



DESPACHO PRESIDENCIAL

“ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DESPACHO PRESIDENCIAL”

DIRECTIVA N° 003-2024-DP/SSG

ROL	ÓRGANO / UNIDAD ORGÁNICA	FIRMA ELECTRÓNICA
Elaborado por:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	
Revisada por:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	
	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Oficina General de Asesoría Jurídica	
Aprobada por:	Subsecretaría General	



ÍNDICE

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES PRELIMINARES

Artículo 1° - Objetivo	3
Artículo 2° - Finalidad.....	3
Artículo 3° - Base Legal	3
Artículo 4° - Ámbito de Aplicación.....	4
Artículo 5° - Responsabilidades	4
Artículo 6° - Deberes de los servidores civiles a cargo de la orientación y atención ciudadana	5
Artículo 7° - Integridad y Ética Pública.....	5

CAPÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 8° - Glosario de términos	5
Artículo 9° - Siglas o acrónimos	6
Artículo 10° - Atributos de la orientación y atención al ciudadano.....	6
Artículo 11° - Aptitud y/o actitud para la orientación y atención al ciudadano	7
Artículo 12° - Comunicación asertiva para la orientación y atención al ciudadano	7
Artículo 13°.- Protocolo para la orientación y atención al ciudadano en el Despacho Presidencial.....	7
Artículo 14° - Gestión de la calidad en el servicio ciudadano.....	7

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Artículo 15°. – De los canales de orientación y atención al ciudadano en el Despacho Presidencial.....	9
Artículo 16°. -De la orientación y atención preferente en el Despacho Presidencial	10

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera. - De las disposiciones específicas que emita la OACGD	10
Segunda. - De la normatividad que complementa la presente directiva	10
Tercera. - De la coordinación interinstitucional.	10
Cuarta. - Del servicio de mensajería a través del uso de robótica asistida e inteligencia artificial.	10
Quinta. - De la orientación y atención de denuncias ciudadanas	10
Sexta. - De la orientación y atención complementaria.....	10
ANEXO I	11
ANEXO II	21
ANEXO III	22



CAPÍTULO I DISPOSICIONES PRELIMINARES

Artículo 1° - Objetivo

Establecer disposiciones para la orientación y atención al ciudadano en el Despacho Presidencial, con el objetivo de promover el acercamiento de la ciudadanía hacia un Estado reflexivo e inclusivo.

Artículo 2° - Finalidad

Fortalecer la imagen institucional, estandarizar, uniformizar y optimizar los procesos de orientación y atención al ciudadano, alineados a satisfacer sus necesidades y expectativas, poniendo a disposición canales presenciales y digitales que promueven el uso de tecnologías en los entornos digitales.

Artículo 3° - Base Legal

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 3.3. Ley N° 28683, Ley que modifica la 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.
- 3.4. Ley N° 28983, Ley de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- 3.5. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 3.6. Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- 3.7. Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 3.8. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.9. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.10. Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- 3.11. Decreto Legislativo N° 1256, que aprueba la Ley de prevención y eliminación de barreras burocráticas.
- 3.12. Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
- 3.13. Decreto Supremo N° 077-2016-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 037-2017-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Despacho Presidencial.
- 3.14. Decreto Supremo N° 052-2001-RE, que ratifica la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
- 3.15. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.16. Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



- 3.17. Decreto Supremo N° 073-2007-RE, que ratifica la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.
- 3.18. Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con discapacidad y sus modificatorias.
- 3.19. Decreto Supremo N° 004-2016-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 3.20. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.21. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de Administración Pública.
- 3.22. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 3.23. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 3.24. 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 en el Sector Público.
- 3.25. Resolución de Subsecretaría General N° 026-2020-DP/SSG, que aprueba la Directiva N° 001-2020-DP/SSG denominada “Lineamientos para la elaboración, aprobación y modificación de Directivas del Despacho Presidencial”.
- 3.26. Resolución de Subsecretaría General N° 000043-2023-DP/SSG, que aprueba la Directiva N° 007-2023-DP/SSG denominada “Ingreso y Salida del Despacho Presidencial y Locales Conexos”.
- 3.27. Resolución Ministerial N° 075-2023-VIVIENDA, que aprueba la Modificación de la Norma Técnica A.120, Accesibilidad Universal en Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones.
- 3.28. Resolución de Presidencia N° D000137-2023-CONADIS-PRE, que aprueba la Guía N° D000001-2023-CONADIS-PRE, denominada “Guía para el Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad”.

Artículo 4°. - Ámbito de Aplicación

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio para el personal del Despacho Presidencial (DP), debiendo entenderse por tal concepto a los/las servidores/as civiles, sin distinción de su régimen laboral. Asimismo, incluye el Personal Altamente Calificado y del Fondo de Apoyo Gerencial, personal destacado al Despacho Presidencial (civil, militar y policial) y quienes participan bajo las modalidades formativas laborales (prácticas pre y profesionales), con arreglo a lo dispuesto en el presente documento, y de acuerdo a la normativa que corresponda a cada régimen laboral.

Artículo 5°. - Responsabilidades

- 5.1. Los titulares de los órganos y unidades orgánicas del DP velan por el debido cumplimiento de una orientación y atención inclusiva, celeridad y eficiente, supervisando de manera permanente los servicios provistos a través de los canales de atención establecidos.
- 5.2. El/la director/a de la **Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria (OACGD)** debe dirigir, ejecutar y evaluar los procesos de orientación y atención al ciudadano en todos los espacios y canales que disponga.



5.3. El/la directora/a de la **Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)** es responsable de la operatividad, mantenimiento y mejora de los sistemas informáticos empleados en el canal digital de orientación y atención al ciudadano.

5.4. El/la directora/a de la **Oficina de Telecomunicaciones (OTE)** es responsable de la operatividad, mantenimiento y mejora de los sistemas de telecomunicaciones empleados para brindar orientación y atención al ciudadano.

