

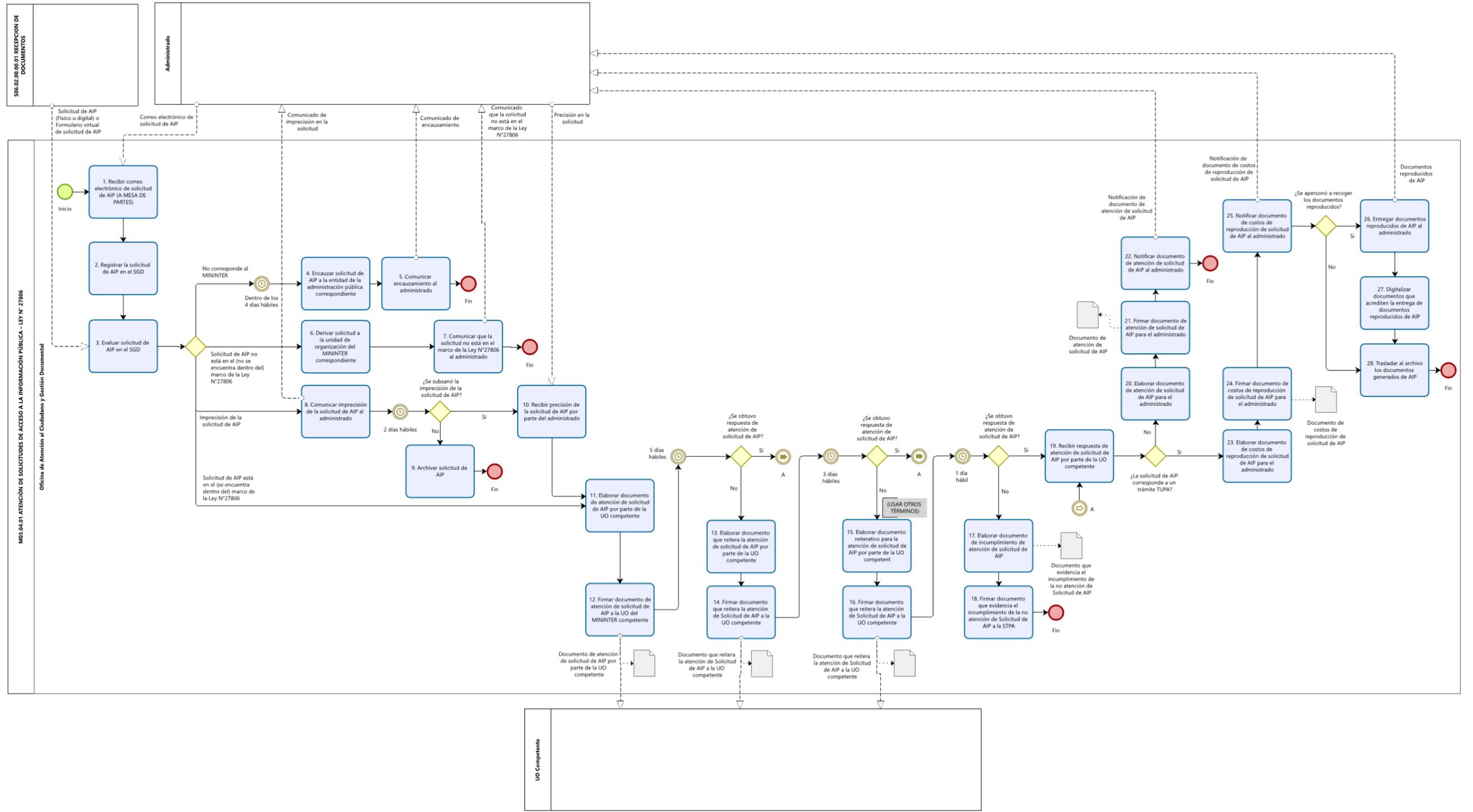
MINISTERIO DEL INTERIOR		FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO NIVEL 2		 PERÚ Ministerio del Interior			
Nombre del proceso		ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA – LEY N°27806		Tipo de proceso Misional			
Código		M03.04.01		Versión 1.0			
Dueño del proceso		Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental					
Objetivo del proceso		Velar por el cumplimiento de la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.					
Objetivo estratégico		AOI00002500078 - Gestión de la administración documentaria y atención al ciudadano del Ministerio del Interior.					
Alcance		- Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.					
Base Legal		<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N°004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Decreto Supremo N°021-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información. - Decreto Supremo N°164-2020-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Procedimiento Administrativo Estandarizado de Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo control. - Decreto Supremo N°002-2022-IN, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos –TUPA del Ministerio del Interior. - Decreto Supremo N°007-2024-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. - Resolución Ministerial N°1904-2024-IN, que designa al/a la Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Secretaría General del Ministerio del Interior, como funcionario/a responsable de atender las solicitudes de acceso a la información pública que correspondan al Ministerio del interior. - Resolución de Secretaría General N° 196-2024-IN-SG, que aprueba la Directiva N° 019-2024-IN-SG-OACGD “Disposiciones para la Gestión y Atención de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en el Ministerio del Interior”. 					
Siglas y Definiciones		<p>Siglas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AIP: Acceso a la Información Pública - FRAI: Funcionarios/as Responsables del Acceso a la Información Pública - FRASAI: Funcionario responsable de atender las solicitudes de Acceso a la Información Pública. - MININTER: Ministerio del Interior. - OACGD: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. - SGD: Sistema de Gestión Documental. - TTAIP: Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. - UO: Unidad de Organización. <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrado: Es la persona natural o jurídica que presenta su solicitud de AIP ante el Ministerio del Interior. - Información pública: Toda información que posea el Estado, salvo las excepciones expresamente previstas por la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 					
Proveedor de elemento de entrada		Elementos de entrada		Producto		Receptor del producto	
- Administrado		<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico de solicitud de AIP. - Solicitud de AIP (Físico u digital) o Formulario virtual de solicitud de AIP. 		- Documentos reproducidos de AIP		- Administrado	
Actividades del proceso							
Nro.	Descripción			Responsable			
	<u>De acuerdo a la procedencia de la solicitud de AIP:</u> - Por correo electrónico del FRAI, continuar con la actividad N°1. - Por la Mesa de Partes (Presencial o digital) o Formulario virtual de AIP, continuar con la actividad N°3.						
1	<u>Inicio 1</u> Recibir correo electrónico de solicitud de AIP (A MESA DE PARTES)			OACGD			
2	Registrar la solicitud de AIP en el SGD			OACGD			

