



Importante

RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 559-2023-GM/MDC

Carabayllo, 03 de noviembre de 2023

VISTO:

El Informe N° 498-2023-GAJ/MDC, de la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Informe Técnico N° 001-2023-GPPCI/MDC, Memorandum N° 058-2023-GPPCI/MDC, de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional; el Informe N° 225-2023-SGACGD-SG/MDC, Informe N° 154-2023-SGACGD-SG/MDC, de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental; Memorandum N° 184-2023-SG/MDC, de la Secretaria General; para la aprobación de la Directiva denominada "**NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO**"; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 194 de la Constitución Política del Estado, las municipalidades tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, mandato constitucional concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, que establece que los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el numeral 1.2 del artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que no son actos administrativos los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan;

Que, mediante Informe N° 225-2023-SGACGD-SG/MDC, la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, reformula su propuesta de directiva "Normas para una mejor atención al ciudadano en mesa de partes de la municipalidad distrital de Carabayllo" y lo eleva para su aprobación mediante resolución de Gerencia Municipal;

Que, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional, mediante Informe Técnico N° 001-2023-GPPCI/MDC, concluye emitiendo opinión favorable al proyecto de directiva, y solicita el respectivo informe legal, trasladando toda la documentación a la Gerencia Municipal;

Que, con Informe N° 498-2023-GAJ/MDC, la Gerencia de Asesoría Jurídica emite opinión legal favorable, e indica que corresponde a la Gerencia Municipal su validación





y posterior aprobación en concordancia con la Directiva N° 001-2019/GPPCI/MDC, y el literal m) del artículo 13 del Reglamento de Organizaciones y Funciones de la entidad;

Que, en ese sentido, estando a lo expuesto en la parte considerativa y contando con los citados informes técnico y legal favorables, el Visto de la Secretaria General, Gerencia de Planeamiento Presupuesto y Cooperación Institucional, Gerencia de Asesoría Jurídica, Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión documental, en uso de las facultades conferidas por el ROF vigente, la Resolución N° 051-2023-A/MDC, de Alcaldía por la que se delegó al Gerente Municipal atribuciones y facultades; y de conformidad con el TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; y la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, resulta necesario expedir el presente acto resolutivo.



SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 003-2023-GPPCI-MDC “**NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO**”, el mismo que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- DEROGAR toda norma que se oponga a la presente Resolución.

ARTICULO TERCERO.- ENCARGAR a los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.



ARTICULO CUARTO.- ENCARGAR a la Subgerencia de Tecnología de la Información y Estadística se haga cargo de la publicación de la presente disposición en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO
Ing. JEAN LUCIEN AMOUR HERNÁNDEZ
GERENTE MUNICIPAL





MUNICIPALIDAD DE
CARABAYLLO

DIRECTIVA

Código: N° 003-2023-GPPCI/MDC

**"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"**

Fecha aprobación: 03 noviembre 2023

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO



MUNICIPALIDAD DE
CARABAYLLO



TODOS SOMOS
Carabayllo
HISTORIA, DESARROLLO, MODERNIDAD

"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"



Sub Gerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

El presente documento tiene por finalidad establecer disposiciones que permitan brindar una atención de calidad, confiable y oportuna a los/as Ciudadanos/as en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, contribuyendo con la armonía necesaria entre el estado y la ciudadanía.

Carabayllo, octubre de 2023



 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 001-2023-SGACGD-SG/MDC
	“NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO”	Fecha de aprobación: octubre 2023

DIRECTIVA N° 001-2023-SGACGD-SG/MDC

“NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO”



FORMULADO Y VISADO	REVISADO Y VISADO	REVISADO Y VISADO	REVISADO Y VISADO
Sub Gerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Secretaría General	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional	Gerencia de Asesoría Jurídica
Fecha: 03 NOV. 2023	Fecha: 03 NOV. 2023	Fecha: 03 NOV. 2023	Fecha: 03 NOV. 2023
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO “Distrito Histórico y Ecológico” MARTÍN CECILIO VICENTE MARTEL SUBGERENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO ABOG. DANIEL CELESTINO JURADO MAMANI SECRETARIO GENERAL	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO Econ. JOSE ARMANDO AGIP CABREJOS GERENTE DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y COOPERACION INSTITUCIONAL	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO ABOG. GUSTAVO A. MONTECINOS A. TAO GERENTE DE ASESORIA JURIDICA
APROBADO Gerencia Municipal			