Artículo 6°. - Deberes de los servidores civiles a cargo de la orientación y atención ciudadana

- a) Respetar el horario de atención establecido, a fin de salvaguardar los intereses ciudadanos.
- b) Tramitar las solicitudes que se presentan o inician respectivamente, según corresponda, encausar o reconducir el trámite o solicitud a la institución competente.
- c) Facilitar y asistir a los ciudadanos sobre el cumplimiento de los requisitos u otros trámites que requieran ser iniciados.
- d) Velar por la eficacia de las actuaciones procedimentales, procurando la simplificación en los trámites.
- e) Promover una atención celeré y eficaz a través de los canales de atención, respetando los criterios establecidos en la presente directiva y demás procedimientos administrativos internos.

Artículo 7°. - Integridad y Ética Pública

Las disposiciones de la presente Directiva se enmarcan en el cumplimiento de la función de integridad que realiza el DP, para contribuir en el cumplimiento de la política y la promoción de una cultura de integridad y ética pública, con acciones de prevención y lucha contra la corrupción, conforme a la normativa vigente.

CAPÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 8°. - Glosario de términos

- a) **Acto administrativo.** - Son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.
- b) **Atención.** - Se configura como el conjunto de recursos y medios que el Despacho Presidencial pone a disposición de la ciudadanía con el fin de facilitarles el ejercicio de sus derechos, cumplimiento de deberes y acceso a servicios públicos.
- c) **Canales de orientación y atención.** - Son los puntos de acceso a través de los cuales el ciudadano hace uso de los distintos servicios que brinda el Despacho Presidencial, permitiendo ampliar su cobertura, agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información. Los canales de atención son: presencial y digital.
- d) **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 Despacho Presidencial.
- e) **Discapacidad.** - Término genérico que incluye las deficiencias de funciones y/o estructuras corporales, limitaciones en las actividades y restricciones en la participación;



indicando los aspectos negativos de la interacción de un individuo (con una condición de salud) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales)¹.

- f) **Inclusión.** - Es el principio que está orientado a lograr que todos los ciudadanos, 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.
- g) **Orientación.** - Actividades que realiza el servidor civil con la finalidad de brindar información al ciudadano sobre los procedimientos del Despacho Presidencial. La orientación o información puede estar relacionada con requisitos, características, plazos, etc.
- h) **Procedimiento administrativo.** -Conjunto de actos y diligencias tramitados en el Despacho Presidencial, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los ciudadanos.
- i) **Servidor/a civil.** - Se refiere a las personas comprendidas en el literal i) del artículo IV del Título Preliminar del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, así como a los servidores cuyos derechos se regulan por cualquier otro régimen de contratación vigente, sea este nombrado, contratado/a, designado/a, o de confianza que desempeñe actividades o funciones en el Despacho Presidencial.
- j) **Visitantes.**- Personas naturales o representantes de personas jurídicas que visitan a los funcionarios y servidores públicos del Despacho Presidencial; así como aquellas que realizan visitas turísticas, participantes de diferentes eventos oficiales, miembros de la prensa nacional y extranjera acreditados, entre otras personas autorizadas.

Artículo 9° . - Siglas o acrónimos

SIGLA	DENOMINACIÓN
DP	Despacho Presidencial
SSG	Subsecretaría General
OTI	Oficina de Tecnologías de la Información
OTE	Oficina de Telecomunicaciones
OACGD	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria

Artículo 10° . - Atributos de la orientación y atención al ciudadano

Todo servidor civil que realice la función de orientación y atención al ciudadano debe estar enfocado a la promoción de los siguientes atributos:

- a) **Respeto:** Reconociendo y valorando las expectativas sin ignorar sus diferencias.
- b) **Probidad:** Actuando con honradez y rectitud, sin tomar ventaja o provecho personal, evitando acciones que puedan poner en riesgo los objetivos y la imagen que debe tener la sociedad respecto a los servidores del Despacho Presidencial.
- c) **Amabilidad:** Dirigiéndose a la ciudadanía con cortesía y sinceridad.
- d) **Tolerancia:** Siendo prudente al recibir las críticas ciudadanas, para luego identificar oportunidades que permitan la mejora continua.
- e) **Confiabilidad:** Promoviendo seguridad y confianza a través de los canales de atención del Despacho Presidencial.
- f) **Empatía:** Colocándose en el sentir y en lugar del ciudadano.
- g) **Inclusivo:** Atendiendo a la ciudadanía cualquiera sea su condición, sin discriminación de ninguna índole.

¹ Norma Técnica de Salud N° 127-MINSA/2016/DGESP



- h) **Responsabilidad:** Reconociendo y aceptando las consecuencias de un hecho realizado de forma deliberada.
- i) **Oportunidad:** Atendiendo lo solicitado por el ciudadano en el momento adecuado y en tiempos razonables de respuesta.
- j) **Efectividad:** Expresando la medida del impacto que un procedimiento determinado tiene sobre los intereses particulares de los ciudadanos.
- k) **Calidad:** Otorgando más que un buen servicio, es satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Artículo 11°. - Aptitud y/o actitud para la orientación y atención al ciudadano

Los servidores civiles que realicen actividades vinculadas a la orientación y atención ciudadana promueven una aptitud de tolerancia y respeto. Se considera indispensable que el servidor civil atienda al ciudadano tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) Escuchar pacientemente al ciudadano evitando interrumpirlo.
- b) Mantener una actitud cordial hacia los ciudadanos.
- c) Satisfacer en la medida de lo posible las necesidades ciudadanas.
- d) No generar falsas expectativas.
- e) Ser empático y mantener una adecuada disposición de ánimo.
- f) Antes de entablar alguna comunicación, ya sea verbal o escrita, debe ser precedida por el saludo.

- g) Mantener una postura erguida y establecer contacto visual, cuando la orientación y atención se brinde de manera presencial.
- h) Mostrar interés genuino por el ciudadano.
- i) Brindar información de manera precisa, honesta y clara.
- j) Despedirse de manera educada.