3	<p><u>Inicio 2</u></p> <p>Evaluar solicitud de AIP en el SGD</p> <p>De acuerdo al resultado de la evaluación:</p> <p>-La solicitud de AIP no corresponde al MININTER, continuar con la actividad N°4.</p> <p>-La solicitud de AIP no está en el <u>(no se encuentra dentro del)</u> marco de la Ley N°27806, continuar con la actividad N°6.</p> <p>-Imprecisión de la solicitud de AIP, continuar con la actividad N°8.</p> <p>-La solicitud de AIP está en el <u>(se encuentra dentro del)</u> marco de la Ley N°27806, continuar con la actividad N°11.</p>	OACGD
4	<p><u>Continúa de la actividad N°3.</u></p> <p>Encauzar solicitud de AIP a la entidad de la administración pública correspondiente, dentro de los 4 días hábiles.</p>	OACGD
5	<p>Comunicar encauzamiento al administrado</p> <p>La comunicación se realiza de acuerdo al canal respectivo, y a lo señalado por el administrado en su solicitud registrada.</p> <p>Fin del proceso.</p>	OACGD
6	<p><u>Continúa de la actividad N°3.</u></p> <p>Derivar solicitud a la unidad de organización del MININTER correspondiente</p> <p>Se deriva a través del SGD para su atención directa de la solicitud a la unidad de organización del MININTER correspondiente.</p>	OACGD
7	<p>Comunicar que la solicitud no está en el (se encuentra dentro del) marco de la Ley N°27806 al administrado</p> <p>La comunicación se realiza de acuerdo al canal respectivo, y a lo señalado por el administrado en su solicitud presentada.</p> <p>Fin del proceso.</p>	OACGD
8	<p><u>Continúa de la actividad N°3.</u></p> <p>Comunicar imprecisión de la solicitud de AIP al administrado</p> <p>La comunicación se realiza de acuerdo al canal respectivo, y a lo señalado por el administrado en su solicitud presentada.</p> <p>Una vez transcurrido el plazo de Ley (2 días hábiles), ¿Se subsanó la imprecisión de la solicitud de AIP?</p> <p>No, continuar con la actividad N°9. Si, continuar con la actividad N°10.</p>	OACGD
9	<p>Archivar solicitud de AIP</p> <p>Fin del proceso.</p>	OACGD
10	<p><u>Continúa de la actividad N°8</u></p> <p>Recibir precisión de la solicitud de AIP por parte del administrado</p> <p>Continuar con la actividad N°11.</p>	OACGD
11	<p><u>Continúa de la actividad N°3</u></p> <p>Elaborar documento de atención de solicitud de AIP por parte de la UO competente</p> <p>Se elabora a través del SGD, el documento de atención de solicitud de AIP por parte de la UO competente.</p>	OACGD
12	<p>Firmar documento de atención de solicitud de AIP a la UO del MININTER competente</p> <p>El director de la OACGD firma y deriva a través del SGD, el documento de atención de solicitud de AIP a la UO del MININTER competente.</p>	OACGD

	<p>Una vez transcurrido el plazo señalado (5 días hábiles), ¿Se obtuvo respuesta de atención de solicitud de AIP?</p> <p>No, continuar con la actividad N°13. Si, continuar con la actividad N°19.</p>	
13	<p>Elaborar documento que reitera la atención de solicitud de AIP por parte de la UO competente</p> <p>Se elabora a través del SGD, el documento que reitera la atención de solicitud de AIP por parte de la UO competente (3 días hábiles).</p>	OACGD
14	<p>Firmar documento que reitera la atención de Solicitud de AIP a la UO competente</p> <p>El director de la OACGD firma y deriva a través del SGD, el documento que reitera la atención de Solicitud de AIP a la UO competente.</p> <p>¿Se obtuvo respuesta de atención de solicitud de AIP?</p> <p>No, continuar con la actividad N°15. Si, continuar con la actividad N°19.</p>	OACGD
15	<p>Elaborar documento reiterativo para la atención de solicitud de AIP por parte de la UO competente (USAR OTROS TÉRMINOS)</p> <p>Se elabora a través del SGD, el documento que reitera la atención de solicitud de AIP por parte de la UO competente</p>	OACGD
16	<p>Firmar documento que reitera la atención de Solicitud de AIP a la UO competente</p> <p>El director de la OACGD firma y deriva a través del SGD, el documento que reitera la atención de Solicitud de AIP a la UO competente.</p> <p>Una vez transcurrido el plazo señalado (1 día hábil), ¿Se obtuvo respuesta de atención de solicitud de AIP?</p> <p>No, continuar con la actividad N°17. Si, continuar con la actividad N°19.</p>	OACGD
17	<p>Elaborar documento de incumplimiento de atención de solicitud de AIP</p> <p>Se elabora a través del SGD, el documento informando de la no atención de la solicitud de AIP por parte de la UO competente.</p>	OACGD
18	<p>Firmar documento que evidencia el incumplimiento de la no atención de Solicitud de AIP a la STPAD</p> <p>El director de la OACGD firma y deriva a través del SGD, el documento informando de la no atención de la solicitud de AIP por parte de la UO competente.</p> <p>Fin del proceso.</p>	OACGD
19	<p><i>Continúa de la actividad N°12, 14 ó 16</i></p> <p>Recibir respuesta de atención de solicitud de AIP por parte de la UO competente</p> <p>¿La solicitud de AIP corresponde a un trámite TUPA?</p> <p>No, continuar con la actividad N°20. Si, continuar con la actividad N°23</p>	OACGD
20	<p>Elaborar documento de atención de solicitud de AIP para el administrado</p> <p>Se elabora a través del SGD, el documento de atención de solicitud de AIP para el administrado.</p>	OACGD
21	<p>Firmar documento de atención de solicitud de AIP para el administrado</p> <p>El director de la OACGD firma a través del SGD, y se traslada el documento de atención de solicitud de AIP para el administrado.</p>	OACGD
22	<p>Notificar documento de atención de solicitud de AIP al administrado</p>	OACGD

	<p>La notificación se realiza de acuerdo al canal respectivo, y a lo señalado por el administrado en su solicitud presentada.</p> <p>Fin del proceso.</p>	
23	<p><u>Continúa de la actividad N°19</u></p> <p>Elaborar documento de costos de reproducción de solicitud de AIP para el administrado</p> <p>Se elabora a través del SGD, el documento de costos de reproducción de solicitud de AIP para el administrado.</p>	OACGD
24	<p>Firmar documento de costos de reproducción de solicitud de AIP para el administrado</p> <p>El director de la OACGD firma a través del SGD, y se traslada el documento de costos de reproducción de solicitud de AIP para el administrado.</p>	OACGD
25	<p>Notificar documento de costos de reproducción de solicitud de AIP al administrado</p> <p>La notificación se realiza de acuerdo al canal respectivo, y a lo señalado por el administrado en su solicitud presentada.</p> <p>Una vez transcurrido el plazo de Ley, ¿Se apersonó a recoger los documentos reproducidos?</p> <p>Si, continuar con la actividad N°26. No, continuar con la actividad N°28.</p>	OACGD
26	<p>Entregar documentos reproducidos de AIP al administrado</p>	OACGD
27	<p>Digitalizar documentos que acrediten la entrega de documentos reproducidos de AIP</p>	OACGD
28	<p><u>Continúa de la actividad N°25</u></p> <p>Trasladar al archivo los documentos generados de AIP.</p> <p>Fin del proceso.</p>	OACGD

