a la unidad competente, archivar el registro y notificar al ciudadano.</li> <li>Si es una denuncia, se deriva a el/la Oficial de Integridad.</li> <li>Si es una solicitud de verificación posterior se remite a la UCC.</li> <li>Si es un pedido, alerta ciudadana, sugerencia o consulta, se procede de acuerdo a cada Procedimiento y se registra en el SIPOA.</li> </ul>	UCI	Responsable (titular o alternativo) de LDR.	LDR virtual Notificación.	Inmediato
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar si la solicitud cuenta con la información necesaria para su atención.</li> <li>De no contar con la información: Pasa a la siguiente actividad.</li> <li>De contar con la información: Pasa a la actividad 11.</li> </ul>	UCI	Responsable (titular o alternativo) de LDR.	LDR virtual Hoja de reclamaciones	Inmediato
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar subsanación al ciudadano</li> <li>¿Subsana en el plazo de 2 días?</li> <li>NO subsana: Pasa a la actividad 10.</li> <li>SI subsana: Pasa a la actividad 11.</li> </ul>	UCI	Responsable (titular o alternativo) de LDR.	LDR virtual	Inmediato
10	Archivar registro y notificar al ciudadano.	UCI	Responsable (titular o alternativo) de LDR.	LDR virtual	Inmediato
11	Derivar a la unidad que atenderá el reclamo.	UCI	Responsable (titular o alternativo) de LDR.	LDR virtual	Inmediato
12	Coordinar para esclarecimiento y análisis de los hechos que originaron el reclamo.	Unidad	Personal involucrado/	Correo	Inmediato

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



 			<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, DENUNCIAS Y ALERTA CIUDADANA</b>		
			Código	PNADP-UCI-GIN-P-002	
			Versión:	04	Páginas:

N°	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
			Personal a cargo de respuesta en la unidad.		
13	Proyectar respuesta.	Unidad	Personal a cargo de respuesta en la unidad.	LDR virtual	Hasta 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el LDR.
14	Evaluar respuesta. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es CONFORME: Pasa a la siguiente actividad.</li> <li>• Si es NO CONFORME: Comunica al personal a cargo de la respuesta subsanar las observaciones.</li> </ul>	UCI	Responsable (titular o alterno) de LDR.	LDR virtual	Hasta 20 días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el LDR.
15	Elaborar respuesta.	UCI	Responsable (titular o alterno) de LDR.	LDR virtual	Hasta 25 días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el LDR.
<b>Notificar respuesta</b>					
16	Notificar respuesta.  Nota: Las notificaciones distintas a la respuesta, se efectúan al número de teléfono celular u otro medio electrónico indicado por el/la ciudadano/a al momento de registrar el reclamo. El plazo de atención no debe ser mayor a 30 días hábiles.	UCI	Responsable (titular o alterno) de LDR	LDR virtual	Hasta 30 días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el LDR.
<b>6.2 ATENCIÓN DE DENUNCIAS</b>					
1	Ingresar las denuncias por hechos, circunstancias o acciones referidas a presuntos actos de corrupción, por alguno de los siguientes canales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma digital Denuncias ciudadanas:</li> </ul>	No aplica  UCI	Ciudadano  Operador de la línea gratuita y atención presencial SC.	Canal de denuncia.	No aplica.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, DENUNCIAS Y ALERTA CIUDADANA</b>	
	<b>Código</b>	<b>PNADP-UCI-GIN-P-002</b>
	<b>Versión:</b>	<b>04</b>
		<b>Páginas:</b> 7 de 11