Artículo 12°. - Comunicación asertiva para la orientación y atención al ciudadano

Los servidores civiles a cargo de la orientación y atención ciudadana usan un lenguaje sencillo, claro y directo. Por ello, para las comunicaciones verbales o escritas se debe considerar lo siguiente:

- a) Ser natural, entender que todos somos personas con los mismos derechos.
- b) Evitar el uso de tecnicismos y otros términos que compliquen el entendimiento de la comunicación, en caso sean empleados se debe aclarar su significado.
- c) Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- d) Brindar atención de manera exclusiva al ciudadano.
- e) Evitar tutear al ciudadano.
- f) Al dirigirse al ciudadano empezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- g) Evitar respuestas del tipo “Sí” o “No”, pues se interpretan como frías y cortantes, salvo que se empleen respuestas automáticas en las comunicaciones a través de los canales digitales, tales como chatbot, chat GPT, entre otros.

Artículo 13°.- Protocolo para la orientación y atención al ciudadano en el Despacho Presidencial

El DP pone a disposición de los servidores civiles el Protocolo para la orientación y atención al ciudadano, a fin de uniformizar y optimizar los procesos antes descritos, así como coadyuvar al cumplimiento del objetivo y finalidad establecidos en la presente Directiva (ANEXO I).

Artículo 14°. - Gestión de la calidad en el servicio ciudadano

El modelo para la gestión de la calidad de servicios se estructura conforme a lo establecido en la “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público”; documento



“ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DESPACHO PRESIDENCIAL”

aprobado por la Secretaría de la Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, el cual se fundamenta en:

- a) Política pública y regulación
- b) Estrategia de intervención
- c) Bienes y servicios
- d) Gestión Interna
- e) Resultados
- f) Seguimiento, evaluación y mejora continua
- g) Estado abierto

Figura 1. Modelo conceptual de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030



Fuente: Tomado de la “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público” aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2022-PCM/SGP

El coordinador o especialista en Atención al Ciudadano, como gestor de la calidad del servicio, realiza las siguientes acciones:

- a) Supervisa que los servicios de orientación y atención ciudadana, sean gestionados respetando los plazos de atención, ubicación geográfica y nivel de satisfacción.
- b) Velar por el cumplimiento de las disposiciones, procedimientos y protocolos de acuerdo a las normativas establecidas en el DP.
- c) Monitorear los espacios de orientación a la ciudadanía y los canales de atención, observando las incidencias que se producen, informando y proponiendo soluciones o propuestas de mejora.
- d) Remitir de manera semestral un (1) informe dirigido al director/a de la OACGD, el cual debe contemplar los siguientes tópicos:
 - i) Información estadística y análisis de los servicios brindados a través de los canales de orientación y atención, mediante el empleo de fichas de atención (ANEXO II) u otras herramientas para la recolección de datos.



- ii) Analizar la percepción de la ciudadanía respecto a la orientación y atención brindada, a través de encuestas (ANEXO III) u otros.
- iii) Estado situacional de la infraestructura de los espacios de atención presencial y de las condiciones de los canales digitales.
- iv) Evaluar las necesidades de capacitación y reforzamiento que requieran los servidores civiles a cargo de la orientación y atención directa, en caso corresponda. Las necesidades se deben constituir en insumos para la elaboración del Plan de Desarrollo de Personas de la entidad.
- v) Identificar oportunidades de mejora continua, a fin de promover su implementación, velar por los derechos de la ciudadanía, orientarse a una simplificación del proceso y fortalecer los servicios que se brindan a través de los canales de orientación y atención.

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Artículo 15°. – De los canales de orientación y atención al ciudadano en el Despacho Presidencial

El DP, pone a disposición de toda la ciudadanía dos (2) canales de orientación y atención al ciudadano, los vinculados a los servicios presenciales y los destinados a ser utilizados a través del uso de las tecnologías de la información.

Canal presencial

Mediante el canal presencial, los servidores civiles brindan atención de contacto directo y personalizado, basada en principios de calidad e inclusión a la ciudadanía, en las instalaciones físicas del Despacho Presidencial, y en otras que este disponga.

- a) Módulo de orientación y atención ciudadana presencial. - Es la unidad general de orientación en la modalidad presencial, por la cual los servidores civiles de la OACGD, orientan las necesidades e inquietudes de los ciudadanos previos a la iniciación de un procedimiento.

Canal digital

Mediante este canal se promueve una cultura digital e inclusiva, garantizando que los requerimientos ciudadanos sean gestionados dentro de las consideraciones de la presente directiva, así como las prescritas en la Ley de Gobierno Digital, su reglamento y otra normatividad conexas que fuera emitida por autoridades competentes o instituciones reguladoras.

- a) Orientación y atención a través de comunicaciones electrónicas. - Es la extensión electrónica utilizada para atender y/o absolver consultas ciudadanas respecto a los procedimientos provistos por el Despacho Presidencial.
- b) Orientación y atención a través de comunicaciones telefónicas. - Es la extensión de telecomunicaciones que faculta a los servidores civiles, atender y/o absolver, de manera exclusiva, las consultas ciudadanas respecto a los procedimientos ya iniciados o por iniciarse en el Despacho Presidencial.
- c) Orientación y atención por intermedio de mensajería instantánea. - Son todos aquellos aplicativos que ponen a disposición los servicios que provee el Despacho Presidencial, utilizando para ello preguntas y respuestas automáticas en tiempo real, en donde el ciudadano es orientado respecto a dichos servicios. Estos aplicativos pueden ser



implementados a través del uso de la robótica asistida (Ej.: Chatbot) y la inteligencia artificial (Ej.: Chat GPT).

Artículo 16°. -De la orientación y atención preferente en el Despacho Presidencial

El DP brinda orientación y atención al ciudadano enmarcada en las disposiciones establecidas en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y su reglamento; así como en lo señalado en 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 su modificatoria mediante la Ley N° 28683.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera. - De las disposiciones específicas que emita la OACGD

Toda situación no prevista en la presente directiva, vinculada a la orientación y atención ciudadana, serán normalizadas por la OACGD de la SSG.