Diagrama del proceso



Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - El SGD podría no funcionar correctamente dentro del día de atención, lo cual afecta en el registro de las solicitudes de AIP. - Desconocimiento de la Normativa del personal asignado para la atención de las solicitudes de AIP. - El cambio de Directores puede paralizar la firma digital de documentos proyectados. 	
Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Documento de atención de solicitud de AIP por parte de la UO competente - Documento que reitera la atención de Solicitud de AIP a la UO competente - Documento que evidencia el incumplimiento de la no atención de Solicitud de AIP - Documento de atención de solicitud de AIP - Documento de costos de reproducción de solicitud de AIP 	
Elaborado por:		
 <p>Firmado digitalmente por ZVALETA VERTIZ Nelly Patricia FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:23:49 -05:00</p>		
Revisado por:		
 <p>Firmado digitalmente por MUNDACA ZAPATA Manuel Alejandro FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:58:28 -05:00</p>		
Aprobado por:		
 <p>Firmado digitalmente por CASO GIRALDO Erick Fernando FAU 20131366966 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.06.2025 12:04:51 -05:00</p>		
Director Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Director Oficina de Modernización y Desarrollo Institucional	Secretario General Secretaria General

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del Proceso	Descripción del Cambio
-	-	-

MINISTERIO DEL INTERIOR		FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO NIVEL 2		 PERÚ Ministerio del Interior	
Nombre del proceso		TRAMITE DE RECURSO DE APELACIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de proceso	Misional
Código		M03.04.02		Versión	1.0
Dueño del proceso		Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental			
Objetivo del proceso		Cumplir con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública respecto al recurso de apelación.			
Objetivo estratégico		AOI00002500078 - Gestión de la administración documentaria y atención al ciudadano del Ministerio del Interior.			
Alcance		- Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.			
Base Legal		<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N°004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Decreto Supremo N°021-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información. - Decreto Supremo N°164-2020-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Procedimiento Administrativo Estandarizado de Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo control. - Decreto Supremo N°002-2022-IN, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos –TUPA del Ministerio del Interior. - Decreto Supremo N°007-2024-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. - Resolución Ministerial N°1904-2024-IN, que designa al/a la Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Secretaría General del Ministerio del Interior, como funcionario/a responsable de atender las solicitudes de acceso a la información pública que correspondan al Ministerio del interior. - Resolución de Secretaría General N° 196-2024-IN-SG, que aprueba la Directiva N° 019-2024-IN-SG-OACGD “Disposiciones para la Gestión y Atención de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en el Ministerio del Interior” 			
Siglas y Definiciones		<p>Siglas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AIP: Acceso a la Información Pública - FRAI: Funcionarios/as Responsables del Acceso a la Información Pública - FRASAI: Funcionario responsable de atender las solicitudes de Acceso a la Información Pública. - MININTER: Ministerio del Interior. - OACGD: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. - SGD: Sistema de Gestión Documental. - TTAIP: Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. - UO: Unidad de Organización. <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrado: Es la persona natural o jurídica que presenta el recurso de apelación ante el MININTER, a fin de que sea trasladada al Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. - Recurso de apelación: Recurso administrativo ante denegatorio o no respuesta a la solicitud de acceso a la información pública. 			
Proveedor de elemento de entrada		Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto	
<ul style="list-style-type: none"> - Administrado - Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública 		<ul style="list-style-type: none"> - Recurso de apelación. - Cédula de notificación con Resolución admisorias de recurso de apelación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recurso de apelaciones de acceso a la información pública tramitado 	<ul style="list-style-type: none"> - Administrado - Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública 	
Actividades del proceso					
Nro.	Descripción			Responsable	
	De acuerdo a la procedencia del recurso de apelación:				
	<ul style="list-style-type: none"> - El Administrado presenta Recurso de Apelación por la Mesa de Partes del MININTER (Físico u digital), continuar con la actividad N°1. - Por el TTAIP, continuar con la actividad N°5. 				
1	<u>Inicio 1</u> Elaborar documento de traslado de recurso de apelación			OACGD	

2	Firmar documento de traslado de recurso de apelación El director de la OACGD firma a través del SGD, el documento de traslado de recurso de apelación.	OACGD
3	Notificar documento de traslado de recurso de apelación al TTAIP	OACGD
4	Comunicar el traslado del recurso de apelación al administrado Fin del proceso.	OACGD
5	<u>Inicio 2</u> Recibir Cédula de notificación con Resolución admisorias de recurso de apelación Se recibe a través del SGD, la Cédula de notificación con Resolución admisorias de recurso de apelación.	OACGD
6	Elaborar documento que remite expediente administrativo solicitado Se elabora a través del SGD, el documento que remite expediente administrativo solicitado.	OACGD
7	Firmar documento que remite expediente administrativo solicitado El director de la OACGD firma a través del SGD, el documento que remite expediente administrativo solicitado	OACGD
8	Notificar documento que remite expediente administrativo solicitado al TTAIP	OACGD
9	<u>Tiempo de espera de pronunciamiento del TTAIP</u> Recibir pronunciamiento del recurso de apelación por parte del TTAIP De acuerdo al pronunciamiento: -Recurso de apelación infundada, continuar con la actividad N° 10. -Recurso de apelación fundada, continuar con la actividad N° 11.	OACGD
10	Archivar actuados del recurso de apelación Fin del proceso.	OACGD
11	<u>Continúa de la actividad N°9</u> Derivar pronunciamiento para descargo de la UO del MININTER competente	OACGD
12	<u>Una vez transcurrido el plazo señalado</u> Recibir información señalada por el TTAIP por parte de la UO del MININTER competente	OACGD
13	Elaborar documento que traslada la información señalada por el TTAIP Se elabora a través del SGD, el documento que traslada la información señalada por el TTAIP.	OACGD
14	Firmar documento que traslada la información señalada por el TTAIP El director de la OACGD firma a través del SGD, el documento que traslada la información señalada por el TTAIP.	OACGD
15	Notificar documento que traslada la información señalada por el TTAIP al administrado	OACGD