 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 003-2023-GPPCI/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha aprobación: 03 noviembre 2023

INDICE

I.	OBJETIVO.....	4
II.	FINALIDAD.....	4
III.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
IV.	BASE LEGAL.....	4
V.	APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN.....	5
VI.	RESPONSABILIDAD.....	5
VII.	DISPOSICIONES GENERALES.....	5
	7.1 Definiciones.....	5
	7.2 Canales de atención.....	6
8	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	8
	8.1 Disposiciones sobre el funcionamiento de los espacios de atención al/la Ciudadano/a.....	8
	8.2 Obligaciones del personal que brinda el servicio de atención al/la ciudadano/a.....	8
	8.3 De la atención de Ciudadanos/as insatisfechos.....	8
	8.4 Prohibiciones del personal que brinda atención al/la Ciudadano/a.....	8
	8.5 De los mecanismos de atención al/la ciudadano/a.....	9
	8.6 De los mecanismos de evaluación de la atención al Ciudadano/a.....	9
9	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	10
10	ANEXOS.....	11



 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 001-2023-SGACGD-SG/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha de aprobación: octubre 2023

DIRECTIVA N° 001-2023-SGACGD-SG/MDC

"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"

I. OBJETIVO

El objetivo es lograr la satisfacción del/la Ciudadano/a, a través de los diversos canales de atención, fortaleciendo a su vez la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

II. FINALIDAD

Establecer disposiciones que permitan brindar una atención de calidad, confiable y oportuna a los/as Ciudadanos/as en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, contribuyendo con la armonía necesaria entre el estado y la ciudadanía.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para todos/as los/las servidores/as y personal en general que preste el servicio de atención al/la Ciudadano/a cualquiera sea su régimen laboral o relación contractual, en la Municipalidad distrital de Carabayllo.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y sus modificatorias.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Aprueban Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, Aprueban la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM-SGP, Aprueban la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, Decreto Supremo que establece medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra la corrupción.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública", modificado por el Artículo 1 de la Resolución Ministerial N° 066-2019-PCM.

 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 003-2023-GPPCI/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha aprobación: 03 noviembre 2023

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Artículo 46 del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM. Plataforma Única de Recepción Documental del Estado Peruano, Artículo 46° (46.1, 46.2, 46.3).
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (artículo 124°, artículo 128° (128.1, 128.3) y artículo 136°.
- Ordenanza N° 428-2019-MDC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones- ROF de la Municipalidad distrital de Carabayllo.
- Directiva N° 001-2019/GPPCI/MDC, Lineamientos para la formulación, aprobación y actualización de directiva de la Municipalidad distrital de Carabayllo, aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal N°650-2019-GM/MDC.



V. APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente Directiva será aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal, su vigencia será permanente hasta su actualización por mejoras de simplificación o por nuevas normativas asociadas al procedimiento.



VI. RESPONSABILIDAD

6.1 La Sub Gerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, es responsable de dar cumplimiento a lo estipulado en la presente Directiva.

6.2 La Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Estadística, es responsable de la operatividad y funcionamiento de las soluciones digitales que facilitan la atención al Ciudadano/a.

6.3 La Sub Gerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y la Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Estadística, realizarán las coordinaciones y acciones que permitan garantizar el mantenimiento y soporte de las soluciones digitales que se implemente para la presente Directiva.



VII. DISPOSICIONES GENERALES

Definiciones

Para efecto de aplicación de la presente Directiva, debe entenderse por:

7.1.1 **Atención preferencial:** Atención preferente a las mujeres embarazadas, los/as niños/as, los adultos mayores (65 años a más) y personas con discapacidad en lugares de atención al público.

7.1.2 **Canales de atención:** Medios o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por la Entidad.

7.1.3 **Calidad de atención:** La calidad está entendida como la medida en que la atención brindada por la entidad satisface las necesidades y expectativas del/la Ciudadano/a, vinculada con el grado de adecuación de la atención a los fines o propósitos de este/a.

7.1.4 **Ciudadano/a:** Aquella persona natural o jurídica miembro de una comunidad que posee derechos, que accede a un bien o servicio brindado por la entidad.

7.1.5 **Entidad:** Municipalidad distrital de Carabayllo.



