Boletín

Valor Público

N° 3 - octubre 2023

Calidad de Servicio: atención eficaz, eficiente y oportuna

Contenido:

La Destacada
La gestión del reclamo ciudadano en la administración pública: desarrollo y avances 2

Opinión
La mejora de la calidad de los servicios y la mirada ciudadana 4

Enfoque
Norma técnica para Mejorar la Calidad de los Servicios 6

Noticias
Conoce las actividades realizadas por la SGP 8

SGP en números
Implementación de los trámites estandarizados por los gobiernos regionales 12

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros | Secretaría de Gestión Pública

Con Punche Perú

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

/ La Destacada

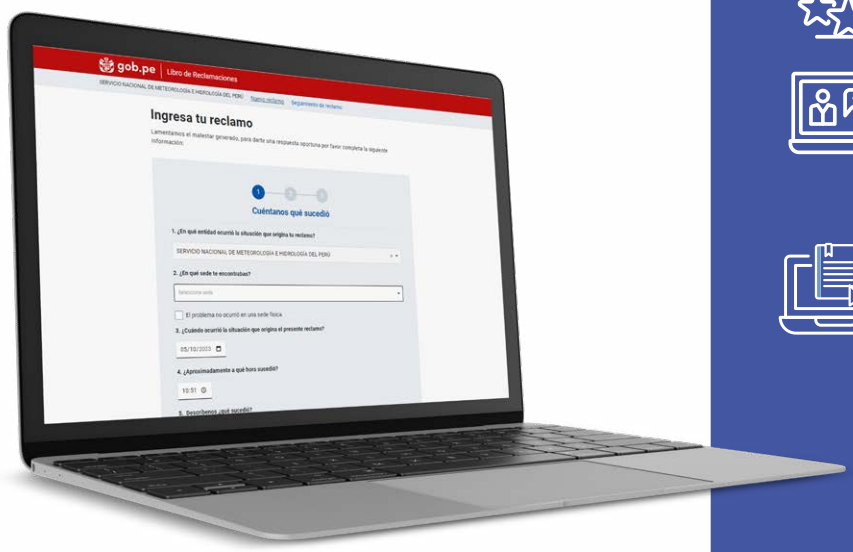
La gestión del reclamo ciudadano en la administración pública: desarrollo y avances

Don José, una persona quechua hablante y de 75 años, intentó rectificar, hace algunos años, determinada información personal en su documento de identidad para acceder a un programa de pensión estatal. Sin embargo, por su avanzada edad y limitaciones con el idioma, no recibió la información y orientación adecuada. A causa de ello, no accedió a ese programa.

En su intento por hacer evidente su malestar recibió, por parte de dicha entidad, un libro donde le indicaron que escriba su reclamo, y que luego ellos se comunicarían con él. Don José no supo – finalmente – cómo fue atendido su reclamo y, menos aún, qué solución se planteó para su problema. ¿Una situación lejana a nuestro país? Pues no. No hace mucho, historias como las de don José, eran la de muchos peruanos y peruanas. Ante esta situación, ¿Qué hizo el Estado para enfrentar el problema de una ineficiente o nula gestión de la necesidad de realizar un reclamo en el país? Te invitamos a leer lo siguiente.

La Secretaría de Gectión Pública (SGP) desarrolló estudios entre el año 2017 y 2018, con la finalidad de definir el problema de la gestión de los reclamos hechos por la ciudadanía en el país, así como sus causas y propuestas de solución, desde un enfoque centrado en las personas. Es decir que prioriza la mirada del usuario y del servidor público.

De aquel proceso de exploración, se concluyó que el eje central del problema de la gestión de reclamos en el Perú radicaba en lo siguiente: la gestión se reducía a un mero registro, sobre la base de un proceso manual, heterogéneo (el mecanismo dependía de cada entidad), principalmente presencial, y ausente de un flujo capaz de almacenar, centralizar y proporcionar información que facilitara el trabajo del servidor público, pero, sobre todo, capaz de facilitar la experiencia y la atención oportuna al ciudadano.



En consecuencia, se identificó que el problema generaba una administración pública lenta, con limitaciones para atender, eficaz y eficientemente, solicitudes ciudadanas que expresan diversas insatisfacciones frente a los servicios públicos; generando, a su vez, la desconfianza y la convicción de que hacer un reclamo en este país, muchas veces, es solo una pérdida de tiempo.