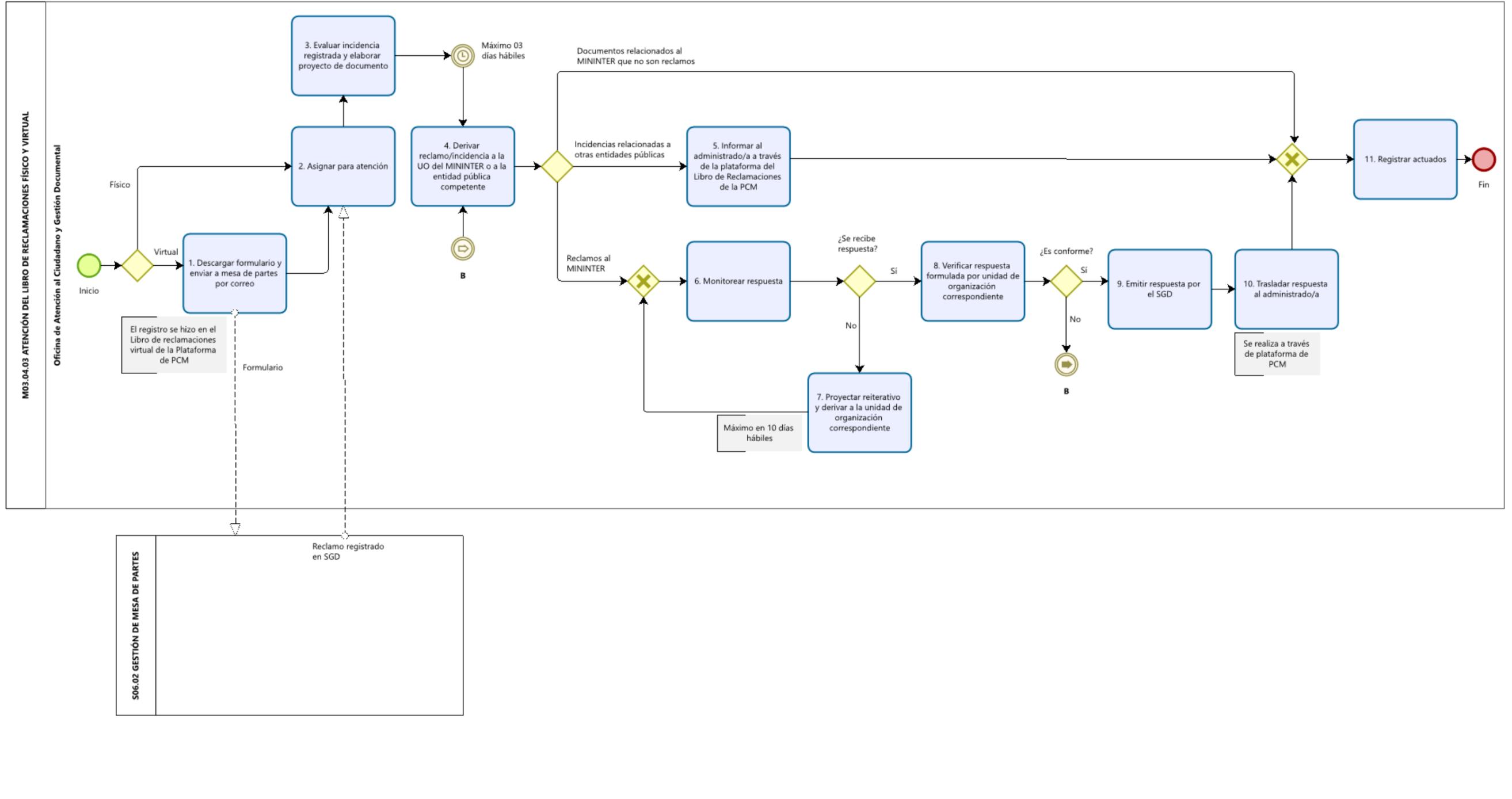
Riesgos	El SGD podría no funcionar correctamente dentro del día de atención, lo cual afecta en el registro de las solicitudes de AIP. - Desconocimiento de la Normativa del personal asignado para la atención de las solicitudes de AIP. - El cambio de Directores puede paralizar la firma digital de documentos proyectados.	
Registros	- Documento que traslada la información señalada por el TTAIP - Documento de traslado de recurso de apelación al TTAIP	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 <p>Firmado digitalmente por ZVALETA VERTIZ Nelly Patricia FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:21:52 -05:00</p>	 <p>Firmado digitalmente por MUNDACA ZAPATA Manuel Alejandro FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:58:43 -05:00</p>	 <p>Firmado digitalmente por CASO GIRALDO Erick Fernando FAU 20131366966 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.06.2025 11:38:26 -05:00</p>
Director Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Director Oficina de Modernización y Desarrollo Institucional	Secretario General Secretaria General

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del Proceso	Descripción del Cambio
-	-	-

MINISTERIO DEL INTERIOR	FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO NIVEL 2			PERÚ	Ministerio del Interior
Nombre del proceso	ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO Y VIRTUAL		Tipo de proceso	Misional	
Código	M03.04.03		Versión	1.0	
Dueño del proceso	Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental				
Objetivo del proceso	Gestionar la atención del libro de reclamaciones de manera eficaz y oportuna con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios que brinda el Ministerio del Interior a la ciudadanía, dentro del marco de la gestión de reclamos y de la Modernización de la Gestión Pública.				
Objetivo estratégico	AOI00002500078 - Gestión de la administración documentaria y atención al ciudadano del Ministerio del Interior.				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> - Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. - Unidades de Organización del Ministerio del Interior. 				
Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Legislativo N° 1266, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que aprueba disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. - Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018- 2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las Entidades de contar con un Libro de Reclamaciones". - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública. 				
Siglas y Definiciones	<p>Siglas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MININTER: Ministerio del Interior. - OACGD: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. - PCM: Presidencia del Consejo de Ministros - SGD: Sistema de Gestión Documental. - UO: Unidad de Organización. <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrado/a: Es toda persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo. - Reclamo: Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. 				
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto		
- Plataforma digital del Libro de Reclamaciones de la PCM	- Formulario del registro del reclamo presentado	- Reclamo atendido	- Administrado		
- S06.02 GESTIÓN DE MESA DE PARTES	- Reclamo registrado en el SGD				
Actividades del proceso					
Nro.	Descripción		Responsable		
	<u>Reclamo Virtual</u> Inicia en la actividad N° 1.				
	<u>Reclamo en Físico</u> Inicia en la actividad N° 2.				
1	Descargar formulario y enviar a mesa de partes por correo Se accede a plataforma digital del Libro de Reclamaciones de la PCM se descarga el formulario del registro del reclamo presentado y se envía a Mesa de Partes para su registro dirigido a el/la Director/a de la OACGD, mediante el SGD.		OACGD		
2	Asignar para atención El Director/a de la OACGD en su calidad de responsable del proceso de gestión de reclamos deriva el reclamo al Equipo de Servicio de Atención al Ciudadano.		OACGD		

3	<p>Evaluar incidencia registrada y elaborar proyecto de documento</p> <p>Si es un reclamo correspondiente al MININTER, se proyecta un memorándum dirigido a la unidad de organización del MININTER correspondiente para su atención según el D.S. N° 007-2020-PCM.</p> <p>Si de la evaluación se determina que el contenido del documento no corresponde a un reclamo, se proyectará el memorando dirigido a la unidad de organización del MININTER competente para su atención directa, en el marco legal correspondiente.</p> <p>Si la incidencia corresponde a otra entidad pública, se realiza la derivación externa a la misma, proyectándose el oficio de traslado correspondiente y la carta de comunicación del traslado al administrado/a.</p>	OACGD
4	<p>Derivar reclamo/incidencia a la unidad de organización del MININTER o a la entidad pública competente</p>	OACGD
5	<p>Informar al administrado/a a través de la plataforma del Libro de Reclamaciones de la PCM</p> <p>Una vez derivada la incidencia/reclamo a la entidad competente para su atención, el oficio de derivación se descarga del SGD y se adjunta a la carta de comunicación de traslado al administrado/a.</p> <p>Estos documentos son remitidos al administrado/a a través de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones de la PCM.</p>	OACGD
6	<p>Monitorear respuesta</p> <p>Se realiza el monitoreo a la unidad de organización a la cual se derivó el reclamo para su atención.</p> <p>¿Se recibe respuesta?</p> <p>No, continuar con la actividad N° 7. Sí, continuar con la actividad N° 8</p>	OACGD
7	<p>Proyectar reiterativo y derivar a la unidad de organización correspondiente</p> <p>Se proyecta el documento reiterativo a la unidad de organización correspondiente en caso transcurran 10 días hábiles sin atención al reclamo.</p> <p>Regresar a la actividad N° 6.</p>	OACGD
8	<p>Verificar respuesta formulada por la unidad de organización correspondiente</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>No, continuar con la actividad N° 4 Sí: continuar con actividad N° 9</p>	OACGD
9	<p>Emitir respuesta por el SGD</p> <p>El Responsable del proceso de gestión de reclamos emite el documento de respuesta a través del SGD.</p>	OACGD
10	<p>Trasladar respuesta al administrado/a</p> <p>La respuesta emitida a través del SGD es descargada y remitida al administrado/a a través de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones de la PCM o del medio que haya seleccionado para dicho fin.</p>	OACGD
11	<p>Registrar actuados</p> <p>Todas las acciones realizadas durante la gestión de reclamos se registran en el archivo Excel "Cuadro de seguimiento del libro de reclamaciones".</p>	OACGD

