



# Resolución Ministerial

N° 340-2024-PCM

Lima, 29 NOV. 2024

**VISTOS:** El Memorando N° D001046-2024-PCM-SGP y el Informe N° D000035-2024-PCM-SSCS de la Secretaría de Gestión Pública;

## CONSIDERANDO:

Que, mediante el artículo 1 de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía”, el cual tiene por objeto brindar criterios y lineamientos para mejorar la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios; asimismo, en el artículo 2 se establece que el referido Manual es de alcance nacional y de cumplimiento obligatorio por parte de todas las entidades de la Administración Pública;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 066-2019-PCM, se modifica el artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, disponiéndose que el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía” es de alcance nacional, de cumplimiento facultativo y tiene carácter orientador en todas las entidades de la Administración Pública, en el marco de aplicación del modelo de gestión de calidad de servicio;

Que, posteriormente, con Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública, se establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, asimismo, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público” con el objeto de establecer disposiciones técnicas que orienten a las entidades de la administración pública para la evaluación y mejora de los bienes y servicios que proveen y prestan a las personas; la cual es de aplicación obligatoria en la provisión y prestación de los bienes y servicios de las entidades de la administración pública;

Que, en ese contexto, a través de los documentos de Vistos, la Secretaría de Gestión Pública señala que el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía” no se encuentra alineada a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que regula el registro, atención, respuesta y análisis de los reclamos para la mejora de los servicios que brindan las entidades, ni a la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, que aborda la evaluación y mejora de los servicios desde la definición de políticas y regulaciones y a lo largo de toda la cadena de provisión; por lo que, propone derogar la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM y la Resolución Ministerial N° 066-2019-PCM;



Firmado digitalmente por MOUCHARD INFANTES Geraldine Elia Denise FAU 2016899926 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 22.11.2024 19:24:38 -05:00



Firmado digitalmente por LLONA ROSA Mariana FAU 2016899926 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 22.11.2024 17:30:28 -05:00



Firmado digitalmente por GARCIA SABROSO Richard Eduardo FAU 2016899926 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 22.11.2024 14:46:35 -05:00

Que, por lo expuesto, resulta necesario derogar la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" y la Resolución Ministerial N° 066-2019-PCM que modifica el artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;

Con el visado de la Secretaría de Gestión Pública y de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; y, el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Resolución Ministerial N° 224-2023-PCM;

### SE RESUELVE:

#### Artículo 1.- Derogación de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM y de la Resolución Ministerial N° 066-2019-PCM

Derogar la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" y la Resolución Ministerial N° 066-2019-PCM que modifica el artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM.



Firmado digitalmente por LLONA ROSA Mariana FAU 20168999926 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 22.11.2024 17:30:41 -05:00

#### Artículo 2.- Publicación

La presente Resolución Ministerial es publicada en la sede digital de la Presidencia del Consejo de Ministros ([www.gob.pe/pcm](http://www.gob.pe/pcm)), el mismo día de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.



Firmado digitalmente por GARCIA SABROSO Richard Eduardo FAU 20168999926 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 22.11.2024 14:46:42 -05:00

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**



Firmado digitalmente por MOUCHARD INFANTES Geraldine Eiza Denise FAU 20168999926 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 22.11.2024 19:25:34 -05:00

.....  
GUSTAVO L. ADRIANZÉN OLAYA  
Presidente del Consejo de Ministros