N°	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
	<a href="https://denuncias.servicios.gob.pe/">https://denuncias.servicios.gob.pe/</a> • Correo electrónico: <a href="mailto:integridad@juntos.gob.pe">integridad@juntos.gob.pe</a> • Llamada telefónica: 01 4442525 – Anexo 3235 • Otros.  Nota: Las denuncias por faltas disciplinarias e incumplimiento al código de ética por parte de un/una servidor/a o a la Ley del Procedimiento Administrativo General se regula de acuerdo a lo señalado en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y su Reglamento, debiéndose derivar al STPAD.	UT	TOAU		
2	Proceder según lo señalado en la normativa vigente <sup>9</sup> .	URH	Oficial de Integridad	Según normativa	Según normativa
<b>6.1. Atención de alerta ciudadana – CSE<sup>10</sup></b>					
1	¿Se presenta alerta por redes sociales? • SI se presenta: Recibir alerta y derivar al Operador de la línea gratuita y atención presencial SC y pasar actividad 3. • NO se presenta: Pasar a la actividad 2.	UCI	Especialista en relaciones públicas y prensa.	Canales de atención.	Inmediato
2	Recibir la alerta ciudadana respecto a la condición socioeconómica de usuario.	UCI	Operador de la línea gratuita y atención presencial SC.	Canales de atención.	Inmediato
		UT	TOAU		

<sup>9</sup> Resolución Ministerial N° 037-2022-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 001-2022-MIDIS “Atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y de las medidas de protección del MIDIS.

<sup>10</sup> Las alertas ciudadanas respecto a que existe la presunción de que la condición de clasificación socioeconómica del hogar de un usuario no corresponde a un hogar pobre, serán atendidas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para la actualización de información de hogares (PNADP-UOP-MPH-P-001), debiéndose derivar a la UOP para los fines pertinentes.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



  	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, DENUNCIAS Y ALERTA CIUDADANA</b>	
	<b>Código</b>	<b>PNADP-UCI-GIN-P-002</b>
	<b>Versión:</b> 04	<b>Páginas:</b> 8 de 11

N°	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
3	Registrar datos del solicitante y del usuario con alerta y derivar a el/la Jefe/a inmediato. Debe registrarse como mínimo los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• DNI/ dirección/ correo electrónico/ teléfono del solicitante.</li> <li>• Datos del usuario con alerta: Nombre y apellido y dirección</li> <li>• Prueba que sustente la alerta.</li> </ul>	UCI  UT	Operador de la línea gratuita y atención presencial SC.  TOAU	SIPOA	Inmediato.
4	Presentar la alerta de CSE registrada en la Plataforma de Orientación y atención a la UOP.  Se prosigue de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de actualización de información de hogares en relación a las alertas de CSE.	UCI  UT	Jefe/a	Memorando  SGD	1 día.

## 7. Control de Cambios

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01	Elaboración inicial del documento			UCI
02	10/12/2015	Restauración	Informe N° 009-2015-MIDIS/PNADP-UCI	UCI
03	03/10/2016	Actualización	Informe N° 075-2016-MIDIS/PNADP-UCI	UCI
04	21/11/2022	Actualización	Informe N° 005-2022-MIDIS/PNADP-UCI-COAU	UCI

## 8. Procesos relacionados

Gestión de la Información del Programa JUNTOS.

## 9. Anexos

- Anexo 1: Matriz de requisitos de calidad-antisoborno-seguridad de la información.
- Anexo 2: Flujograma de Información.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**