Ante esta situación, la PCM, a través de la Subsecretaría de Calidad de Servicios, de la SGP, tomó la decisión de desarrollar y posicionar un nuevo enfoque en la gestión de los reclamos en las entidades públicas, con énfasis en la modernización e innovación del proceso. En ese sentido, se publicó el D.S. 007-2020-PCM, Gestión de Reclamos en la Administración Pública; mediante el cual la PCM dispuso del marco normativo para impulsar, entre, otras cosas, la Plataforma Digital de Reclamos. Esta plataforma es actualmente una herramienta alineada con el modelo de gestión para la calidad del servicio, convirtiéndose en un mecanismo efectivo de escucha ciudadana. Además, es una herramienta sencilla y amigable que centraliza, estandariza y articula todo el proceso de gestión de reclamos en las entidades públicas que están dentro del alcance de la norma mencionada líneas atrás.

Así, en el marco de la implementación de este instrumento, la PCM ha logrado importantes avances, los que se precisan a continuación:

Se Incrementó el **38% de la satisfacción del ciudadano**.

Implementación de de la Plataforma Digital de Reclamos en 405 entidades (hasta setiembre de 2023).

Se vienen **atendiendo más de 223 250 reclamos** de manera integral y satisfactoria, de los cuales 52 258 son atenciones en regiones y 17 736 son atenciones de peruanos en el extranjeros, con un tiempo promedio de atención de 11 días hábiles (cuando el plazo máximo es de 30 días hábiles).

44 454 servidores públicos fortalecieron sus capacidades para una óptima gestión de los reclamos, así como sensibilizados sobre la importancia de los reclamos para mejorar la calidad de sus servicios.

Cuenta con más de 4 617 630 visualizaciones.

En suma, la Plataforma Digital de Reclamos – cocreada con servidores públicos y ciudadanos – nació para mejorar la relación y la confianza entre la ciudadanía y el Estado; puesto que, para este último, mejorar los servicios y calidad de atención, ha sido una preocupación constante en las últimas décadas; más aún, cuando el ciudadano es en la actualidad un actor más exigente, demandando servicios, no solo más efectivos y eficientes, sino también, menos complejos y más accesibles. Por lo que, resulta cardinal alinear las políticas públicas a esas nuevas exigencias y demandas, ubicando sus necesidades y su satisfacción en el centro de todo.

¡Ten confianza en reclamar, porque nos ayudas a mejorar!

Accede aquí

/ Opinión

La mejora de la calidad de los servicios y la mirada ciudadana

Mariana Llona Rosas
Subsecretaría de Calidad de Servicios
de la Secretaría de Gestión Pública

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2023, aprobada en julio del 2022, tiene como eje central la provisión oportuna y de calidad de los bienes, servicios y regulaciones a la ciudadanía. Para ello, establece siete componentes que buscan garantizar una lógica centrada en resultados, es decir, que se genere valor público en la sociedad. Para lograrlo, se enfatiza la necesidad de conocer e incorporar en el análisis y mejoras las necesidades y expectativas de los ciudadanos, evaluando los resultados concretos que impacten en la vida de las personas. Si no logramos generar dichos cambios en los servicios, no podemos hablar de un Estado moderno.

Somos conscientes que requerimos prestar atención a ambas miradas. Sin embargo, no es posible mejorar los servicios, bienes y regulaciones de cara a la sociedad, si nuestras entidades públicas no cuentan con las condiciones mínimas para implementar las políticas nacionales clave; y no vamos a tener resultados que mejoren la vida de las personas, si no tomamos en cuenta sus necesidades y expectativas, y respondemos a ellas de manera oportuna y efectiva. Son dos caras de una misma moneda, donde el centro siempre es el ciudadano.

Mejorar la gestión pública es fundamental para la efectiva prestación de los servicios, la provisión de bienes y la optimización de la regulación vigente que impacta, no solo en el ciudadano, sino también, en el sector privado en su conjunto, y, por tanto, en la competitividad del país. A pesar, de los avances en la mejora de los procedimientos y trámites, en los últimos años, la brecha por cerrar aún es muy grande. Razón por la cual, tenemos en la actualidad una administración pública donde los procedimientos tardan mucho, se duplican y no se articulan las necesidades de cara a la ciudadanía y las empresas.

