



Resolución Ministerial

Lima, 20 DIC. 2017

N° 285-2017-MIDIS

VISTOS:

El Informe N° 346-2017-MIDIS/SG/OGPPM, y el Memorando N° 1054-2017-MIDIS/SG/OGPPM, de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe N° 98-2017-MIDIS/SG/OGPPM/OM, de la Oficina de Modernización; y el Informe N° 519-2017-MIDIS/SG/OGAJ, de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

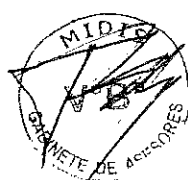
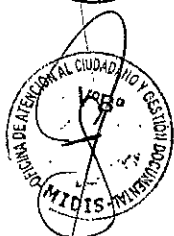
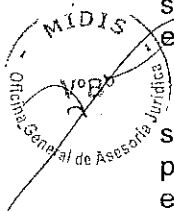
Que, mediante Ley N° 29792, se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, así como mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; para cuyo efecto las entidades públicas deberán prever y realizar de forma eficiente las acciones que garanticen su implementación;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, se aprueban los "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública", con el objeto de establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, en adelante el Manual, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y evaluación en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;

Que, en dicho marco normativo, mediante Resolución de Secretaría General N° 034-2016-MIDIS/SG, se aprueba el "Plan para Mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía del Sector Desarrollo e Inclusión Social", que tiene por objetivo lograr una atención de calidad al ciudadano que se acerca al Sector, a través de la prestación de un servicio eficaz y oportuno a las necesidades de orientación y atención que requieran los usuarios y la ciudadanía en general, en el territorio nacional;

Que, el referido Plan contempla como una acción de mejora a ejecutar, la aprobación mediante Resolución Ministerial de un Manual o Protocolo de Orientación y Atención al Ciudadano aplicable de manera estandarizada al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y los Programas Sociales adscritos, a efectos de atender la problemática identificada, por cuanto se cuenta con diferentes protocolos o manuales de atención en los Programas Sociales, los cuales proporcionan criterios diversos en los estándares del personal de atención;



Que, en ese contexto, mediante los documentos de Vistos, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y la Oficina de Modernización, proponen y sustentan el proyecto de Manual para la Orientación y Atención a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Sociales adscritos, con el objeto de definir las pautas generales que permitan estandarizar y uniformizar el proceso de orientación y atención a la ciudadanía por los diferentes canales que dispone el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y los Programas Sociales a su cargo, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, lograr la satisfacción de la ciudadanía, fortalecer la imagen del Sector a nivel nacional y promover una cultura de servicio;

Que, estando a lo propuesto por la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y la Oficina de Modernización, se estima pertinente aprobar el "Manual para la Orientación y Atención a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Sociales adscritos", según los fundamentos expresados en los documentos de Vistos, a fin de coadyuvar al mejor cumplimiento de los fines institucionales;

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-MIDIS, modificado por Decreto Supremo N° 008-2017-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el "Manual para la Orientación y Atención a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Sociales adscritos", según el texto que, en anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Notificar la presente resolución a los Programas Sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, para su cumplimiento.

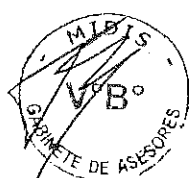
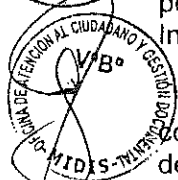
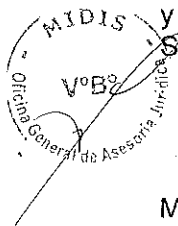
Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución y su anexo en el Portal Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (www.midis.gob.pe), y en los portales institucionales de los Programas Sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Artículo 4.- Encargar a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en coordinación con la Oficina General de Comunicación Estratégica, la elaboración del material de capacitación del Manual aprobado en el artículo 1 de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese.