 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 001-2023-SGACGD-SG/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha de aprobación: octubre 2023

7.1.6 Gestor de Colas: Sistema que permite la asignación de tickets por el tipo de atención y servicios que brinda la entidad, con la finalidad de crear turnos y optimizar tiempos de espera.

7.1.7 Plataforma de Atención al Ciudadano: Es el espacio físico, que cuenta con recursos y personal responsable de brindar orientación, atención de consultas e información sobre los servicios que debe cumplirse para facilitar la gestión del servicio de atención al/la Ciudadano/a, así como el registro de los documentos en los aplicativos informáticos habilitados para su derivación a las unidades de organización de la entidad.



7.1.8 Protocolo de atención: Constituye el conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.

7.1.9 Satisfacción del/la ciudadano/a: Valoración que hace el/la ciudadano/a sobre la calidad percibida del bien o servicio que recibe de la entidad.



7.1.10 Sede: Lugar en el que se encuentra la ubicación física Municipalidad distrital de Carabayllo, donde se realizan trámites y se prestan servicios de atención y orientación ciudadana.

7.1.11 Sistema de Gestión Documental — SISGEDO: Aplicativo informático de uso interno, orientado al manejo automatizado de documentación externa y aquella generada dentro de la entidad, permitiendo su registro derivación y seguimiento (ubicación física y estatus).



7.2 Canales de Atención.

Para la Atención de calidad del/la Ciudadano/a se cuenta con dos (02) tipos de canales: presencial y no presencial, con los medios telefónico y digital, o en su defecto, el que la entidad posea, a fin de garantizar oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

7.2.1 Canal Presencial

Consiste en la atención en las Plataformas de Atención / módulos diseñados para la realización de trámites, acceso a información, recepción de documentos, quejas, reclamo entre otros. Este medio cuenta con la ventaja de brindar una atención personalizada que permita la realización del trámite o servicio.

7.2.2 Canal No Presencial

Las Entidades garantizan la atención a la ciudadanía por al menos uno de los siguientes medios:

- Medio Telefónico (Central Telefónica o Cali Center):** Consiste en la recepción de llamadas del/la Ciudadano/a realizada a una línea de telefonía fija de atención a nivel nacional, instalada por la entidad con el fin de facilitar el acceso a la información, ejecución de trámites, entre otros.



 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 003-2023-GPPCI/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha aprobación: 03 noviembre 2023

- **Medio Digital:** Consiste en la recepción y/o atención de solicitudes, mediante una plataforma virtual específica o correo electrónico, con el fin de facilitar el acceso a la información, ejecución de trámites, entre otros.
- **Plataforma virtual:** La Entidad cuenta con un Portal institucional a través del cual los/las Ciudadanos/as pueden acceder a información de la entidad, así como a las plataformas digitales de atención.
- **Correo electrónico:** El responsable del correo institucional está a cargo de atender los correos electrónicos enviados por el/la Ciudadano/a a través de este medio, verificando si es de competencia de la entidad o de otra dependencia, de ser el caso, se le informa al/la Ciudadano/a al respecto. Asimismo, de tener competencia, remite el mismo a la Unidad de la Organización correspondiente para su atención.

7.3 Atributos del servicio

El servicio prestado debe reunir los siguientes atributos:

7.3.1 Respetuoso: Atender con educación demostrando a los/las ciudadanos/as que son valorados como seres humanos.

7.3.2 Amable: Atender con actitud receptiva y atenta, en la pronta solución de los problemas y en favor de los intereses de la ciudadanía.

7.3.3 Confiable: Brindar una atención acorde a la normativa.

7.3.4 Empático: Tener la capacidad de escuchar, atender y de ponerse en el lugar de las ciudadanas y los ciudadanos.

7.3.5 Inclusivo: Atender a toda la ciudadanía sin distinción, de manera que sean atendidos de acuerdo a sus circunstancias particulares.

7.3.6 Oportuno: Brindar la atención en el momento adecuado y dentro de los términos acordados con las ciudadanas y los ciudadanos, en el marco de la ley.

7.3.7 Conocimiento: El personal del Despacho Presidencial debe contar con la información adecuada, para ello debe conocer los trámites y servicios que presta la entidad, así como los formatos de atención definidos para responder a las peticiones de la ciudadanía.

7.4 Valores

El servicio prestado debe perseguir el cumplimiento de los siguientes valores:

7.4.1 Excelencia en el servicio, con un enfoque orientado a los/las ciudadanos/as, facilitando el acceso a los servicios, enfocado a la mejora continua.