Entre los factores que se consideran en la mejora de la calidad tenemos dos que siempre aparecen en los reclamos de las personas: el tiempo de demora y el trato de los servidores públicos. Adicionalmente, están los temas de accesibilidad al servicio, el nivel de información otorgada a las personas, etc. Es decir, la evaluación de la calidad de un servicio parte por medir una multiplicidad de factores que impactarán en la persona. Pero no es posible proveer de un buen servicio si los procesos de gestión interna no se dan de manera efectiva y no se cuenta con los recursos humanos y financieros necesarios.

Por tanto, somos conscientes en la necesidad de avanzar en la identificación de los procesos y procedimientos que de manera integrada, permitan agilizar los trámites y servicios que brinda el Estado. En esa lógica, es necesario tomar en cuenta que la mejora de la productividad y del servicio a la ciudadanía pasa también por avanzar en una transformación digital que vaya de la mano con la mejora de las capacidades de los servidores públicos.

La pandemia de la covid-19 trajo consigo muchos cambios vinculados a la digitalización de los trámites y servicios que presta el Estado. Así, se implementó en poco tiempo muchas mejoras que permitieran a las entidades seguir funcionando. Esto nos indica que es posible articular e interoperar en la administración pública agilizando muchas de las transacciones que se realizan con el Estado.

En este contexto, la SGP, en el marco de su rectoría, ha priorizado la mejora de la calidad en la provisión y prestación de bienes y servicios centrados en las personas, garantizando su provisión en el territorio.

Para ello, viene implementando tres instrumentos centrales que se retroalimentan entre sí a fin de consolidar la estrategia en materia de calidad de servicios:

La puesta en marcha de la ***Norma Técnica de Calidad de Servicios***, metodología que permite a las entidades evaluar los servicios priorizados e implementar mejoras con el apoyo técnico de la SGP.

La ***Gestión de los Reclamos***, que permite conocer la percepción ciudadana respecto a los servicios que brindamos en el Estado, y, a partir de ello, trabajar con las entidades públicas para mejorar los problemas identificados en los servicios y trámites más quejados; y

Los ***Servicios Integrados y Espacios Compartidos***, que engloba dos estrategias: la primera, es la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano, que cuenta con tres canales donde más de 40 entidades públicas brindan cerca de 400 trámites, ahorrado tiempo y dinero a la ciudadanía. El primer canal es el presencial – y ya contamos a nivel nacional con 15 Centros MAC –, el canal mixto o MAC Express – plataforma de trámites digitales ubicadas en las zonas más alejadas del país, contando con más de 80 a nivel nacional – y, finalmente, el canal virtual con la línea telefónica Alo MAC – 1800.

La segunda estrategia son las Ventanillas Únicas, que nos permite mejorar los requisitos de manera integrada entre las entidades públicas, en las materias que afectan la productividad y competitividad del país. Para ello, se están identificando las cadenas de trámites que permitan contribuir con la mejora del servicio en función a los requisitos exigidos para su realización desde el punto de vista empresarial, considerando a lo largo de esta cadena el enfoque de valor público, esto incluye a los eventos de vida con la finalidad de facilitar y mejorar el acceso y articulación que brinda el Estado.

La mejora de la calidad de los servicios, bienes y regulaciones constituye el centro del modelo de gestión que planteamos, teniendo en cuenta dos factores: primero, la mejora continua, es decir, tener en cuenta que lograr altos estándares de calidad en los servicios demanda una gestión permanente de optimización de procesos y procedimientos. Segundo, no perder el centro o la razón del servicio público: lograr resultados que impacten positivamente en el ciudadano.

/ Enfoque

Norma técnica para Mejorar la Calidad de los Servicios

La SGP de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) es la entidad responsable de conducir la mejora de la calidad de los bienes y servicios que brinda el Estado; para ello, desarrolla e implementa instrumentos y metodologías para evaluar y mejorar los servicios que brinda, entre ellas la Norma Técnica para la Mejora de la Calidad de los Servicios.