.....
Fiorella Molinelli Aristondo
MINISTRA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

SECRETARÍA GENERAL
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Fecha de vigencia: 20/12/2017

Página 1 de 21

**MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL Y
PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS**

Manual N° 004 2017-MIDIS

Aprobado por Resolución Ministerial N° 285 -2017-MIDIS

Etapa	Responsable	Visto Bueno y sello:
Propuesto por:	José Alex Fiestas Ramírez	
Cargo:	Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	
Fecha:	06/10/2017	
Revisado por:	Luis Humberto Ñañez Aldaz	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Fecha:	18/10/2017	
Revisado por:	Percy Antonio Curi Portocarrero	
Cargo:	Jefa de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha:	15/12/2017	
Revisado por:	Jorge Antonio Apoloni Quispe	
Cargo:	Viceministro de Prestaciones Sociales.	
Fecha:	19/12/2017	
Aprobado por:	Fiorella Molinelli Aristondo	
Cargo:	Ministra de Desarrollo e Inclusión Social	
Fecha:	20/12/2017	

**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialTítulo: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 20/12/2017

Página 2 de 21

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación 1/	Textos Modificados 2/	Responsable 3/
01		Elaboración inicial del documento		Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
02				
..				
...				
...				

Notas:

1/ Justificación de la nueva versión del documento, puede darse en los casos de:

a) Modificación, b) Actualización, c) Reestructuración.

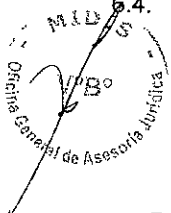
2/ Señalar los párrafos, secciones, literales que se han incorporado.

3/ Señalar la unidad orgánica que solicita la nueva versión del documento e Indicar el informe sustentatorio.



ÍNDICE

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. BASE LEGAL	4
4. CONTENIDO	4
4.1. CONCEPTOS GENERALES	4
4.2. RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES	6
5. CONTENIDOS GENERALES	7
5.1. ATRIBUTOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN	7
5.2. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA Y DE LAS/LOS SERVIDORAS/ES CIVILES	7
5.2.1. Derechos de la ciudadanía:	7
5.2.2. Deberes de la ciudadanía:	8
5.2.3. Deberes de las/los servidoras/es civiles:	8
5.3. SERVICIOS QUE BRINDA EL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES	8
5.3.1. Atención de consultas u orientación	8
5.3.2. Atención de reclamos	8
5.3.3. Atención de quejas	9
5.3.4. Presentación y Atención de denuncias	9
5.3.5. Recepción de documentos	10
5.3.6. Recepción de sugerencias	10
5.4. CANALES DE ATENCIÓN DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES	10
5.4.1. Atención presencial permanente	10
5.4.2. Atención presencial itinerante o móvil	11
5.4.3. Atención telefónica	11
5.4.4. Atención virtual	11
5.5. MONITOREO Y MEJORA CONTINUA	12
5.5.1. Calidad de Servicio	12
5.5.2. Indicadores de gestión	13
6. CONTENIDOS ESPECIFICOS	13
6.1. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL	13
6.2. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	15
6.3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL	16
6.4. PROTOCOLO DE REGISTRO DE LA ATENCIÓN	19





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 20/12/2017

Página 4 de 21

MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

1. OBJETIVO

Definir las pautas generales que permitan estandarizar y uniformizar el proceso de orientación y atención a la ciudadanía por los diferentes canales que dispone el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (en adelante, MIDIS) y sus Programas Sociales, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, lograr la satisfacción de la ciudadanía, fortalecer la imagen del Sector a nivel nacional y promover una cultura de servicio.

2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente Manual son aplicables a todas/os las/los servidoras/es civiles del MIDIS y sus Programas Sociales.