### Anexo 1: Matriz de Requisitos de Calidad-Antisoborno-Seguridad de la Información

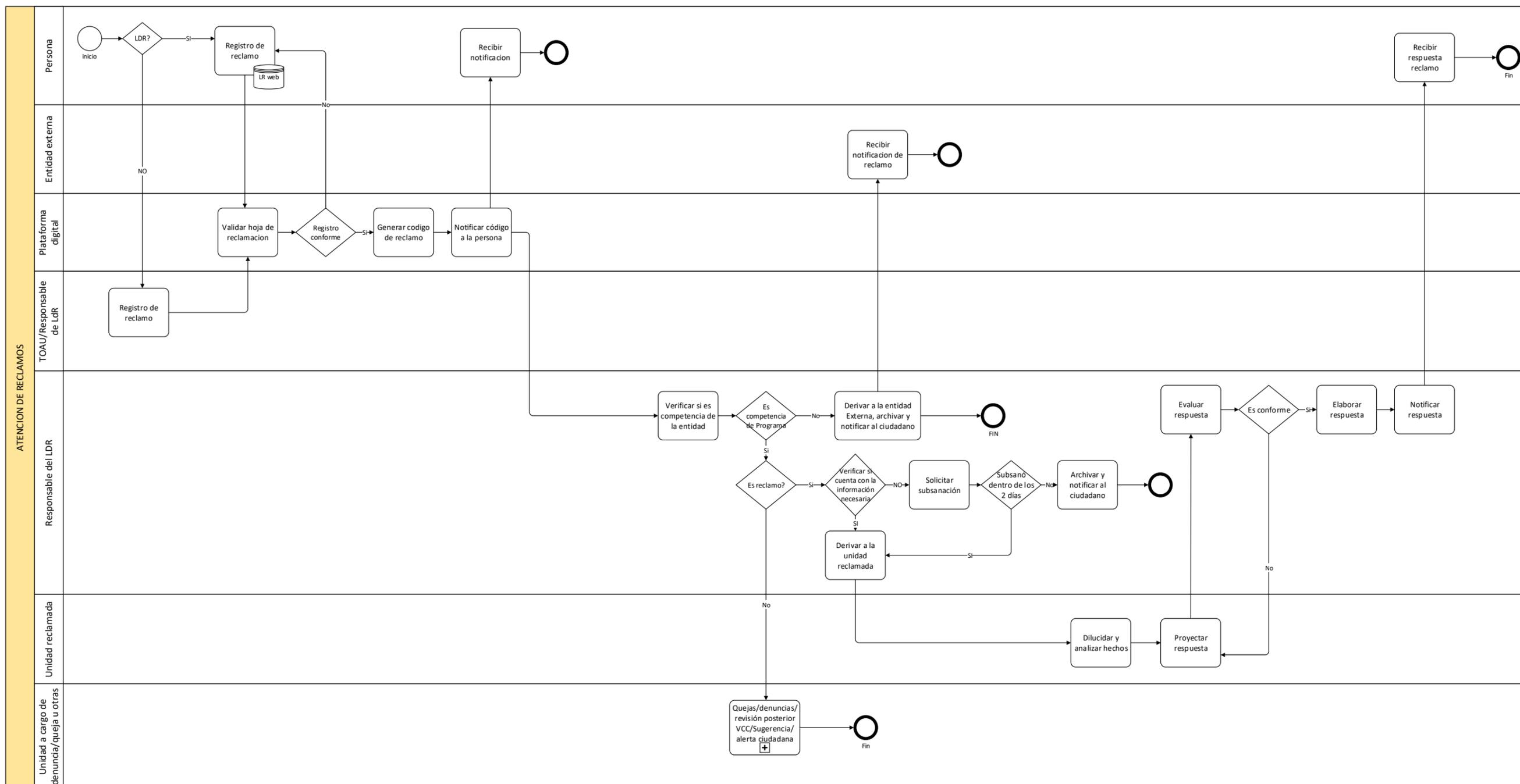
<b>Nombre del Proceso:</b>	Atención de reclamos Atención de alertas ciudadanas	<b>Responsable del proceso:</b>	Jefe/a UCI
----------------------------	--	---------------------------------	------------

Subproceso	Requisitos			Control	Criterio de Aceptación	Frecuencia	Responsable	Acciones a tomar en caso de incumplimiento a los criterios de aceptación
	Tipo							
	Calidad	Antisoborno	Seg. Informació					
Recepción y registro reclamo	X			Registro de reclamos ingresada a la Unidad territorial o sede central en el día.	100% de reclamos ingresados son registrados en el LdR en el mismo día de recibidas.	Por cada reclamo.	Responsable del LdR.	Responsable del LDR solicita al TOAU registre oportunamente la información del Reclamo.
		X		Difundir en lugares accesibles y visibles la existencia del libro de reclamaciones especificando que es gratuito.	100% de sedes del Programa cuentan con la difusión del libro de reclamaciones y que es de carácter gratuito.	Permanente.	Jefe/a de UCI.	Responsable del LDR solicita a las unidades territoriales la difusión del Libro de Reclamaciones.
Respuesta reclamo	X			Envió de Carta de Respuesta dentro de los plazos establecidos.	100% de los reclamos son atendidos dentro del plazo establecido.	Por cada reclamo.	Jefe/a UT/UCI.	Responsable del LDR solicita al JUT cumplir con los plazos de atención.
Derivación de la alerta ciudadana	x			Derivación de la alerta ciudadana.	100% de alertas ciudadanas son derivadas a la UOP en un día del ingreso.	De acuerdo a la solicitud presentada.	Operador UCI.	Se comunica a los TOAU la derivación oportuna de la alerta ciudadana.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