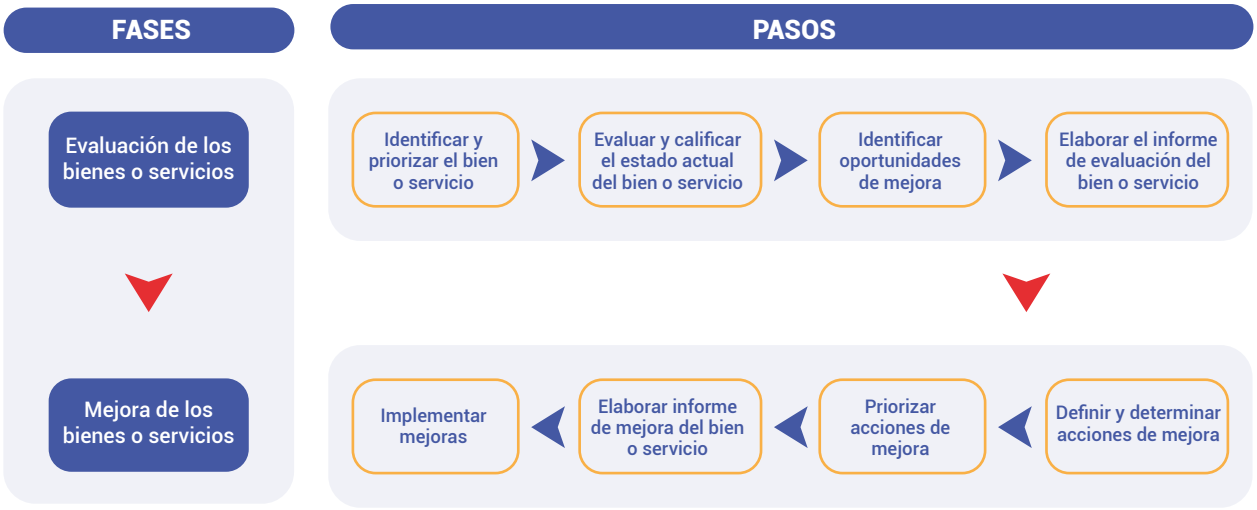
La primera versión de este instrumento de gestión se aprobó en el 2019, siendo de aplicación obligatoria y progresiva en todas las entidades de la administración pública.

"La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios, es un instrumento importante para la modernización de la gestión pública, ya que nos permite evaluar cómo se gestiona e implementa los servicios que brinda el Estado, para realizar las mejoras pertinentes, adecuando estos servicios a las necesidades de las personas, con un enfoque territorial" nos dice Melissa Donayre Mendez, especialista de la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la PCM.

En ese sentido, la aplicación de la Norma Técnica implica que las entidades deberán identificar y priorizar aquellos servicios que respondan a políticas nacionales, regionales o locales o servicios que tengan alto impacto en las personas, para luego evaluar cómo se vienen gestionando y aplicar las mejoras pertinentes.

Disposiciones específicas de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios

Fases y pasos para la evaluación y mejora de los bienes y servicios



Fuente: Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público, pág. 7

La SGP, a fin de implementar la norma, desplegó una estrategia de desarrollo de capacidades y acompañamiento a los servidores civiles involucrados en este proceso. *"A la fecha, se ha capacitado a más de 1747 servidores para la implementación de la norma técnica y se ha brindado acompañamiento continuo en el proceso de implementación a 43 entidades públicas en los tres niveles de gobierno"* recalca Donayre Mendez.

Por otro lado, la SGP ha priorizado el seguimiento a la implementación de la norma en seis servicios de alto impacto: atención ambulatoria de los afiliados del Seguro Integral de Salud; gestión integral de residuos sólidos; servicio de reconocimiento de prestaciones previsionales; atención integral de casos de violencia contra la mujer, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual en los CEM Comisaría; fiscalización laboral; y dotación de material educativo.

En agosto de este año, cuatro ministerios y dos entidades públicas a cargo de estos servicios priorizados presentaron los resultados de la fase 1 de la norma técnica "Evaluación de los bienes y servicios", identificando oportunidades de mejora de los mismos. La siguiente fase consiste en definir, priorizar e implementar las acciones de mejora.

Solicita asistencia técnica para la implementación aquí:
gestionpublica@pcm.gob.pe

Accede a la Norma Técnica aquí

Fotos: SGP-PCM

/ Noticias

Foto: SGP-PCM

Se impulsa TUPA modelo para estandarizar trámites en distritos del ámbito rural

La propuesta de TUPA Modelo elaborada por la SGP, viene siendo validada a través de talleres macrorregionales con representantes de los municipios distritales del todo el país. Los aportes y sugerencias servirán para perfeccionar la herramienta, la cual se prevé, será utilizada por más de 1500 municipios distritales del ámbito rural, en beneficio de la ciudadanía y las empresas.

Infórmate aquí

Foto: SGP-PCM

Se difunde la PNMGP al 2023 en curso de liderazgo para jóvenes

Como parte de las acciones de difusión de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) al 2030, durante el mes de setiembre del presente, la SGP participó en el curso "Liderazgo para Jóvenes", organizado por la Subgerencia de Educación, Cultura, Deporte y Juventud de la Municipalidad de Villa El Salvador.