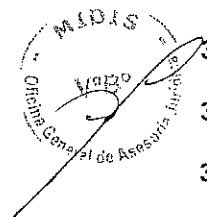
3. BASE LEGAL

- 3.1. Constitución Política del Perú de 1993.
- 3.2. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 3.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.4. Ley N° 29792, Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.5. 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.
- 3.6. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.7. Ley N° 27815, Código de Ética de la Función Pública.
- 3.8. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 3.9. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.10. Ley N° 28983, Ley de la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.
- 3.11. Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- 3.12. Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- 3.13. Decreto Legislativo N° 1256, que aprueba la Ley de prevención y eliminación de barreras burocráticas.
- 3.14. Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
- 3.15. Decreto Legislativo N° 1327, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.
- 3.16. Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.17. Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.18. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.19. Decreto Supremo N° 006-2017-MIDIS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y modificatoria.
- 3.20. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.21. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía.

4. CONTENIDO

4.1. CONCEPTOS GENERALES

Para los efectos del presente Manual, se entiende por:





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 20/12/2017

Página 5 de 21

4.1.1. Administrado

Persona natural y/o jurídica que pretenda tramitar o se encuentre tramitando un procedimiento administrativo sujeto a las normas y/o principios de simplificación administrativa. Es a través de la mesa de partes que los administrados realizan las gestiones pertinentes a sus procedimientos y obtienen la información que requieran.

4.1.2. 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.

4.1.3. Canales de atención

Son los puntos de acceso a través de los cuales el ciudadano hace uso de los distintos servicios provistos por el MIDIS y sus Programas Sociales, permitiendo ampliar la cobertura de los servicios, agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información. Los canales de atención son: Presencial (permanente e itinerante o móvil), telefónico, virtual y móvil.

4.1.4. Ciudadano

Persona que actúa en nombre propio o en virtud de representación, que tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del MIDIS y sus Programas Sociales. Para efectos de la aplicación del presente Manual, el término ciudadano equivale a "ciudadanía" y engloba, según corresponda, a una/un administrada/o y/o a una/un usuaria/o del Programa Social adscrito.

4.1.5. Espacios de orientación

Lugares físicos donde, de manera permanente, itinerante o eventual, se brinda el servicio de información, orientación y atención a la ciudadanía.

Los espacios de orientación pueden ser:

- Plataformas de orientación permanente ubicados en la Sede Central del MIDIS y en las oficinas administrativas a nivel nacional que éste determine.
- Plataformas de orientación permanente ubicados a nivel nacional, en la Sede Central del MIDIS y en las Unidades Territoriales de los Programas Sociales adscritos.
- Espacios itinerantes o móviles destinados para la realización de acciones determinadas, tales como registros masivos, entrega de información, recojo de consultas y solicitudes, quejas, entre otras acciones. Asimismo, permite que las/los servidoras/es civiles del MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, establezcan contacto directo con la ciudadanía a nivel nacional.

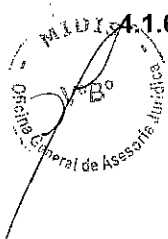
4.1.6. Mesas de partes

Espacios físicos de recepción documental ubicados en la Sede Central del MIDIS y sus Programas Sociales o en otros espacios periféricos que reportan a la Sede Central, así como en las Unidades Territoriales a nivel nacional de los Programas Sociales adscritos al MIDIS. Las mesas de partes forman parte de los espacios de orientación que se establecen teniendo en cuenta la infraestructura y atención preferencial.

El horario de atención, los requisitos para los trámites administrativos, la tabla de costos por derechos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, entre otros, deben estar debidamente exhibidos y al alcance de la ciudadanía.

4.1.7. Programa Social

Es toda intervención pública, previamente planificada y articulada de acciones, prestaciones y beneficios temporales, estructura a través de objetivos, estratégicas,





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación 20/12/2017

Página 6 de 21

instrumentos y metas, que brinden bienes y/o servicios destinados a lograr un propósito específico sobre personas o poblaciones en situación de pobreza, vulnerabilidad o riesgo social, con el fin de atender una necesidad urgente o revertir un problema que les afecte.