7.4.2 Respeto a la identidad de todas las personas, sin distinción por razones de idioma, raza, sexo y religión

7.4.3 Actitud amable, de parte del personal del Despacho Presidencial que atiende a la ciudadanía.

 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 001-2023-SGACGD-SG/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha de aprobación: octubre 2023

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 Disposiciones sobre el funcionamiento de los espacios de atención al/la Ciudadano/a.

A fin de tener un correcto funcionamiento de los espacios de atención, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- 8.1.1 El horario de atención en la Plataforma de Atención al Ciudadano se establece de acuerdo con lo dispuesto por la entidad al amparo del marco normativo vigente.
- 8.1.2 El horario de refrigerio es de sesenta (60) minutos, el cual es tomado en forma rotativa garantizando que la atención se ejecute de manera ininterrumpida.
- 8.1.3 Los ambientes de atención deben contar con señalización interna que permita la orientación del/la Ciudadano/a: Libro de reclamaciones, Atención preferencial, servicios higiénicos, entre otros.
- 8.1.4 El personal debe mantener el módulo de atención limpio y ordenado.

8.2 Obligaciones del personal que brinda el servicio de atención al/la Ciudadano/a.

A fin de brindar una correcta atención al/la Ciudadano/a, el personal a cargo de la atención del/la mismo/a debe tomar en cuenta las siguientes obligaciones y prohibiciones:

- 8.2.1 Cumplir con lo dispuesto en el Protocolo de Atención al Ciudadano Anexo 01.
- 8.2.2 Mostrar en un lugar visible el fotocheck de identificación.
- 8.2.3 Atender de manera personalizada y directa, de ser necesario, comunicarse con un representante de la unidad de organización que le de soporte en la atención del trámite o servicio requerido.
- 8.2.4 Atender de manera ordenada, de acuerdo con la emisión del ticket de atención del gestor de cola, de no existir dicho mecanismo, la atención debe realizarse por orden de llegada priorizando la Atención preferencial.
- 8.2.5 Cumplir con las demás disposiciones que señale su jefe inmediato

8.3 De la atención de Ciudadanos/as insatisfechos.

La atención se realiza de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que prueba la Norma Técnica N° 001- 2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en entidades y empresas de la Administración Pública.

8.4 Prohibiciones del personal que brinda atención al/la Ciudadano/a.

- 8.4.1 Está prohibido recibir premios, obsequios o cualquier otra forma de agradecimiento por parte de los/as Ciudadanos/as.
- 8.4.2 Está prohibido transferir llamadas a la unidad de la organización y brindar datos del personal que evalúa los expedientes sin previa coordinación.

 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 003-2023-GPPCI/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha aprobación: 03 noviembre 2023

8.4.3 Está prohibido ausentarse de su módulo de atención sin poner en conocimiento de ello.

8.5 De los mecanismos de atención a los/as Ciudadanos/as.

Para la atención a los/las Ciudadanos/as se ha establecido los siguientes criterios:

8.5.1 Con Gestor de cola

La emisión y entrega de los tickets, se encuentra a cargo del personal de recepción u orientación de la sede de la entidad.

El personal atiende únicamente a los/las Ciudadanos/as que cuenten con tickets de atención generados por el gestor de colas, cuya asignación es acorde al tipo y cantidad de trámites a realizar.

El Personal competente debe realizar la configuración del gestor de colas, teniendo en cuenta: tipo de atención, tipo de servicios, cantidad de documentos a ingresar, tipo de Ciudadano/a, cantidad de gestores, entre otros.

8.5.2 Sin Gestor de Cola

La atención de los/las Ciudadanos/as debe ser por orden de llegada teniendo como prioridad la Atención preferencial.

8.6 De los mecanismos de evaluación de la atención al Ciudadano/a.

8.6.1 En los canales de atención al/la Ciudadano/a se utilizan como mecanismos para evaluar la calidad de los servicios de atención a la ciudadanía, los siguientes:

- **Aplicación de encuestas**

De aplicación obligatoria, consiste en un cuestionario aplicado a una muestra representativa de Ciudadanos/as, para obtener información respecto al nivel de satisfacción que tiene sobre los servicios de atención al/la Ciudadano/a que brinda la entidad, según Anexo 02.

- **Ciudadano Incógnito**

Se designa a una persona para que de manera incógnita actúe como Ciudadano/a, con el objeto de evaluar la calidad del servicio de atención brindada.