Este curso fue dirigido a 80 jóvenes líderes del distrito, a quienes se les brindó conocimientos básicos sobre el funcionamiento del Estado Peruano, la modernización de la gestión pública y la importancia del gobierno abierto y la integridad pública, en el marco de la PNMGP al 2030.

Foto: SGP-PCM

Se presenta protocolo para la aplicación del AIR Ex Ante en la elaboración de proyectos de decretos legislativos

El pasado 26 de setiembre, la SGP participó en una reunión de trabajo con representantes de más de diez sectores involucrados en la elaboración de decretos legislativos en materia de seguridad ciudadana, gestión del riesgo de desastres, infraestructura social y calidad de proyectos y meritocracia; en el marco de la delegación de facultades para legislar otorgadas al Ejecutivo.

Uno de los objetivos de la reunión fue brindar información sobre la metodología del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR Ex Ante) y su aplicación en los proyectos de decretos legislativos. Para ello, se presentó el protocolo para su aplicación, el cual contempla plazos reducidos para la evaluación por parte de la comisión evaluadora, la elaboración de un AIR simplificado, consideraciones generales para las coordinaciones, entre otros aspectos.

Infórmate aquí

Talleres "Gestión de calidad de servicios en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública" en Amazonas, San Martín y Ucayali

Los servidores civiles de las entidades públicas de las regiones de Amazonas, San Martín y Ucayali, participaron de talleres de capacitación sobre las herramientas de calidad de servicios en el marco de la implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, fortaleciendo sus conocimientos sobre la Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios, Servicios Integrados, La Norma Técnica para la Gestión de Reclamos, el Libro de Reclamaciones Digital y la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, entre otras.

En Ucayali

En Amazonas

En San Martín

Fotos: SGP-PCM

Foto: SGP-PCM

Reunión "Instrumentos de calidad en la atención al ciudadano para la Gestión Municipal de la Región Tumbes"

La (SGP) conjuntamente con el Gobierno Regional de Tumbes, llevaron a cabo una reunión de trabajo con alcaldes provinciales y distritales de la región Tumbes, con el objetivo brindar información sobre las diferentes plataformas de atención al ciudadano, como son las Plataforma MAC y los Mac Express, para que estos sean implementados por los municipios de la región.

Foto: SGP-PCM

Se aprobó expediente AIR Ex Ante del proyecto de ley que crea el nuevo sistema previsional peruano

La Comisión Multisectorial de Calidad Regulatoria (CMCR) evaluó y validó el expediente AIR EX Ante del Proyecto de Ley de Creación del Nuevo Sistema Previsional Peruano presentado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

A la fecha, son cinco los expedientes AIR Ex Ante que cuentan con dictamen favorable por parte de esta Comisión. Cabe recordar que, desde abril de este año, todas las entidades del Poder Ejecutivo con capacidad normativa, deben realizar un Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) antes de elaborar y aprobar sus regulaciones.

Infórmate aquí

Foto: SGP-PCM

PCM crea comisión multisectorial para mejorar la coordinación de todos los sistemas administrativos del Estado

Esta comisión multisectorial tendrá a su cargo articular con los entes rectores de los sistemas administrativos, dependientes de la PCM, las medidas necesarias para promover su implementación en los tres niveles de gobierno, a fin de promover el uso eficiente de los recursos públicos. Estas acciones se circunscriben en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que promueve una gestión más eficiente y productiva.

Entérate aquí

¿Te perdiste los webinar de la SGP?

¿Cómo generar ideas de forma creativa?

Continuando con el ciclo de webinar sobre innovación en la gestión pública, Paulo Cesar Vicente Da Luz, de PV Innovation Lab, compartió información para generar ideas de solución creativas aplicando herramientas de innovación.

Paulo Vicente Da Luz
Product Manageren PV Innovation Lab

Accede aquí

Justicia Abierta: apertura de los poderes judiciales en la región

En el marco de las acciones de la Comunidad de Práctica en Gobierno Abierto, se llevó a cabo el webinar "Justicia Abierta: apertura de los poderes judiciales en la región", a cargo del experto internacional Peter Sharp.

Desde una perspectiva regional, se reflexionó sobre la importancia del gobierno abierto, la justicia abierta y los obstáculos para su implementación en países con altos índices de desigual en el ejercicio de los derechos.