4.1.8. Procedimiento Administrativo

Conjunto de actos y diligencias tramitados en el MIDIS y sus Programas Sociales, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

Los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos, se clasifican en: procedimientos de aprobación automática o de evaluación previa por la entidad. Los requisitos y costos del procedimiento administrativo se encuentran señalados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del MIDIS.

4.1.9. Protocolo para la atención

Instrumento que recopila un conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas que deben cumplir las/los servidoras/es civiles del MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, al momento de brindar la atención a las/los ciudadanas/os que se acercan a los espacios de orientación, canales de atención y mesas de partes establecidos, con el objetivo de lograr un mejor manejo o atención, una mayor efectividad del canal, por ende, un servicio de calidad a la ciudadanía.



4.1.10. Servidor/a Civil

La expresión 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/as cuyos derechos se regulan por cualquier otro régimen de contratación vigente, sea este/a nombrado/a, contratado/a, designado/a, de confianza que desempeñe actividades o funciones en el MIDIS y sus Programas Sociales.

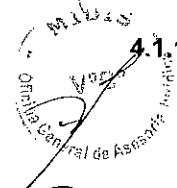


4.1.11. Sistema de Información de Registro y Atención

Es una herramienta tecnológica diseñada para garantizar la gestión articulada del servicio de orientación y atención a la ciudadanía en el MIDIS y sus Programas Sociales, permitiendo generar información sobre las necesidades de las/los ciudadanas/os, con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de los servicios.

Funcionalidades: (1) Registra los servicios, (2) Registra la derivación y conclusión de las atenciones, y (3) Emite reportes.

Por su naturaleza, como herramienta Web se consigue la independencia geográfica en la administración de la información permitiendo realizar un seguimiento de las atenciones a nivel nacional de todos los canales de atención, en cualquier momento y desde cualquier lugar.



4.1.12. Usuario/a

Personas o grupos poblacionales que reciben los bienes y/o servicios entregados por el MIDIS y sus Programas Sociales, exigiendo calidad, adecuación a sus requerimientos y/o previsibilidad sobre lo que obtiene.

4.2. RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES

El compromiso que se asume desde el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, hacia la ciudadanía, en concordancia con la Política General de Gobierno, es acercar el Estado al Ciudadano, el cual es general y multidimensional, y que comprende:



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 20/12/2017

Página 7 de 21

- 4.2.1. La responsabilidad de todos/as las/los servidoras/es civiles que laboran en el MIDIS y sus Programas Sociales, de contribuir a que se brinde un servicio de atención de calidad, y de acuerdo a sus funciones atender de manera oportuna las solicitudes y/o pedidos que realizan las/los ciudadanas/os y usuarios/as.
- 4.2.2. La responsabilidad de las/los servidoras/es civiles a cargo de los órganos y unidades orgánicas del MIDIS, de las Direcciones Ejecutivas y de las unidades orgánicas de los Programas Sociales adscritos, a nivel nacional, de velar que se brinde un servicio de atención de calidad a la ciudadanía, y de acuerdo a sus funciones supervisar de manera permanente los servicios que se brinda a través de todos los canales de atención establecidos, así como atender y dar solución oportuna a los trámites que le corresponden.
- 4.2.3. La responsabilidad del/de la servidor/a civil a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del MIDIS y las Unidades de Comunicaciones o las Unidades de Administración y su respectiva coordinación de los Programas Sociales adscritos, a nivel nacional, de dirigir, ejecutar y evaluar los procesos de atención a la ciudadanía en todos los espacios y canales de atención.
- 4.2.4. La responsabilidad de las/los servidoras/es civiles que laboran en las unidades orgánicas que tienen por función la atención a la ciudadanía y la recepción del trámite documentario; atender, brindar información y orientación, asistir, registrar la información y servicios atendidos, derivar y canalizar la información para ser atendido, recibir requerimientos y trámites, emitir y disponer la notificación de documentos por subsanar observaciones y demás funciones asignadas, respetando las características de la calidad en la atención a la ciudadanía y el cumplimiento obligatorio del presente Manual.