Segunda. - De la normatividad que complementa la presente directiva

La orientación y atención derivada de las solicitudes de acceso a la información pública y reclamos se rige por sus propias normas e instrumentos normativos internos del Despacho Presidencial, al igual que los procesos de Gestión Documental.

Tercera. - De la coordinación interinstitucional.

En caso el ciudadano solicite orientación y/o atención respecto a procedimientos o trámites que no brinda el Despacho Presidencial, el servidor civil a cargo de la atención debe coordinar con la entidad correspondiente para canalizar la atención.

Cuarta. - Del servicio de mensajería a través del uso de robótica asistida e inteligencia artificial.

En coordinación con la OTI y el Comité de Gobierno Digital, la OACGD propone y promueve servicios digitales inclusivos que permitan la orientación mecanizada y asistida, realizando de manera previa un mapeo de los procesos que deben ser incluidos a través de dichas plataformas.

Quinta. - De la orientación y atención de denuncias ciudadanas

La OACGD brinda orientación respecto a la presentación de denuncias ciudadanas ante posibles actos de corrupción o falta de ética cometida por personal de la entidad, en coordinación con la Unidad Funcional de Integridad Institucional.

Sexta. - De la orientación y atención complementaria

Los Órganos y Unidades Orgánicas que brinden orientación y atención a la ciudadanía a través de la administración de la central de comunicaciones o la gestión de visitas realizadas a las instalaciones del Despacho Presidencial mediante los accesos de Edificio Palacio, Puerta Desamparados y Puerta Perú, se alinean a lo establecido por la presente Directiva.



ANEXO I

**PROTOCOLO PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN
EL DESPACHO PRESIDENCIAL**



CAPÍTULO I

CONSIDERACIONES GENERALES

Artículo 1°. - De la orientación y atención presencial

- a) La expresividad en el rostro es relevante, por tanto; se debe mantener el contacto visual en todo momento, demostrar interés gestualmente, empatía con el caso, queja o necesidad de información.
- b) El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés, amable y sonriente.
- c) La modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones, a fin de que la información sea comprensible para el ciudadano; la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible, es decir evitar el uso de tecnicismos.
- d) Asistir al ciudadano en la emisión del ticket de atención en concordancia al servicio que requiera y orientarle a que espere el anuncio y/o llamado.
- e) La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; por ello, se debe mantener una postura firme y erguida, y se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- f) En los módulos de orientación y atención al ciudadano, se debe mantener el escritorio en perfecto orden y aseo, no debe haber elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- g) En los módulos de orientación y atención al ciudadano, evitar consumir alimentos y bebidas.
- h) Evitar responder llamadas personales o laborales en el momento de brindar la orientación y atención a la ciudadanía.
- i) Evitar retirarse del módulo de trabajo, debe enfocar su atención y esfuerzo a las necesidades que el ciudadano expone.
- j) Si tuviera que retirarse del módulo, este debe ser para la consecución de la propia atención, para lo cual se debe informar al ciudadano. Por ejemplo: *“Necesito fotocopiar el documento, me tendré que ausentar un momento, con su permiso Señor/a.”*
- k) Ante situaciones críticas debe usar la técnica del parafraseo a fin de disminuir la carga emocional y lograr que el ciudadano se sienta comprendido; es decir, escuchar atentamente, quitar la connotación negativa y neutralizar el lenguaje usando frases como por ejemplo: *“Sí, le entiendo correctamente, su caso es...”; “En otras palabras...”*.
- l) En caso de identificar que el ciudadano hable otra lengua o idioma, debe canalizarse su atención hacia un orientador que pueda comunicarse en dicho idioma. En caso en ese momento no se cuente con el orientador que hable dicha lengua o idioma que pueda servir de traductor, se debe utilizar la tecnología para contactar a otro personal fuera de la sede de atención y así se brinde dicho servicio.

Artículo 2°. - De la orientación y atención a través del canal digital

- a) La forma escrita en la comunicación con los ciudadanos debe guardar el respeto, cordialidad, tolerancia y empatía.
- b) Evitar la escritura bajo enfoques de tutear al ciudadano.



- c) En la atención telefónica, la modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible, la vocalización y el lenguaje deben ser claros, evitando el uso de tecnicismos.
- d) Evitar responder llamadas personales o laborales en el momento de brindar la orientación y atención al ciudadano.

Artículo 3°. - De la orientación y atención al ciudadano con discapacidad

- a) Dirigirse a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Ellas deben de indicar luego si es que prefieren que el acompañante los represente.
- b) Prestar atención a la persona y no a su discapacidad.
- c) Evitar tratar a las personas con discapacidad como si fueran niños, no hablarles o escribirles infantilizando o menoscabando su situación.
- d) Mantener la discreción, no preguntar el origen o causas de su discapacidad.
- e) Cuando la atención sea presencial, el servidor civil a cargo, debe ser prudente y preguntar antes de tocar a la persona con discapacidad o manipular sus ayudas técnicas u objetos de apoyo como bastones, muletas, sillas de ruedas, etc., ya que podría causarles incomodidad o generar algún riesgo a su integridad. Preguntar: *¿Desea recibir ayuda? ¿cómo puedo ayudarle?*
- f) Asistir al ciudadano a generar el ticket de atención preferencial según el servicio solicitado por el ciudadano y orientarle que espere el anuncio y/o llamado.
- g) Usar palabras adecuadas cuando se dirija a una persona con discapacidad pues podría ofenderse y sentir que atentan contra su dignidad y capacidades. Evitar los términos minusválido, discapacitado, lisiado, sordomudo, entre otros. El término apropiado es personas con discapacidad².
- h) Usar términos y expresiones inclusivas³.
- i) Si un ciudadano con discapacidad vuelve al módulo de orientación y solicita información otra vez, explicar nuevamente con calma y evite conductas que haga sentir a la persona ofendida.
- j) Otorgar el tiempo que requiera la persona con discapacidad para expresar sus ideas y realizar su consulta. No asuma o suponga información o situaciones que no le haya manifestado.
- k) En caso de que los ciudadanos lleguen directamente a plantear su problema y en el desarrollo de la conversación surgen otros adicionales, consultas o reclamos, es importante que el servidor llegue al fondo del problema, evitando que el ciudadano se sienta invadido en su privacidad. En estos casos es necesario plantearle al ciudadano las distintas soluciones que puedan existir.
- l) Verificar que la información brindada a la persona con discapacidad haya sido comprendida, solicitando la retroalimentación. Si es necesario volver a explicar, hacerlo en términos más simples y sencillos.