- **Calificadores**

Dispositivo que permite conocer la percepción que tienen los/las Ciudadanos/as de la atención brindada, a fin de evaluar a los gestores de atención.

- **Indicadores**

Medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con periodos anteriores o con metas o compromisos. Se asocia con el objetivo del proceso y sirve para la determinación de metas. Se establecen ejemplos de indicadores en el Anexo 03.

8.6.2 La periodicidad de análisis de los resultados obtenidos producto de la aplicación de dichos mecanismos, es determinada por la entidad, debiendo realizarse como mínimo una (01) vez por año, a fin de contar con insumos que permitan identificar las oportunidades de mejora de la Calidad de atención.

 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 001-2023-SGACGD-SG/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha de aprobación: octubre 2023

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva constituye falta disciplinaria que se sanciona de acuerdo a lo señalado en el Reglamento Interno de los Servidores Civiles de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.



 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 003-2023-GPPCI/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha aprobación: 03 noviembre 2023

X. ANEXOS

ANEXO 01

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A

La atención al/la Ciudadano/a puede realizarse a través de los canales presencial, telefónico y/o digital, en ese sentido el personal responsable de dicha atención aplica las siguientes disposiciones:

1. Conductores de satisfacción:

Desde la primera interacción con el/la Ciudadano/a, el personal debe:

Prestar un trato profesional hasta el término de la atención, mostrando empatía e igualdad en el trato con la persona al prestar el servicio, conocimiento sobre el mismos, entre otros.

- Brindar información utilizando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio.
- Garantizar la oportunidad de la atención, desde su inicio hasta su culminación.
- Aplicar los procedimientos y normativa vigente de forma oportuna y eficiente.
- Facilitar el acceso a la atención y mostrar receptividad ante el/la Ciudadano/a.
- Transmitir confianza y legitimidad en sus acciones, proyectando una adecuada imagen institucional.

2. Canal presencial

2.1 Disposiciones generales:

El personal responsable de la atención debe seguir las siguientes recomendaciones durante la atención por el canal presencial.

1.1. De la comunicación.

- Tono y volumen de voz amigable, proyectando confianza e interés. Evitar utilizar tonos altos o muy bajos que denoten inseguridad, adaptar la modulación de la voz a diferentes situaciones según corresponda.
- Lenguaje (comunicación verbal y no verbal): debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- Vocalización: debe respirar tranquilamente y pronunciar en un tono modulado, articulando las palabras claramente, sin omitir ninguna sílaba, para que la información sea comprensible.

2.1.2 De factores de comportamiento personal.

Aspecto personal: Debe considerar que la presentación personal influye en la percepción respecto de la entidad y la calidad en el servicio, por este motivo debe mantener una excelente presentación.

2.2 Disposiciones específicas acorde a las funciones:

2.2.1 Personal de seguridad.

 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 001-2023-SGACGD-SG/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha de aprobación: octubre 2023

- Saludar amablemente diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a".
- Solicitar, atentamente, al/la Ciudadano/a que se identifique con su DNI o documento que lo identifique a fin de ser registrado rápidamente en los módulos de atención.
- Revisar todos los maletines, paquetes o demás efectos personales. Informar previamente al/la Ciudadano/a, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de la revisión para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Municipalidad Distrital de Carabayllo.
- Orientar al/la Ciudadano/a sobre la ubicación del módulo de atención al cual debe dirigirse.

2.2.2 Anfitrión/a del módulo de atención o quien haga sus veces.

- Saludar amablemente diciendo: "Bienvenido/a (...), ¿Qué trámite va a realizar?".
- Solicitar al/la Ciudadano/a que se identifique con su DNI u otro documento que cumpla dicha función, a fin de ser registrado en el Sistema correspondiente; el trato con el/la Ciudadano/a debe ser de Usted.
- Orientar al/la Ciudadano/a hacia la sala de espera o ventanilla de atención y a estar atento al llamado según el procedimiento que corresponda.

2.2.3 Personal que presta el servicio de atención a la ciudadanía, ubicados en las ventanillas correspondientes al registro de visitas, orientación general o técnica y atención en mesa de partes.