**Anexo 2: Flujograma de información**



Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, DENUNCIAS Y ALERTAS CIUDADANA

Código PNADP-UCI-GIN-P-002

Versión:

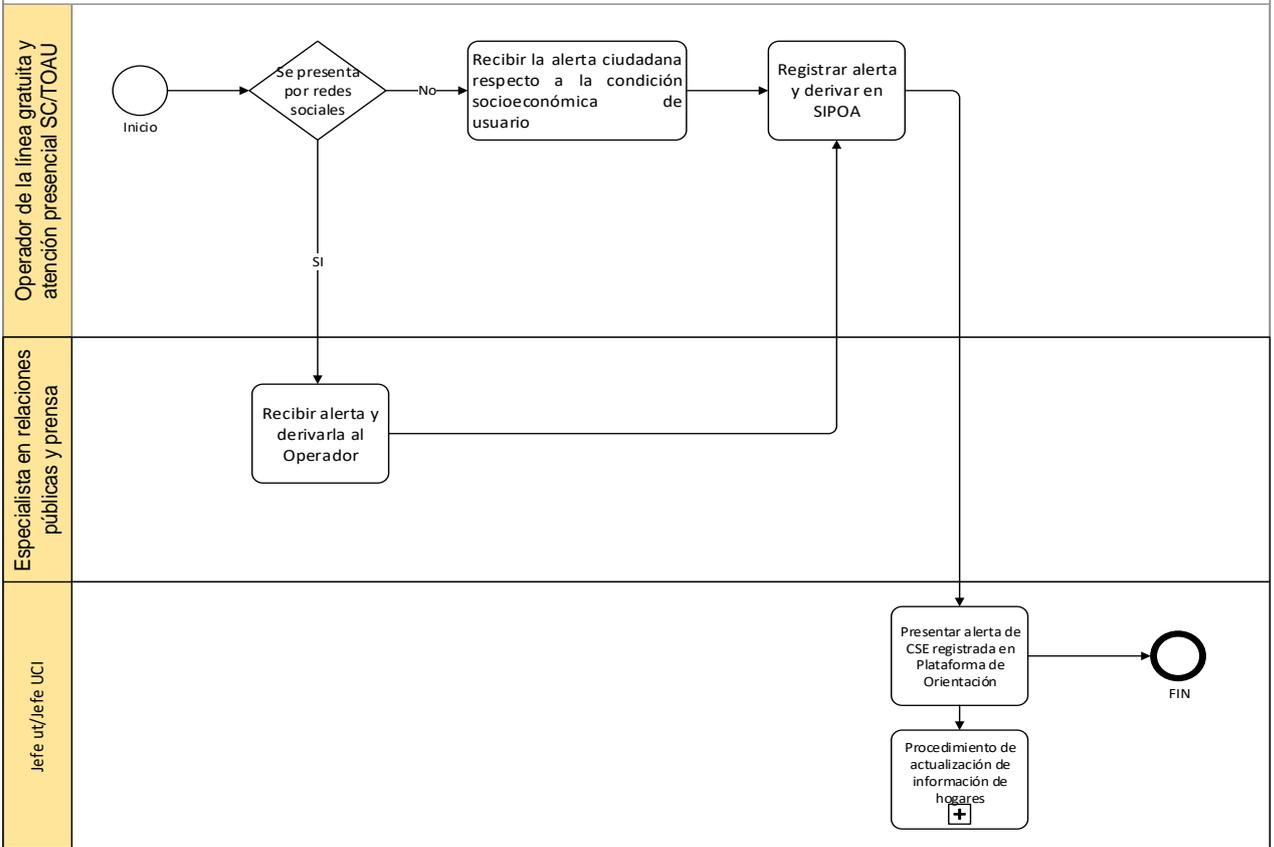
04

Páginas:

11 de 11

Sub proceso Gestión de la Información

Atención de alerta ciudadana



Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, 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: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AEFKEXT**