5. CONTENIDOS GENERALES

5.1. ATRIBUTOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

Los atributos del servicio de atención que deben velar el/la servidor/a civil desde el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, hacia la ciudadanía son:

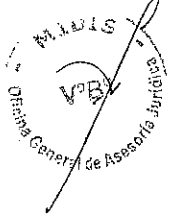
- a. Ser respetuoso: Reconociendo y valorando sus expectativas sin diferencias.
- b. Trato digno: Siendo cortés, amable, sincero.
- c. Confiable: Respetando la normativa aplicable y entregando resultados.
- d. Empático: Colocándose en el sentir y en lugar de la/del ciudadana/o.
- e. Inclusivo: Atendiendo a las/los ciudadanas/os cualquiera sea su condición, sin discriminación.
- f. Oportuno: Cumpliendo los términos acordados y tiempos razonables de respuesta.
- g. Efectivo: Atendiendo lo solicitado.
- h. Calidad: Otorgando un buen servicio más allá de una simple respuesta.

5.2. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA Y DE LAS/LOS SERVIDORAS/ES CIVILES

El MIDIS con la visión de brindar el mejor servicio a la ciudadanía a nivel nacional, reconoce los derechos y deberes de la ciudadanía y establece los deberes del/de la servidor/a civil en la aplicación de cada espacio de atención del MIDIS y sus Programas Sociales.

5.2.1. Derechos de la ciudadanía:

- a. Ser atendidos con respeto, igualdad y dignidad.
- b. A ser asistidos para presentar solicitudes o iniciar trámites según sus necesidades e intereses.
- c. Acceder a la información de los requisitos regulados para ser usuarios/os de los Programas Sociales.
- d. A ser informado del estado de la solicitud presentada o trámite iniciado.
- e. Obtener respuesta oportuna y eficaz de la solicitud o trámite en el plazo señalado en la normativa vigente.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 20/12/2017

Página 8 de 21

- f. Recibir atención especial y preferente según las características señaladas en la Constitución y la normativa pertinente.
- g. Exigir la confidencialidad de la información que presenta, en los casos que corresponda de acuerdo a la normatividad vigente.
- h. Conocer la identidad de las/los servidoras/es civiles que atienden sus peticiones.
- i. Exigir un servicio con calidad a las/los servidoras/es civiles en el marco de las leyes.

5.2.2. Deberes de la ciudadanía:

- a. Actuar de buena fe, no entregando documentos o testimonios falsos o adulterados.
- b. Tratar respetuosamente a las/los servidoras/es civiles.
- c. Respetar las normas de conducta de los espacios de atención.
- d. Cuidar las instalaciones y equipos destinados para su servicio, comodidad y bienestar.

5.2.3. Deberes de las/los servidoras/es civiles:

- a. Atender a las/los ciudadanas/os que acuden a los espacios de atención y a los canales de atención dentro del horario establecido.
- b. Tramitar y encauzar con los responsables correspondientes, todas las solicitudes o trámites que presentan o inician, respectivamente, las/los ciudadanas/os.
- c. Facilitar y asistir a las/los ciudadanas/os sobre el cumplimiento de los requisitos de acceso a los Programas Sociales u otros trámites que requieran.
- d. Registrar la información de las/los ciudadanas/os que acudan por los servicios del MIDIS y sus Programas Sociales, en el sistema de información y mantener actualizado el registro de ocurrencias de la/del usuaria/o del Programa Social en caso corresponder.
- e. Velar por la eficacia de las actuaciones procedimentales, procurando la simplificación en los trámites.



SERVICIOS QUE BRINDA EL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES

A continuación, se presentan los servicios de atención que presta el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, a través de los diferentes canales de atención a nivel nacional, los mismos que son registrados en los sistemas informáticos establecidos, a efectos de transparencia y previsibilidad.