ETAPA	ESTRUCTURA DE LA CONVERSACIÓN
Saludo	<ul style="list-style-type: none"> • Buenos días, tome asiento por favor (de corresponder), mi nombre es (Nombre y Apellido). • ¿Con quién tengo el gusto de hablar? • ¿En qué puedo servirlo/la? (personalizar mencionando su nombre cuando corresponde).
Durante el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las operaciones propias del servicio, utilizando las herramientas y aplicativos de consulta o procesamiento de datos. • Dedicarse exclusivamente al/la Ciudadano/a que está atendiendo y cumplir con los atributos establecidos del buen servicio.
En caso necesite retirarse del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar al/la Ciudadano/a el motivo y el tiempo aproximado por el cual va a ponerlo en espera. • Cuando el/la Ciudadano/a haya aceptado esperar, al retornar, ofrecer agradecimiento por la espera, en caso se haya excedido en el tiempo prometido.
Al transferir a otra ventanilla	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de transferir la atención a otra ventanilla, asegúrese que el/la Ciudadano/a este informado sobre el motivo por el cual está siendo transferido y comuníquese que espere a ser llamado a través del sistema de colas.
Despedida	<ul style="list-style-type: none"> • Señor(a)/Srta. (Apellido) ¿Hay algo más en que pueda servirle? • Gracias por visitar el (...), que tenga un buen día.

 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 003-2023-GPPCI/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha aprobación: 03 noviembre 2023

3. Canal No Presencial-Medio Telefónico.

3.1 Disposiciones generales:

El personal responsable de la atención debe seguir las siguientes recomendaciones durante la atención por el canal telefónico.

3.1.1 De la comunicación

- Tono de voz vivaz que proyecte seguridad y disposición a servir. El volumen de voz debe ser mediano.
- Lenguaje: evitar tutear al/la Ciudadano/a. Debe ser respetuoso y amable.
- Vocalización: debe respirar tranquilamente y pronunciar en un tono modulado, articulando las palabras claramente, sin omitir ninguna sílaba, para que la información sea comprensible.



3.1.2 De factores de comportamiento personal y equipo

- Saber usar todas las funcionalidades del teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural, proyectar el comportamiento mediante la voz.
- Ser amable en la atención recordando que la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Emplear una herramienta que permita tener las manos libres para tomar nota del requerimiento o acceder al computador y buscar la información requerida.

3.2 Disposiciones específicas acorde a las funciones Personal que presta el servicio de atención a la ciudadanía a través de la Central Telefónica o Cali Center

ETAPA	ESTRUCTURA DE LA CONVERSACIÓN
Saludo	<ul style="list-style-type: none"> • Buenos días, le saluda (Nombre y Apellido) de la Municipalidad Distrital de Carabayllo • ¿Con quién tengo el gusto de hablar? • ¿En qué puedo servirlo/la?
Durante el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las operaciones propias del servicio, utilizando las herramientas y aplicativos de consulta o procesamiento de datos.
Al transferir	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese que el/la Ciudadano/a este informado del nombre del servidor/ra civil y la Unidad de Organización a la que pertenece.
En caso de poner en espera	<ul style="list-style-type: none"> • Informe al/la Ciudadano/a el motivo y el tiempo aproximado por el cual va a ponerlo en espera • Cuando el/la Ciudadano/a haya aceptado esperar, retomar la llamada cada 40 segundos o en el tiempo aproximado que informó retornar, ofrecer agradecimiento por la espera, en caso de que se haya excedido en el tiempo prometido.
Despedida	<ul style="list-style-type: none"> • Señor(a)/Srta. (Apellido) ¿Hay algo más en que pueda servirle? Gracias por llamar a la Municipalidad Distrital de Carabayllo, que tenga un buen día. • Gracias por visitar el (...), que tenga un buen día.



 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 001-2023-SGACGD-SG/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha de aprobación: octubre 2023

4. Canal No Presencial-Medio Digital

4.1 Disposiciones Generales:

El personal responsable de la atención debe seguir las siguientes recomendaciones durante la atención por el canal digital.