Accede aquí

Foto: SGP-PCM

SGP participa en el Expo Amazónicas 2023

Del 21 al 24 de setiembre del presente, se realizó la ExpoAmazónica 2023 en Tingo María, feria internacional que desarrolla anualmente la Mancomunidad Amazónica del Perú que tiene como objetivo promover la inversión privada sostenible en la amazonia.

El equipo de la SGP estuvo presente brindando información sobre los diferentes instrumentos que la PCM pone a disposición de las entidades públicas para mejorar la calidad de los servicios que brindan a la ciudadanía y a las empresas.

Foto: SGP-PCM

Reapertura de nuevo centro Mac en Lima Norte

Se reabrió el más amplio Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte, ubicado en el primer sótano del centro comercial Mallplaza, en el distrito de Comas. En este centro, los ciudadanos podrán efectuar más de 185 trámites correspondientes a más de 20 entidades públicas. Se prevé que el número de atenciones en este nuevo centro se incrementará en 10%, en comparación con el antiguo establecimiento.

Accede aquí

/ SGP en números

Implementación de los trámites estandarizados por los gobiernos regionales

Los **Procedimientos Administrativos Estandarizados (PAE)** son procedimientos uniformes, simplificados y predecibles que tienen como objetivo eliminar prácticas diferenciadas y exigencias innecesarias en la realización de los trámites solicitados por los ciudadanos y las empresas.

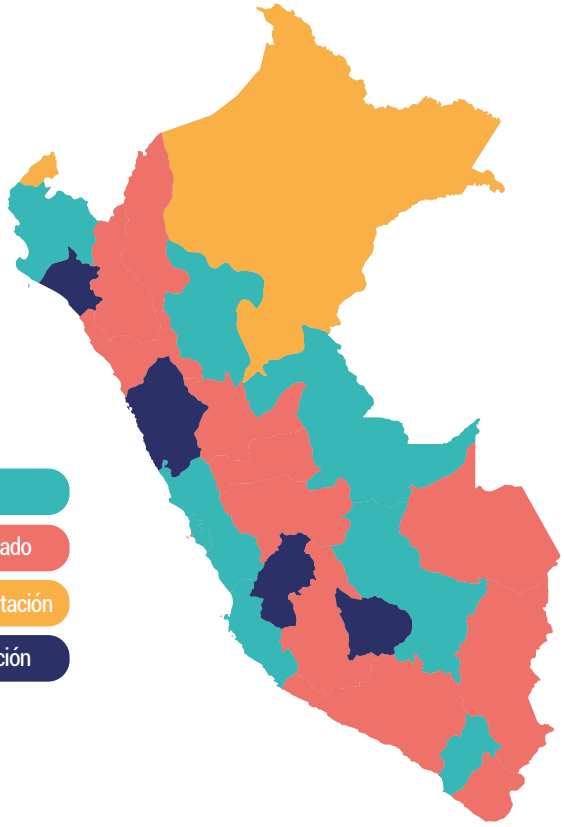
La PCM ha emitido ocho decretos supremos que estandarizan:

195 trámites a cargo de gobiernos regionales

En sector/materia:

- Producción
- Educación
- Trabajo
- Transportes y comunicaciones
- Energía y minas
- Turismo
- Forestal y fauna silvestre
- Acceso a la información

Los gobiernos regionales deben adecuar sus Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA) para la implementación de estos trámites estandarizados.



- Implementado
- Parcialmente implementado
- En proceso de implementación
- Iniciando la implementación

GORE que han implementado al 100% los PAE

- Cusco
- Piura
- San Martín
- Ica
- Lima
- Moquegua
- Ucayali

La **SGP** brinda acompañamiento y asistencia técnica para la implementación de los PAE.
Solicítala: sut@pcm.gob.pe

Mayor información aquí

Boletín Valor Público
Edición Nro. 03
Octubre 2023

Elaborado por:
Secretaría de Gestión Pública
de la Presidencia de Consejo de Ministros

Agradecimiento especial al equipo de la Subsecretaría de Calidad de Servicios:
Melissa Donayre Mendez
Carlos Loaiza Ortega
Christian Farías Carretero
Edwin Huaycha Conde
Isael Cabrera Calle
Jaime Aliaga Vera

Suscríbete

Revisa las ediciones anteriores

www.gob.pe/gestionpublica

gestionpublica@pcm.gob.pe

Síguenos en nuestras redes

sgp.pcm sgp_pcm pcmsgp sgp_pcm