Artículo 4°. - De la orientación y atención al ciudadano analfabeto

En caso de ciudadanos analfabetos o aquellos que estén impedidos de realizar por sí mismo algunas acciones que concreten su atención, por ejemplo: el llenado de formatos, presentar un escrito, leer un documento u otras acciones similares, el servidor civil a cargo de la orientación y atención realiza lo siguiente:

² Planteado en el Art. 2 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas.
³ Establecidos en la Guía para el Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad, aprobada mediante Resolución de Presidencia N° D000137-2023-CONADIS-PRE.



- a) Asistir en todo momento y explicar los requisitos y/o elementos que se requieren para la atención.
- b) Asistir en el llenado del documento que efectúa el ciudadano.
- c) De requerir la suscripción de un documento o formato se optará por lo siguiente:
 - En caso de suscribir mediante huella digital, asistir al ciudadano situando su dedo índice en el campo de firma.
 - En caso de que el ciudadano desee firmar, se debe asistir al ciudadano situando su mano hacia el campo de firma.

Artículo 5°. - De la orientación y atención de ciudadanos ante una situación de insatisfacción

- a) Dejar que el ciudadano se desahogue, escuchar o leer atentamente, no interrumpirlo, refutar ni entablar una discusión con él.
- b) Mantener una actitud amigable.
- c) Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- d) Evitar mostrarse agresivo en la forma de comunicación verbal o escrita, a través de gestos en la atención presencial o digital.
- e) Usar frases como *“Lamento mucho escuchar que...”, “lo comprendo”*, pues demuestra la empatía del servidor civil hacia el ciudadano.
- f) En caso de la atención presencial, si el ciudadano persiste en el mismo estado, conducirlo a un ambiente privado y solicitar el apoyo de su superior inmediato o de un especialista de la OACGD; en los casos de la atención digital, mantener una postura firme sin perder la cordialidad y empatía.
- g) En la atención presencial, si el ciudadano se niega a ser atendido por el profesional o especialista de alguna dependencia, y continúa con una actitud agresiva, pedir la asistencia del personal de seguridad para cautelar la integridad verbal y física del servidor civil, mientras que, en la atención digital, si el ciudadano persiste en una actitud agresiva, se procederá a dar por concluida la atención.

CAPÍTULO II

CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

DE LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIALES

Artículo 6°. - De la orientación y atención al ciudadano con discapacidad física

- a) Saludar cordialmente e invitar al ciudadano y a su acompañante (si cuenta con uno) a acercarse al módulo de atención, aun cuando este se encuentre fuera del local, utilizando la siguiente frase: *“Señor/a, por favor adelante”*.
- b) Asistir al ciudadano para la generación del ticket de atención preferencial según el servicio solicitado y orientarle que espere el anuncio y/o llamado.
- c) Cuando acudan a las instalaciones ciudadanos con discapacidad física, asegurar las condiciones y brindar ayuda para facilitar la accesibilidad, su ingreso y ubicación, respetando el ritmo de desplazamiento (caminar despacio), si lo requiere, brindar la silla de ruedas, brindarle la mano o el brazo para ayudarlo a desplazarse y facilitar la atención preferencial de acuerdo a Ley.
- d) Si el ciudadano acude en silla de ruedas, consultarle si necesita ayuda, si la respuesta es positiva, ayudarlo en el desplazamiento hacia el lugar de estacionamiento hasta el



“ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DESPACHO PRESIDENCIAL”

anuncio y/o llamado para su atención, e igualmente cuando haya sido anunciado, ayudarlo en el desplazamiento hacia el módulo de orientación (no empujar la silla sin antes consultárselo al ciudadano).

- e) Si el ciudadano con discapacidad usa muletas, previa consulta, brindarle las facilidades de apoyo corporal para su desplazamiento, establecer un espacio que le sea accesible donde las muletas sean colocadas temporalmente hasta finalizar su atención. Evitar el contacto físico, como tomar por el brazo o por la ropa a una persona con bastón, andador o muletas que no solicite ayuda, pues podríamos desestabilizarla.
- f) Disponer de espacios cerca a la persona con movilidad reducida a fin que puedan mantener sus ayudas técnicas (muletas, andador, bastones) mientras está sentado.
- g) Respetar el tiempo necesario que necesite la persona con movilidad reducida al trasladarse de la sala de espera hasta el módulo de orientación. No lo apesure y evite jalarlo o empujarlo.
- h) El servidor civil debe identificarse inmediatamente con su nombre y apellido, *“Buenos días, mi nombre es... ¿En qué le puedo ayudar?”*.
- i) Solicitar el nombre del ciudadano: *“Por favor Señor/a bríndeme su nombre, apellido y Documento Nacional de Identidad (DNI)”*.
- j) Al terminar la orientación o atención, despedir al ciudadano con una sonrisa y con voz cálida, agradeciendo su visita.
- k) Transmitir siempre la sensación de que se han realizado todas las gestiones para poder atenderlo, asegurando que el ciudadano haya quedado conforme con la atención brindada.
- l) Igualmente, previa consulta, brindar ayuda al ciudadano que hace uso de muletas, brindando apoyo corporal, una mano o brazo para que se levante sin ningún inconveniente, y acercarle las muletas.
- m) Despedirse de manera cordial diciendo: *“Fue un gusto atenderlo Señor/a, gracias por su visita”*.