- El personal que presta el servicio de atención al/la Ciudadano/a es responsable del uso de la cuenta de correo o web chat institucional, razón por la cual el usuario asignado es intransferible
- Evitar lenguaje complejo o técnico.
- Facilita información de contacto adicional.
- Revisar de manera completa el mensaje y la ortografía antes de enviar la respuesta. Con esto se evita cometer errores que generen una mala impresión en el/la Ciudadano/a que recibe la respuesta.
- Si la solicitud no es clara, pedir al/la Ciudadano/a que brinde más detalle sobre su consulta.
- Responder las preguntas por orden de entrada al servicio de atención.
- Contestar a la ciudadanía en línea, dentro de las veinticuatro (24) horas, y evitar demoras o tiempos de espera no justificadas
- Analizar el contenido de la consulta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea fácil de leer.
- No use mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponde por ortografía, no usar emoticones, caritas y signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si debe de adjuntar documentos al mensaje, asegúrese de que el usuario tenga el software para leerlo y la capacidad para recibirlo.



Disposiciones específicas acorde al medio.

Correo electrónico

El personal responsable debe realizar las siguientes acciones:

- Saludar con un "Buenos días estimado (...), en respuesta a su solicitud, relacionada con (...)".
- Recibir y clasificar el tipo de solicitud, con la finalidad de poder determinar la competencia de la unidad de organización y los términos de respuesta.
- No usar el correo electrónico institucional para temas personales, ni para enviar cadenas con contenidos que puedan afectar a la Municipalidad Distrital de Carabayllo.
- Usar la plantilla de firma institucional

4.2.2 Web chat

ETAPA	ESTRUCTURA DE LA CONVERSACIÓN
Saludo	<ul style="list-style-type: none"> • Buenos días estimado (...). En respuesta a su solicitud, relacionada con (...). • Buenos días, gracias por comunicarse con (...), lo saluda (...). • ¿Con quién tengo el gusto de hablar?



 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 003-2023-GPPCI/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha aprobación: 03 noviembre 2023

	<ul style="list-style-type: none"> • En respuesta a su solicitud, relacionada con (***)
Durante el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las operaciones propias del servicio, utilizando las herramientas y aplicativos de consulta o procesamiento de datos.
Derivar	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese que el/la Ciudadano/a este informado del canal, medio o entidad por el cual debe realizar su consulta.
Despedida	<ul style="list-style-type: none"> • Gracias por consultar el web chat de (...), que tenga buen día.



5. De la Atención preferencial.

5.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas.

- Una vez que ingresan a la sala de espera, el servidor civil o persona que presta servicio en la atención al/la Ciudadano/a debe orientarlos para que se sitúen en el área destinada para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de Ciudadanos/as, se realiza por orden de llegada, a través de un sistema de colas.



5.2 Atención a niños/as.

- Brindar prioridad en el turno sobre los/as demás Ciudadanos/as.
- Escuchar atentamente y otorgar a la solicitud tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o niña diga; en cambio, preguntar para entender.
- Llamarlos por su nombre y no usar apelativos como "chiquito" o "hijito", entre otros.



Ciudadanos/as en condición de discapacidad.

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar al/la Ciudadano/a con discapacidad como si fuera un niño.
- Mirar al/la Ciudadano/a con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda?"
- Cuando el/la Ciudadano/a lleve un acompañante, debe ser el/la Ciudadano/a con discapacidad el que indique si él realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que el/la Ciudadano/a necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que el/la Ciudadano/a termine su exposición.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.



5.4 Atención a Ciudadanos/as con alguna discapacidad visual.

- No jalar al/la Ciudadano/a de la ropa ni del brazo.
- Debe informar sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 001-2023-SGACGD-SG/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha de aprobación: octubre 2023

- Si el/la Ciudadano/a pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano del/la Ciudadano/a sobre su hombro o brazo.
- Si por algún motivo el servidor civil o persona que presta servicio en la atención al/la Ciudadano/a debe retirarse de su puesto, debe informarlo al/la Ciudadano/a que está atendiendo, antes de dejarlo/a solo/a.
- Es recomendable implementar el sistema de lenguaje braille, con los trámites o consultas más frecuentes, para los/as Ciudadanos/as que utilizan este sistema de lectura.



5.5 Atención a Ciudadanos/as con discapacidad auditiva.

- Si el/la Ciudadano/a se comunica con lenguaje de señas, es recomendable contar con un servidor civil o persona que presta servicio en la atención al Ciudadano, que conozca el lenguaje de señas; si el/la Ciudadano/a se comunica usando dicho lenguaje.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que el/la Ciudadano/a con discapacidad auditiva trata de decir, se puede pedir que lo repita, o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.



5.6 Atención a Ciudadanos/as con discapacidad física o motora.

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si el/la Ciudadano/a está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.