Diagrama del proceso



Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - El servidor de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental podría no conocer la base normativa interna y externa para la atención del libro de reclamaciones. - El encargado de la unidad de organización podría no conocer el funcionamiento de la Plataforma del proceso de Gestión de Reclamos de la PCM. - La Plataforma del proceso de Gestión de Reclamos de la PCM podría no estar operativo. - El SGD podría no estar operativo para el proceso de atención del libro de reclamaciones. 	
Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Incidencia registrada en el SGD. - Reiterativo para la UO correspondiente. - Respuesta y actuados registrados en el SGD. 	
Elaborado por:		
Revisado por:		
Aprobado por:		
 <p>Firmado digitalmente por ZVALETA VERTIZ Nelly Patricia FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:24:02 -05:00</p>	 <p>Firmado digitalmente por MUNDACA ZAPATA Manuel Alejandro FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:59:01 -05:00</p>	 <p>Firmado digitalmente por CASO GIRALDO Erick Ferrnando FAU 20131366966 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.06.2025 12:04:12 -05:00</p>
Director Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Director Oficina de Modernización y Desarrollo Institucional	Secretario General Secretaria General

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del Proceso	Descripción del Cambio
-	-	-

MINISTERIO DEL INTERIOR	FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO NIVEL 2		 PERÚ Ministerio del Interior
Nombre del proceso	REGISTRO DE VISITAS	Tipo de proceso	Misional
Código	M03.04.04	Versión	1.0
Dueño del proceso	Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		
Objetivo del proceso	Cumplir con la Ley que regula la Gestión de Intereses en la Administración Pública, Ley N° 28024, en lo que respecta al Registro de Vistas en Línea, así como contar con información sobre las visitas que reciben los funcionarios y servidores del Ministerio del Interior y el motivo de las mismas a fin de fomentar la integridad y transparencia.		
Objetivo estratégico	AOI00002500078 - Gestión de la administración documentaria y atención al ciudadano del Ministerio del Interior.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> - Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. - Unidades de Organización del Ministerio del Interior. 		
Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 28024, Ley que regula la gestión de intereses en la administración pública. - Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses. - Decreto Supremo N° 120-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28024, Ley que regula la Gestión de Intereses en la Administración Pública. - Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 001-2022-PCM-SIP, que aprueba la Directiva N° 001-2022-PCM/SIP, Lineamientos para Asegurar la Integridad y Transparencia en las Gestiones de Intereses y Otras Actividades a través del Registro de Vistas en Línea y Registro de Agendas Oficiales. - Resolución de Secretaría General N° 131-2024-IN-SG que aprueba la Directiva N° 014-2024-IN-SG-OACGD, "Directiva para el Control del Registro de Visitas en el Ministerio del Interior" 		
Siglas y Definiciones	<p>Siglas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MININTER: Ministerio del Interior. - OACGD: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. - OGII: Oficina General de Integridad Institucional - SGD: Sistema de Gestión Documental. - UO: Unidad de Organización. <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de intereses: Especificación que se aplica cuando una persona privada, natural o jurídica, nacional o extranjera, en mérito de una solicitud formal, se reúne con un/a funcionario/a con capacidad de decisión pública, para promover un interés particular, propio o en representación de terceros, con el fin de orientar una decisión pública en el sentido deseado. - Motivo de la visita: Especificación general y categorizada sobre la razón por la que una persona natural o jurídica, del sector público o privado, se reúne con un/a funcionario/a o servidor/a público/a. Estos motivos pueden ser reunión de trabajo, provisión de servicios o gestión de intereses; así acto público/protocolar, motivo académico o visita personal. - Operador del Punto de Control: Rol del personal que realiza trabajo presencial en la unidad de organización, siendo responsable de programar las visitas y autorizar su ingreso a la entidad, previa coordinación con el personal visitado o responsable, así como de registrar el ingreso y salida de la visita de la unidad de organización cuando culmine la reunión a la que asistió. - Operador del Registro en Puerta: Rol del personal que realiza labores de recepción y/o controlen el ingreso de la entidad, siendo responsable de registrar y/o verificar el ingreso de las visitas programadas que recibe y atiende el personal que preste servicios visitado o responsable. - Registro de Visitas en Línea: Plataforma donde se registra y publica información, en tiempo real, de las visitas que reciben los/las funcionarios/as y servidores/as, así como los actos de gestión de intereses que atienden los/as funcionarios/as con capacidad de decisión pública en la entidad. - Visita: Acto que se concreta cuando un funcionario/a o servidor/a público/a se reúne con una persona natural o jurídica, nacional o extranjera, pública o privada, que ingresa a la entidad. 		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Visitante	- Documento de identidad	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de visitas en línea - Registro de visitas 	<ul style="list-style-type: none"> - Presidencia de Consejo de Ministros – PCM - E04.01. GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD SECTORIAL
Actividades del proceso			

Nro.	Descripción	Responsable
1	<p>Solicitar datos y DNI al visitante</p> <p>El Operador del Registro en puerta ubicado en el módulo de ingreso de la puerta principal solicita datos y DNI al visitante y verifica la programación de su visita.</p>	OACGD
2	<p>Revisar datos del visitante en la plataforma</p> <p>El Operador del Registro en puerta contrasta los datos proporcionados por el visitante con la información registrada por los Operadores del Punto de Control de cada unidad de organización.</p> <p>¿Visita está programada?</p> <p>No, continuar con la actividad N° 3. Sí, continuar con la actividad N° 4.</p>	OACGD
3	<p>Comunicar al Operador del Punto de Control para que se registre visita</p> <p>En caso la visita no se encuentre programada, se pondrá en contacto con el Operador del Punto de Control de la unidad de organización del funcionario o servidor público visitado para que efectúe el registro al momento en que el visitante ingresa a la entidad.</p> <p>Continuar en la actividad N° 5.</p>	OACGD
4	<p>Comunicar al Punto de Control de la UO</p> <p>Se realiza la llamada telefónica comunicando al Operador del Punto de Control, la llegada del visitante.</p>	OACGD
5	<p>Entregar pase e indicar ubicación de la unidad de organización a visitar</p>	OACGD
6	<p>Entregar DNI</p> <p>El visitante entrega el pase al Operador del Registro en puerta, que a su vez, entrega el DNI al visitante.</p>	OACGD
7	<p>Registrar salida de la Sede del MININTER</p>	OACGD
8	<p><u>En cualquier momento del procedimiento</u></p> <p>Realizar seguimiento al registro de visitas</p> <p>El administrador verifica que el Registro de Visitas opere adecuadamente. Asimismo, verifica, supervisa y actualiza que la información de los funcionarios y servidores públicos de la entidad se encuentre en la plataforma.</p> <p>¿OGII requiere información sobre el Registro de Visitas?</p> <p>Sí, continuar con la actividad N°13. No, Fin el procedimiento</p> <p>Nota: En caso de interrupción del sistema, ingresar los registros retroactivos en el plazo máximo de 72 horas de solucionada la interrupción.</p> <p>Asimismo, se actualiza la información registrada en la plataforma en el plazo máximo de 72 horas de comunicado el resultado de una acción de investigación, supervisión o fiscalización por parte de la autoridad competente.</p>	OACGD
9	<p>Proporcionar información</p> <p>En caso la OGII en el marco de sus funciones solicite información sobre el registro de visitas, el Director/a remite lo solicitado.</p>	OACGD

Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - El servidor de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental podría no conocer la base normativa interna o externa para el registro de visitas. - La Plataforma de Registros de visita en línea de la PCM podría no estar operativo. - Que la Plataforma de Registros de visita en línea de la PCM no tenga acceso a la base de datos de la RENIEC. 		
Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Incidencia registrada en el SGD. - Reiterativo para la UO correspondiente. - Respuesta y actuados registrados en el SGD. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 <p>Firmado digitalmente por ZVALETA VERTIZ Nelly Patricia FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:24:15 -05:00</p>	 <p>Firmado digitalmente por MUNDACA ZAPATA Manuel Alejandro FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:58:11 -05:00</p>	 <p>Firmado digitalmente por CASO GIRALDO Erick Fernando FAU 20131366966 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.06.2025 11:39:22 -05:00</p>	
Director Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Director Oficina de Modernización y Desarrollo Institucional	Secretario General Secretaria General	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del Proceso	Descripción del Cambio
-	-	-

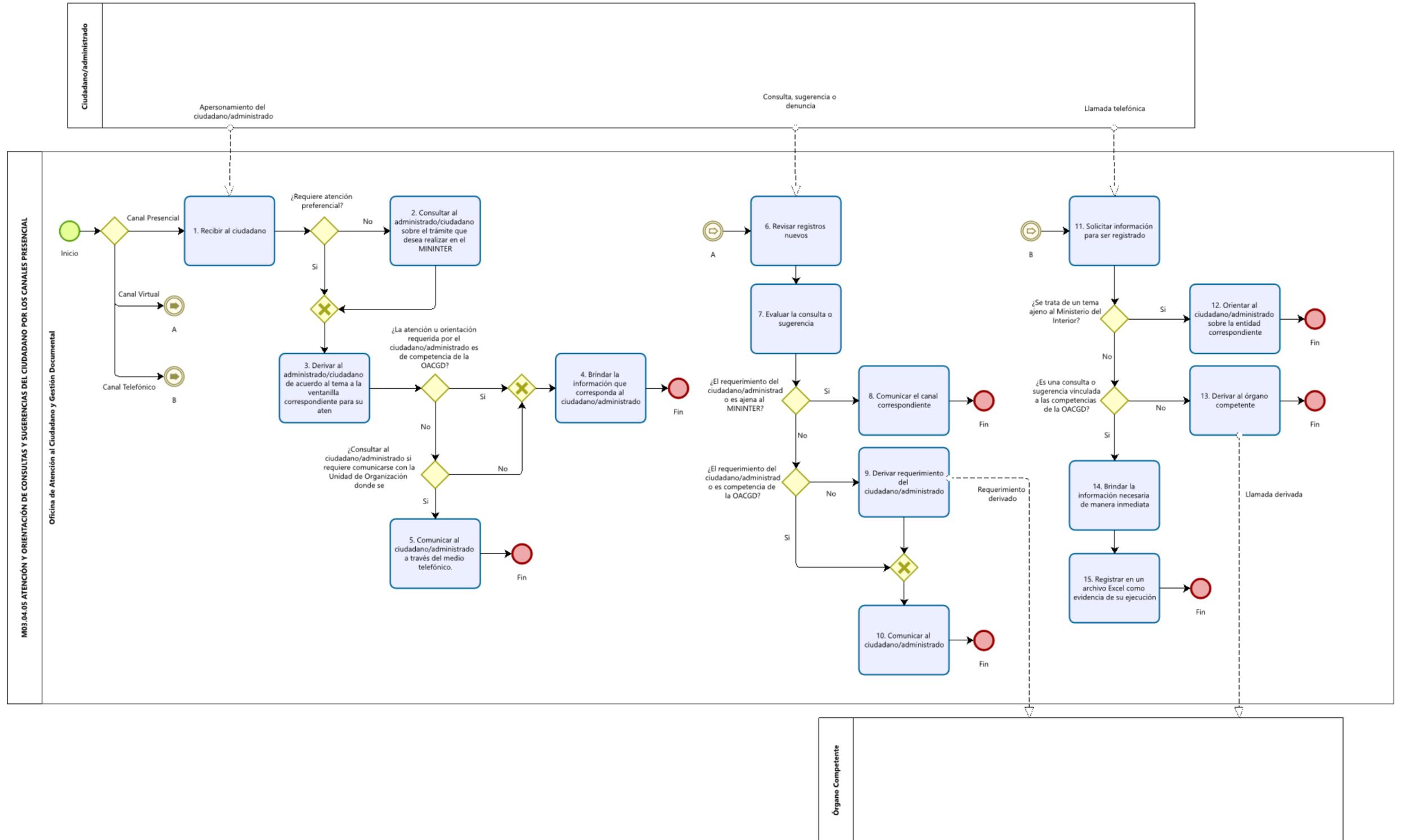
MINISTERIO DEL INTERIOR	FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO NIVEL 2		 PERÚ Ministerio del Interior
Nombre del proceso	ATENCIÓN DE ORIENTACIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS POR CANAL VIRTUAL, TELEFÓNICO Y PRESENCIAL		Tipo de proceso Misional
Código	M03.04.05	Versión	1.0
Dueño del proceso	Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental		
Objetivo del proceso	Brindar un servicio adecuado y satisfactorio en la orientación y atención de consultas y sugerencias del ciudadano a través de los canales presencial, virtual y telefónico que brinda el Ministerio del Interior.		
Objetivo estratégico	AOI00002500078 - Gestión de la administración documentaria y atención al ciudadano del Ministerio del Interior.		
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> - Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. - Unidades de Organización del Ministerio del Interior. 		
Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Legislativo N° 1266, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, 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° 011-2022-PCM-SGP, que aprueba Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2024-PCM/SGP, aprueba la Directiva N° 003-2024-PCM/SGP, "Directiva para mejorar la atención al ciudadano en las entidades de la administración pública". - Resolución de Secretaría General N.° 174-2024-IN-SG, que aprueba la Directiva N° 017-2024-IN-SG-OACGD "Directiva que regula la atención y orientación al ciudadano en el Ministerio del Interior. 		
Siglas y Definiciones	<p>Siglas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MATEC: Módulo de Atención al Ciudadano - MININTER: Ministerio del Interior. - OACGD: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. - SGD: Sistema de Gestión Documental. - UO: Unidad de Organización. <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 MININTER. - Administrado: Persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo. 		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
- Ciudadano / Administrado	- Consulta o sugerencia	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta o sugerencia atendida - Consulta o sugerencia derivada para su atención. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadano / Administrado - Unidades de Organización
Actividades del proceso			
Nro.	Descripción	Responsable	
	<p>Este procedimiento se realiza mediante los Canales presencial, virtual y telefónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canal Presencial, ir a la actividad N° 1. - Canal virtual: El ciudadano/administrado presenta su consulta o sugerencia o denuncia o a través del Módulo de Atención al Ciudadano – MATEC, que se encuentra en la página web del Ministerio del Interior. En este módulo el ciudadano consiga sus datos personales y el correo a donde se le comunicará las acciones realizadas. ir a la actividad N° 6. - Canal telefónico, ir a la actividad N° 11. 		
	Canal presencial		
1	Recibir al ciudadano El ciudadano/administrado se apersona a la Plataforma de Atención al Ciudadano del Ministerio del Interior para su atención y orientación por personal de la OACGD.	OACGD	