Artículo 7°. - De la orientación y atención al ciudadano con discapacidad auditiva

- a) Saludar cordialmente e invitar al ciudadano y a su acompañante (si cuenta con uno) a acercarse al módulo de atención, utilizando un lenguaje gestual claro (la persona con discapacidad auditiva necesita ver sus labios para complementar la información que se le brinda). Utilizar la siguiente frase: *“Señor/a, por favor adelante”*. Asegurarse de hacer el ademán de invitación con los brazos.
- b) En caso acudan a las instalaciones de la entidad personas con discapacidad auditiva y física, si lo requiere, se le facilita la silla de ruedas o apoyo corporal (brindarle la mano o el brazo para ayudar a desplazarse).
- c) El servidor civil, siendo el primer filtro en el recibimiento de los ciudadanos, informa al orientador respecto a la discapacidad del ciudadano.
- d) Asistir al ciudadano en la generación del ticket de atención preferencial según el servicio solicitado y orientarle que espere el anuncio y/o llamado.
- e) Al momento de comunicarse, se debe establecer contacto visual, hablar de frente y pausadamente para que el ciudadano pueda leer sus labios, de ser el caso. Asimismo, debe mantener una imagen serena y amigable en señal de cortesía.
- f) El servidor civil a cargo de la atención ciudadana, se debe identificar inmediatamente con su nombre y apellido, mediante lenguaje de señas: *“Buenos días, mi nombre es... ¿En qué le puedo ayudar?”*.



“ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DESPACHO PRESIDENCIAL”

- g) Solicitar el nombre del ciudadano y el Documento Nacional de Identidad (DNI): *“Por favor Señor/a bríndeme su nombre, apellidos y Documento Nacional de Identidad”*.
- h) En caso se le dificultara la comunicación con la persona con discapacidad auditiva, el servidor civil a cargo de la atención debe solicitar el apoyo del intérprete de Lengua de Señas (LS). En caso que el intérprete no se encuentre, se debe realizar una videollamada con el fin de concretar la prestación del servicio del intérprete y establecer una comunicación efectiva.
- i) Si no se cuenta con intérprete de LS, se debe solicitar que el ciudadano con discapacidad auditiva escriba en un papel su consulta o inquietud, motivo de su visita. Sea breve y claro, pues una persona con discapacidad auditiva usan frases cortas y concretas.
- j) Evitar cubrir la cara con las manos o con otros accesorios y/o distractores (lapicero, chicles, computadora, etc.).
- k) Modular las palabras con naturalidad. No hablar ni muy de prisa ni muy despacio, sino vocalizar de forma clara sin exagerar; asimismo, utilizar frases cortas y sencillas para una comprensión total de lo que se está informando.
- l) No alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite el ciudadano.
- m) Invitar al ciudadano a expresar la razón de su visita, mediante el servicio del intérprete o de forma escrita, preguntarle: *¿De qué manera puedo ayudarlo, Señor/a? ¿En qué le puedo ayudar, Señor/a?* Escuchar/leer atentamente cuando el ciudadano exprese su necesidad o las razones de su visita.
- n) Si no quedó clara la exposición del ciudadano, puede hacer preguntas mediante la ayuda del intérprete o de la comunicación escrita, para esclarecer la consulta: *¿Cumplió con...? ¿Recibió respuesta a...? etc.*
- o) Al momento de realizar las preguntas, dirigirse con amabilidad a la persona con discapacidad. Solo si el acompañante es autorizado a representar a la persona con discapacidad auditiva, se debe dirigir a él o ella.
- p) Ofrecer información adicional de los servicios que presta el Despacho Presidencial. *“¿Señor/a, le puedo ayudar en algo más?”*. Finalmente, brindarle de forma escrita el número telefónico y/o correo electrónico del Despacho Presidencial.
- q) Con ayuda del intérprete o mediante la comunicación escrita, el servidor civil a cargo de la atención debe despedirse: *“Fue un gusto atenderlo Señor/a, gracias por su visita”*.

Artículo 8°. - De la orientación y atención al ciudadano con discapacidad visual

- a) Saludar cordialmente e invitar al ciudadano y a su acompañante (si cuenta con uno) a que se acerque al módulo de atención, utilizando la siguiente frase: *“Señor/a, por favor adelante”*.
- b) Saludar claramente a la persona de modo que no exista duda de que se está dirigiendo a ella, para lo cual, el servidor a cargo de la atención debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario, no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- c) Prestar ayuda, siempre en cuando sea solicitada. Consultar previamente es importante.
- d) Para guiar a una persona con discapacidad visual, pose la mano de él o ella sobre su hombro o brazo a fin de que se deje guiar. Caminar relajadamente a medio paso, informándole de aquellos objetos y/o cosas que no pueda percibir, por ejemplo: ubicación de la silla, lugar, sonido del sistema de tickets y otros.
- e) Describirle los lugares por los que se camina, informar los cambios de ambiente, la existencia de escaleras, obstáculos con antelación. Darles orientaciones precisas *“a dos pasos encontramos las escaleras”*, *“a un metro de distancia, a la izquierda, hay un tacho de basura pequeño”*, *“frente a Ud. hay una silla”*.



“ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DESPACHO PRESIDENCIAL”

- f) No utilizar expresiones indefinidas o aproximativas, términos como allí o por aquí, carecen de sentido para el ciudadano con discapacidad visual. Lo mismo ocurre cuando se señala algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas de la posición que se indica con respecto al propio ciudadano. Por ejemplo, utilizar expresiones correctas como: *“a su derecha se encuentra la puerta”, “delante de usted está el módulo de orientación”, “a unos dos pasos está...”*.
- g) Evite expresiones o exclamaciones que puedan provocar inseguridad en la persona, tales como: *“¡Uf!”* o *“cuidado”*, cuando veamos un peligro para este ciudadano. Es preferible decirle: *“alto, no siga”*, con el fin de evitar que continúe avanzando, se sugiere explicarle posteriormente los motivos de dicha acción.
- h) No restringir el ingreso de la asistencia del perro guía, en caso el ciudadano lo utilice como apoyo.
- i) Eliminar obstáculos (como cables en el suelo, puertas entreabiertas u otros) a fin de minimizar riesgos para personas con discapacidad visual.
- j) Generar el ticket de atención preferencial según el servicio solicitado por el ciudadano y orientarle que espere el anuncio y/o llamado.
- k) Ofrecerle un espacio sin mucho tránsito de otros visitantes como espacio de espera de turno de atención.
- l) El servidor a cargo de la atención debe estar al pendiente del ciudadano para prestarle ayuda antes, durante y después de la atención o cuando lo requiera.
- m) El servidor se debe identificar inmediatamente con su nombre y apellido, diciendo: *“buenos días, mi nombre es... ¿En qué le puedo ayudar?”*, y escuchar atentamente que exprese su necesidad o las razones de su visita.
- n) Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede tomar la suya para hacerle saber que quiere saludarlo.
- o) Dirigir las preguntas de manera amable a la persona con discapacidad.
- p) Hable y preste atención al ciudadano, a pesar de que no pueda ver, la persona con discapacidad visual puede percibir si no se le presta atención; asimismo, si mientras el servidor civil a cargo de la atención le habla y mira en otra dirección, ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.
- q) Si es que va a entregar documentos a una persona con discapacidad visual, manifiéstelo con expresiones como *“Hago entrega de su resultado de...”*, *“al frente suyo se encuentra el formato de...”*, con la finalidad de que la persona se entere de lo que sucede durante la orientación.
- r) Mostrar amabilidad, discreción y sobre todo respeto, no se deben propiciar conversaciones íntimas ni las que distorsionen la información que se le brinda al ciudadano.
- s) En caso de que el ciudadano requiera tomar conocimiento o firmar algún documento, se le debe brindar la asistencia mediante la lectura del mismo y solicitar su confirmación para el firmado.
- t) Al concluir con la orientación, despedir al ciudadano con una voz cálida, y agradeciendo su visita.
- u) Transmitir siempre la sensación de que se han realizado todas las gestiones para poder atenderlo. Asegurando que el ciudadano haya quedado conforme con la atención brindada.
- v) Despedirse diciendo: *“Fue un gusto atenderlo Señor/a, gracias por su visita”*.



Artículo 9°. - De la orientación y atención al ciudadano con discapacidad intelectual y/o psicosocial

- a) Saludar con naturalidad, evitar referirse a su discapacidad infantilizándolo innecesariamente con la versación, gestos, etc.
- b) Dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en la conversación.
- c) Si el ciudadano con discapacidad mental tiene dificultades para comunicarse, tener paciencia y darle el tiempo que necesita para que no se ponga nervioso.
- d) Asistir al ciudadano para la generación del ticket de atención preferencial según el servicio solicitado y orientarle a que espere el anuncio y/o llamado.
- e) Realice preguntas cortas, usando un lenguaje claro y sencillo.
- f) Escuchar pacientemente y prestar atención a lo que expresa el ciudadano con discapacidad intelectual y/o psicosocial, no interrumpirlo, evitar completar sus expresiones o terminar el mensaje que quiera emitir.
- g) Ser tolerantes y evitar incomodarse ante comportamientos propios de la discapacidad.
- h) La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos, cortos y lentos.
- i) Responder con claridad, buena vocalización y entonación, a fin de que el ciudadano y acompañante entiendan correctamente el mensaje. Si la situación lo amerita, debe repetirse la respuesta con un lenguaje más sencillo de manera más pausada. Evitar levantar la voz.
- j) Confirme que la información brindada fue comprendida por la persona con discapacidad intelectual y/o psicosocial.
- k) En caso de que la persona atendida eleve la voz o se altere, el orientador debe mantener la serenidad y evaluar la situación, de tal forma que se conduzca la atención hacia una solución positiva.
- l) El servidor civil a cargo de la atención debe despedirse diciendo: *“Fue un gusto atenderlo Señor/a, gracias por su visita”*.

DE LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A TRAVÉS DE LOS CANALES DIGITALES

Artículo 10°.- De la orientación y atención al ciudadano a través de comunicaciones electrónicas

- a) Al recibir la comunicación de la ciudadanía, analizar el tipo de comunicación en el más breve plazo.
- b) En caso sea una solicitud o consulta inmediata, responder en los *siguientes* términos: *“Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches. Gracias por seguir nuestra cuenta oficial de... En relación a su solicitud / consulta, le indicamos lo siguiente...”*.
- c) En caso sea una solicitud o consulta que no puede ser respondida de manera inmediata, responder lo siguiente: *“Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches. Gracias por seguir nuestra cuenta oficial en... En relación a su solicitud o consulta, le indicamos que en este momento coordinaremos con el órgano y/o unidad orgánica respectiva a fin de que usted sea contactado/a, para lo cual sería tan amable de proporcionar sus datos personales (Nombre y apellidos completos, Documento Nacional de Identidad (DNI), correo electrónico personal y número de celular).*



- d) Si la solicitud no es clara, requerir de forma amable información adicional con preguntas como: *“¿Puede precisar con más detalle su consulta?”*, o *“¿Podría facilitarnos algún dato adicional?”*.
- e) Cerrar la comunicación con la siguiente frase: *“El Despacho Presidencial agradece su comunicación”*.
- f) En caso el ciudadano remita documentación a través de este medio, hacer de su conocimiento que el DP cuenta con canales oficiales para recepción documental y trámite correspondiente.