5.7 Atención a Ciudadanos/as con discapacidad mental o cognitiva.

- Las principales barreras que encuentran los/as Ciudadanos/as con discapacidad mental o cognitiva giran en torno a la comprensión e interpretación de los mensajes. Por ello debemos de facilitar información visual, hablarle de forma sencilla, clara y pausada.
- Hacer preguntas sencillas y cortas, para identificar la necesidades del/la Ciudadanos/as. Nuestra vocación de servicio es ser empático y paciente.
- Evitar entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por el/la Ciudadano/a.
- Confirmar que la información brindada ha sido comprendida.



5.8 Atención a Ciudadanos/as con dificultad para hablar.

- Permitir al/la Ciudadano/a un tiempo adicional para expresarse, tener en cuenta que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.
- Si no se ha comprendido lo que dice, infórmale para que utilice otra manera de comunicar lo que desea. No aparentar haber comprendido si no ha sido así.
- Prestar atención y estimular todos los elementos comunicativos de naturaleza no verbal que la persona pueda transmitir: escribir, correo electrónico, información visual, etc.



 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 003-2023-GPPCI/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha aprobación: 03 noviembre 2023

5.9 Atención a Ciudadanos/as en lenguas originarias.

- Identificar si el Ciudadano/a puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo en dicho compañero.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, solicitar al/la Ciudadano/a que explique con señas su requerimiento, trámite o reclamo.



 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 001-2023-SGACGD-SG/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha de aprobación: octubre 2023

ANEXO 02

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Estimado/a usuario/a, su opinión es valiosa para mejorar la atención prestada, en ese sentido agradecemos responder con conciencia y honestidad.

Nombre del Colaborador: _____ Sede: _____
 Fecha: _____

Nombre del Encuestado: _____ Celular N°: _____

1. Canal-medio de atención:

- a) Presencial () b) Digital () c) Telefónico ()
 d) Otro: _____

2. Motivo de la atención:

- a) Trámite TUPA () b) Información/orientación () c) Queja y/o reclamo ()
 d) Estado de trámite () e) Otro: _____

3. Calificación del servicio: Califique qué tan satisfecho se encuentra con:

	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho
a) Trato profesional durante la atención *Acciones y actitud de la persona que lo/la atendió, comprendiendo el profesionalismo, empatía, igualdad en el trato, conocimiento, etc.					
b) Información brindada *Capacidad de brindada Información empleando a un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno.					
c) Tiempo *Desde el inicio de la atención hasta el momento de su atención.					
d) Resultado de la gestión/entrega *Resultado de la atención desde el primer contacto con usted hasta la culminación de la misma.					
e) Accesibilidad *Facilidad para acceder a los canales de atención, involucrando aspectos relacionados a la seguridad, infraestructura y horarios.					

Nombre del encuestador: _____ Fecha: _____

 MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO	DIRECTIVA	Código: N° 003-2023-GPPCI/MDC
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO"	Fecha aprobación: 03 noviembre 2023

ANEXO 03

INDICADORES DE MEDICIÓN

La Municipalidad Distrital de Carabayllo, mide periódicamente el desempeño en la atención a la ciudadanía.

Ejemplos de indicadores que pueden ser utilizados:

Porcentaje de ciudadanos/as satisfechos/as por la atención recibida



$$\text{Porcentaje de ciudadanos/as satisfechos/as} = \frac{\# \text{ de ciudadanos satisfechos} + \# \text{ de ciudadanos muy satisfechos}}{\# \text{ total de ciudadanos encuestados}} \times 100$$

Calificación de Indicador



Min	Máx	Calificación
86%	100%	Muy Bueno
61%	85%	Bueno
51%	60%	Regular
36%	50%	Malo
0	35%	Muy Malo



Tiempo medio operativo en la atención telefónica, virtual y presencial

$$\text{TMO} = \text{TEA} + \text{HOLD} + \text{TAP} \text{ (si aplica)}$$



- TMO:** Tiempo medio operativo
- TEA:** Tiempo efectivo de atención con el usuario.
- HOLD:** Tiempo de espera.
- TAP:** Tiempo administrativo posterior.

Se deberá implementar una periodicidad de medición de los indicadores (mensual, trimestral, semestral) a fin de establecer el comportamiento de los mismos en el tiempo. Asimismo, se deberá establecer un objetivo meta y, a medida que se obtengan los resultados de medición, se propondrá las acciones de mejora, de corresponder.