	<p>En caso se requiera atención preferencial en el marco de Ley N° 28683 Ley de Atención Preferente.</p> <p>¿Requiere atención preferencial?</p> <p>No: Continuar en la actividad N° 2 Si: Continuar en la actividad N° 3</p>	
2	<p>Consultar al administrado/ciudadano sobre el trámite que desea realizar en el MININTER</p> <p>El personal de la Plataforma de Atención al Ciudadano consulta al ciudadano/administrado sobre el trámite que desea realizar en el MININTER</p>	OACGD
3	<p>Derivar al administrado/ciudadano de acuerdo al tema a la ventanilla correspondiente para su atención</p> <p>Tomado conocimiento respecto al trámite que desea realizar el ciudadano/administrado se le deriva de acuerdo al tema a la ventanilla correspondiente para su atención</p> <p>¿La atención u orientación requerida por el ciudadano/administrado es de competencia de la OACGD?</p> <p>Si: Continuar en la actividad N° 4 No: Continuar en el siguiente condicional.</p> <p>¿Consultar al ciudadano/administrado si requiere comunicarse con la Unidad de Organización donde se encuentra su expediente?</p> <p>Si: Continuar en la actividad N° 5 No: Continuar en la actividad N° 4</p>	OACGD
4	<p>Brindar la información que corresponda al ciudadano/administrado</p> <p>De requerir el ciudadano/administrado la información sobre el seguimiento de su expediente, se procede a visualizar en el tótem touch sobre el estado de su trámite y se le brinda impreso la trazabilidad, en caso de solicitarlo.</p> <p>Fin del proceso</p>	OACGD
5	<p>Comunicar al ciudadano/administrado a través del medio telefónico.</p> <p>Fin del proceso</p>	OACGD
Canal virtual		
6	<p>Revisar registros nuevos</p> <p>El ciudadano/administrado presenta su consulta y/o sugerencia a través del sistema de consultas y sugerencias, ubicado en la parte inferior del portal del Ministerio del Interior.</p> <p>Cuando ingresa una consulta del ciudadano/administrado genera una alerta al correo consultasysugerencias@mininter.gob.pe del registro de una consulta y/o sugerencia del ciudadano/administrado, la cual es revisada por el personal de la OACGD.</p> <p>Las comunicaciones a los ciudadanos/administrados se realizan a través del correo electrónico consultasysugerencias@mininter.gob.pe o a través del siguiente enlace: https://www.mininter.gob.pe/content/registro-atencion-al-ciudadano-matec, obteniendo respuesta a través del correo registrado por el ciudadano.</p>	OACGD
7	<p>Evaluar la consulta o sugerencia</p> <p>En base a la información recibida por el ciudadano/administrado, se evalúa si es una consulta o sugerencia.</p>	OACGD

	<p>¿El requerimiento del ciudadano/administrado es ajena al MININTER?</p> <p>Si: Continuar en la actividad N° 8 No: Continuar en la siguiente condicional.</p> <p>¿El requerimiento del ciudadano/administrado es competencia de la OACGD?</p> <p>No: Continuar en la actividad N°9 Si: Continuar en la actividad N° 10</p>	
8	<p>Comunicar el canal correspondiente</p> <p>Cuando la información recibida es ajena al MININTER, se comunica al ciudadano/administrado los correos y teléfonos de contacto de la entidad competente para la atención de la consulta o sugerencia.</p> <p>Fin del proceso.</p>	OACGD
9	<p>Derivar requerimiento del ciudadano/administrado</p> <p>La OACGD deriva a través del correo electrónico de consultas y sugerencias a la UO competente en un plazo de 1 día hábil.</p>	OACGD
10	<p>Comunicar al ciudadano/administrado</p> <p>Las acciones generadas por el pedido del ciudadano/administrado, se le comunica a través de su correo electrónico.</p> <p>Fin del proceso</p>	OACGD
<p>Canal Telefónico</p> <p>El ciudadano/administrado realiza la llamada telefónica al número de teléfono del Ministerio del Interior.</p> <p>El ciudadano/administrado accederá a un menú automático de voz con 4 diferentes opciones:</p> <p>Opción 1: Trámite de antecedentes policiales Opción 2: Trámite de lunas oscurecidas o polarizadas Opción 3: Certificado de denuncia policial Opción 4. Información de Procuraduría Opción 0: Para ser atendido por la operadora.</p>		
11	<p>Solicitar información para ser registrado</p> <p>Una vez el ciudadano/administrado es derivado a la operadora, se le solicita información para ser registrado en base de datos, tales como nombre completo, número de DNI, número telefónico o correo electrónico.</p> <p>Se le pregunta el motivo de la llamada.</p> <p>En función a lo que necesita se puede realizar diferentes acciones.</p> <p>¿Se trata de un tema ajeno al Ministerio del Interior?</p> <p>Si: Continuar en la actividad N° 12 No: Continuar en la siguiente condicional.</p> <p>¿Es una consulta o sugerencia vinculada a las competencias de la OACGD?</p> <p>No: Continuar en la actividad N°13 Si: Continuar en la actividad N° 14</p>	OACGD
12	<p>Orientar al ciudadano/administrado sobre la entidad correspondiente</p> <p>Se orienta al ciudadano/administrado sobre la entidad correspondiente donde puedan atender su necesidad.</p> <p>Fin del proceso.</p>	OACGD
13	<p>Derivar al órgano competente</p> <p>Si se trata de materias especializadas, se deriva la llamada a la Unidad de Organización competente para su atención.</p>	OACGD

	Fin del proceso.	
14	Brindar la información necesaria de manera inmediata	OACGD
15	Registrar en un archivo Excel como evidencia de su ejecución Las acciones realizadas se registran en un archivo Excel como evidencia de su ejecución. Fin del proceso	OACGD

Diagrama del proceso



Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - El servidor de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental podría no conocer la base normativa interna para la atención y orientación de consultas y sugerencias del ciudadano por los canales presencial, virtual y telefónico. - El canal virtual para la atención y orientación de consultas y sugerencias del ciudadano podría no estar operativo. 	
Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de la atención y/u orientación en un archivo Excel como evidencia de su ejecución. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 <p>Firmado digitalmente por ZAVALETA VERTIZ Nelly Patricia FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:24:39 -05:00</p>	 <p>Firmado digitalmente por MUNDAC ZAPATA Manuel Alejandro FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:57:56 -05:00</p>	 <p>Firmado digitalmente por CASO GIRALDO Erick Fernando FAU 20131366966 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.06.2025 11:39:52 -05:00</p>
Director Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Director Oficina de Modernización y Desarrollo Institucional	Secretario General Secretaría General