Artículo 11°.- De la orientación y atención al ciudadano a través de comunicaciones telefónicas

- a) Contestar las llamadas con prontitud, es recomendable que el número de tonos no excedan las tres (3) timbradas.
- b) Evitar hablar con terceros y/o continuar alguna conversación adicional cuando se esté próximo a responder la llamada telefónica.
- c) Mantener una postura relajada y natural, el servidor civil a cargo de la atención debe proyectar su imagen a través de su voz: hablar con claridad, buena vocalización y articulación de las palabras, manteniendo un tono de voz homogéneo, amigable y vivaz al momento de dar respuesta al requerimiento, a fin de que la persona entienda correctamente el mensaje y se sienta satisfecho con la atención.
- d) Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y emisión de la voz como alimentos, chicles o líquidos.
- e) Cuando se recibe una llamada, dedicarse exclusivamente a atender la misma siendo amable y respetuoso; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- f) Comunicar la información de manera clara, explícita y sencilla, demostrando seguridad en el mensaje y disposición de ayuda.
- g) La velocidad con que se comunica la información debe ser levemente menor a la usada en persona.
- h) Se debe usar un volumen medio de voz para comunicarse por teléfono. Una adecuada vocalización ayuda más que subir innecesariamente el volumen de la voz.
- i) Disponer de la relación de nombres, teléfonos y cargo de los servidores civiles responsables de los procesos relacionados con la atención al ciudadano, de manera que estén al alcance cuando sean requeridos.
- j) Proceder con la conversación cordialmente: *“Buenos días”, “Buenas tardes”,* e inmediatamente después, dar la bienvenida diciendo: *“Bienvenido/a al Despacho Presidencial, mi nombre es...”*.
- k) Para identificar a su interlocutor; debe solicitar los datos del ciudadano, haciendo uso de la siguiente frase: *“¿Podría brindarme su nombre y apellidos, y número de Documento Nacional de Identidad (DNI)?”*.
- l) Identificado el ciudadano, dirigirse a él como “Señor” o “Señora”. Evitar el tuteo.
- m) Preguntar: *¿En qué podemos ayudarlo/a? o ¿Cuál es su consulta?* Escuchar atentamente que el interlocutor exprese su necesidad, tomando nota de los puntos relevantes de su consulta.
- n) Durante el diálogo con el ciudadano, usar palabras como: *“¿entonces?”, “¿y qué ha ocurrido después?”, “le comprendo”,* estas palabras animan al ciudadano y lo hacen sentir que está siendo escuchado.
- o) Evitar interrumpir al ciudadano, esperar a que termine de hablar antes de orientarlo.



“ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DESPACHO PRESIDENCIAL”

-
- p) Si no queda clara la explicación del ciudadano, puede hacer preguntas para esclarecer la consulta: *¿Cumplió con...? ¿Recibió respuesta a...?, etc.*
 - q) En caso de ser necesario dejar en espera la llamada, no dejar en espera al ciudadano por más de treinta (30) segundos, siempre retome la llamada informando la razón de la espera. Al retomar la llamada, explicar la razón de la demora y disculparse o agradecer por la espera, en caso de haber excedido el tiempo promedio decir: *“Gracias por esperar Señor/a”*.
 - r) Si se estima que el tiempo de espera será largo, brindarle la opción al ciudadano de que pueda esperar en línea o se procederá a devolver la llamada al teléfono o celular que proporcione. Solicitar el número telefónico para contactarse posteriormente: *“Señor/a, indíqueme un número telefónico para poder contactarlo, por favor”*. Indicarle que en el transcurso del día se le va a devolver la llamada y asegurarse de dar cumplimiento al compromiso asumido en la atención.
 - s) Transferir solo aquellas llamadas que el servidor civil no puede atender con prontitud o requieren de información más detallada. Antes de transferir la llamada, informar al ciudadano la razón de la misma.
 - t) Despedirse amablemente del ciudadano e informar sobre otros canales de atención disponibles del Despacho Presidencial. *“Hasta luego Señor/a, gracias por llamar al Despacho Presidencial”*.
 - u) Esperar a que el ciudadano cuelgue o termine la llamada telefónica.



ANEXO II



PERÚ

Despacho
Presidencial

Área de Atención al Ciudadano y Trámite
Documentario

FICHA DE ATENCION AL CIUDADANO

N°

DATOS DEL CIUDADANO		
DOCUMENTO DE IDENTIDAD		APELLIDOS Y NOMBRES
DNI	PASAPORTE	
TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	
DATOS DEL DOMICILIO		
DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO
DIRECCION		
OBJETO DE LA ATENCIÓN		
PETITORIO/ ASUNTO		
OBSERVACIONES		
FECHA	GENERACIÓN DE EXPEDIENTE	
SERVIDOR RESPONSABLE DE BRINDAR LA ATENCIÓN:		



ANEXO III

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA, RESPECTO AL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL DESPACHO PRESIDENCIAL

1. ¿Cómo se enteró de la existencia de los canales de orientación y atención del Despacho Presidencial?

- a) Página Web
- b) Línea Telefónica
- c) Redes Sociales del Despacho Presidencial (Facebook, Instagram, entre otros).
- d) Referencias de amigos
- e) Otros: _____

2. ¿Con que facilidad pudo acceder a los canales de orientación y atención del Despacho Presidencial?

- a) Muy fácil
- b) Fácil
- c) Regular
- d) Difícil
- e) Muy difícil

3. ¿Qué le parece los servicios de orientación y atención del Despacho Presidencial?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

4. ¿Qué tan importante son para usted, canales de orientación y atención del Despacho Presidencial?

CRITERIOS	Nada Importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
TIEMPO (rapidez en la atención)					
INFORMACIÓN (sencilla, veraz, clara y oportuna)					
TRATO PROFESIONAL (empatía, respeto, trato)					
CONFIANZA (Transparencia en la atención)					
ACCESIBILIDAD (facilidad para acceder al servicio)					



5. ¿Qué esperarías recibir como mínimo en cuanto a la orientación y atención ciudadana en el Despacho Presidencial?

6. En términos generales, que tan satisfecho se encuentra con la orientación o atención brindada.

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Indiferente
- d) Insatisfecho
- e) Muy insatisfecho

7. Bríndenos una sugerencia para mejorar nuestros canales de atención presencial o digital.