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del Proceso	Descripción del Cambio
-	-	-

MINISTERIO DEL INTERIOR	FICHA DE INDICADOR DE PROCESO DE NIVEL 2				PERÚ	Ministerio del Interior
Proceso	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA – LEY N°27806			Tipo de proceso	Misional	
Código	M03.04.01			Versión	1.0	
Producto	Documentos reproducidos de AIP					
Nombre del indicador	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública atendidos dentro de los plazos establecidos en la Ley N°27806			Tipo	De proceso	
Justificación	Busca medir el porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública atendidos dentro de los plazos establecidos en la Ley N°27806.					
Responsable	Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental					
Método de cálculo	(a/b) x 100 a: Número de solicitudes de acceso a la información pública atendidos dentro de plazo b: Número total de solicitudes de acceso a la información pública recibidas					
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Porcentaje (%)	Frecuencia	Mensual	
Fuente de datos	Sistema de Gestión Documental - SGD					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2024	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes "n"	
Valor	95%	95.1%	95.2%	95.3%	95.4%	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:		
 Firmado digitalmente por ZAVALETA VERTIZ Nelly Patricia FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:22:15 -05:00		 Firmado digitalmente por MUNDACA ZAPATA Manuel Alejandro FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 17:00:10 -05:00		 Firmado digitalmente por CASO GIRALDO Erick Fernando FAU 20131366966 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.06.2025 11:40:11 -05:00		

MINISTERIO DEL INTERIOR	FICHA DE INDICADOR DE PROCESO DE NIVEL 2			 PERÚ	Ministerio del Interior
Proceso	TRAMITE DE RECURSO DE APELACIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			Tipo de proceso	Misional
Código	M03.04.02			Versión	1.0
Producto	Recurso de apelaciones de acceso a la información pública tramitado				
Nombre del indicador	Porcentaje de recursos de apelación elevados oportunamente al Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.			Tipo	De proceso
Justificación	Busca medir el porcentaje de recursos de apelación elevados dentro del plazo al Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.				
Responsable	Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental				
Método de cálculo	(a/b) x 100 a: Número de recursos de apelación elevados dentro de plazo b: Número total de recursos de apelación recibidos				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Porcentaje (%)	Frecuencia	Trimestral
Fuente de datos	Sistema de Gestión Documental - SGD				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre "n"
Valor	95%	95.1%	95.2%	95.3%	95.4%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 PERÚ Ministerio del Interior Firmado digitalmente por ZAVALETA VERTIZ Nelly Patricia FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:22:40 -05:00		 PERÚ Ministerio del Interior Firmado digitalmente por MUNDAC ZAPATA Manuel Alejandro FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:59:22 -05:00		 PERÚ Ministerio del Interior Firmado digitalmente por CASO GIRALDO Erick Fernando FAU 20131366966 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.06.2025 11:40:32 -05:00	

MINISTERIO DEL INTERIOR	FICHA DE INDICADOR DE PROCESO DE NIVEL 2			 PERÚ	Ministerio del Interior
Proceso	ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO Y VIRTUAL			Tipo de proceso	Misional
Código	M03.04.03			Versión	1.0
Producto	Reclamo atendido				
Nombre del indicador	Porcentaje de reclamos atendidos dentro del plazo establecido por el marco normativo vigente.			Tipo	De proceso
Justificación	Busca medir el porcentaje de reclamos atendidos dentro del plazo establecido por el marco normativo vigente.				
Responsable	Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental				
Método de cálculo	(a/b) x 100 a: Número de reclamos atendidos dentro de plazo b: Número total de reclamos recibidos				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Porcentaje (%)	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	Sistema de Gestión Documental - SGD				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes "n"
Valor	99%	99.1%	99.2%	99.3%	99.4%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 PERÚ Ministerio del Interior Firmado digitalmente por ZAVALETA VERTIZ Nelly Patricia FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:22:54 -05:00		 PERÚ Ministerio del Interior Firmado digitalmente por MUNDAC ZAPATA Manuel Alejandro FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:59:50 -05:00		 PERÚ Ministerio del Interior Firmado digitalmente por CASO GIRALDO Erick Fernando FAU 20131366966 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.06.2025 11:40:48 -05:00	

MINISTERIO DEL INTERIOR	FICHA DE INDICADOR DE PROCESO DE NIVEL 2			 PERÚ	Ministerio del Interior
Proceso	REGISTRO DE VISITAS			Tipo de proceso	Misional
Código	M03.04.04			Versión	1.0
Producto	Registro de visitas en línea / Registro de visitas				
Nombre del indicador	Porcentaje de registros de visitas extemporáneos			Tipo	De proceso
Justificación	Busca medir el porcentaje de registros de visitas extemporáneos respecto al total de registros de visitas en fecha.				
Responsable	Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental				
Método de cálculo	(a/b) x 100 a: Número de registros de visitas extemporáneos b: Número total de registros de visitas en fecha				
Sentido esperado	Descendente	Unidad de Medida	Porcentaje (%)	Frecuencia	Mensual
Fuente de datos	Sistema de Gestión Documental - SGD				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes "n"
Valor	1%	0.99%	0.98%	0.97%	0.96%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 PERÚ Ministerio del Interior Firmado digitalmente por ZAVALETA VERTIZ Nelly Patricia FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:23:08 -05:00		 PERÚ Ministerio del Interior Firmado digitalmente por MUNDAC ZAPATA Manuel Alejandro FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 17:00:23 -05:00		 PERÚ Ministerio del Interior Firmado digitalmente por CASO GIRALDO Erick Fernando FAU 20131366966 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.06.2025 11:43:06 -05:00	

MINISTERIO DEL INTERIOR	FICHA DE INDICADOR DE PROCESO DE NIVEL 2			PERÚ	Ministerio del Interior
Proceso	ATENCIÓN DE ORIENTACIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS POR CANAL VIRTUAL, TELEFÓNICO Y PRESENCIAL		Tipo de proceso	Misional	
Código	M03.04.05		Versión	1.0	
Producto	Consulta o sugerencia atendida o derivada para su atención				
Nombre del indicador	Porcentaje del nivel de satisfacción en la atención al ciudadano en los canales presencial, virtual y telefónico		Tipo	De proceso	
Justificación	Medir el grado de satisfacción de atención del ciudadano en los canales presencial, virtual y telefónico.				
Responsable	Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental				
Método de cálculo	(a/b) x 100 a: Número de respuestas satisfechas de las encuestas b: Número total de encuestas de satisfacción				
Sentido esperado	Ascendente	Unidad de Medida	Porcentaje (%)	Frecuencia	Trimestral
Fuente de datos	Sistema de Gestión Documental - SGD				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes "n"
Valor	80%	81%	82%	83%	84%
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
 Firmado digitalmente por ZAVALETA VERTIZ Nelly Patricia FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:23:32 -05:00		 Firmado digitalmente por MUNDACA ZAPATA Manuel Alejandro FAU 20131366966 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.06.2025 16:59:35 -05:00		 Firmado digitalmente por CASO GIRALDO Erick Fernando FAU 20131366966 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.06.2025 11:36:37 -05:00	