5.3.1. Atención de consultas u orientación

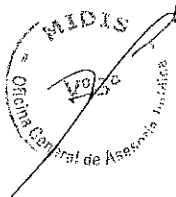
Se atienden las manifestaciones escritas, orales y virtuales de la ciudadanía, a través de las cuales expresan sus diferentes necesidades de conocimiento u orientación respecto de los servicios o trámites sobre la materia a cargo del MIDIS y sus Programas Sociales, recibidos a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía.

Los mecanismos que complementan este servicio para su utilización son los materiales impresos o folletería disponible en los espacios de atención, así como otros mecanismos de autoservicio mediante los equipos tecnológicos disponibles (tótem), las aplicaciones tecnológicas (App), y, los portales institucionales (Sitio web), que dispone el MIDIS y sus Programas Sociales.

5.3.2. Atención de reclamos

Se reciben las manifestaciones de la ciudadanía que expresan insatisfacción o disconformidad respecto a la atención o a los servicios brindados por el MIDIS o sus Programas Sociales.

Los reclamos de las/los ciudadanas/os deben ser registrados en el Libro de Reclamaciones, física o virtual, dispuestos en el MIDIS y sus Programas Sociales, debiendo consignar la información relativa a la identidad de la/del ciudadana/o y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado. Se le proporciona a la/al ciudadana/o una copia o constancia del reclamo efectuado.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 20/12/2017

Página 9 de 21

5.3.3. Atención de quejas

Se reciben las manifestaciones de los administrados que expresan inconformidad contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites iniciados ante el MIDIS y sus Programas Sociales.

La queja se presenta de manera física en la mesa de partes del MIDIS y sus Programas Sociales, según corresponda, o de manera virtual en los portales de transparencia implementados, tramitándose ante el superior jerárquico del/de la servidor/a civil que tramita el procedimiento, señalándose el deber infringido y la norma que exige su cumplimiento. Dicha autoridad resuelve la queja dentro de los tres (03) días siguientes, previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado.

Del mismo modo, a través de los canales presenciales, u otro canal u otro mecanismo implementado, se reciben quejas respecto a las prestaciones propias que brinda los Programas Sociales, para tal fin se debe asistir y orientar al usuario o usuaria, para que fundamente o señale el incumplimiento que afecta a la prestación y otras características propias de la queja.

5.3.4. Presentación y Atención de denuncias

Se reciben manifestaciones o denuncias de la ciudadanía mediante comunicación verbal, escrita o virtual, individual o colectiva, que dan a conocer los siguientes casos:

- 1) Presuntos hechos arbitrarios o ilegales relacionados con las acciones u omisiones realizadas por los/as servidores/as civiles del MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, que contravengan las disposiciones legales vigentes y afecten o pongan en peligro la función o el servicio prestado¹.
- 2) Actos de corrupción en el MIDIS y sus Programas Sociales, concernientes a aquellas conductas o hechos que dan cuenta del abuso de poder público por parte de un/a servidor/a civil que lo ostente, con el propósito de obtener para sí o para terceros un beneficio indebido².
- 3) Que un/a servidor/a civil ha cometido una falta disciplinaria o ha infringido un determinado deber de actuación tipificada en la Ley del Servicio Civil y su Reglamento o ha transgredido el Código de Ética de la Función Pública³ en el MIDIS y sus Programas Sociales.

Su tramitación es gratuita, pudiendo solicitar el/la ciudadano/a en cualquier momento información sobre la etapa en que se encuentra la denuncia.

Se debe orientar a la ciudadanía que, las manifestaciones deben ser claras en relación a los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación; debiendo señalar la información de los presuntos autores, partícipes y damnificados; asimismo, es importante que se brinde evidencias o cualquier otro elemento que permita su comprobación.

¹ Para su aplicación bajo la normativa de la Contraloría General de la República, Resolución de la Contraloría N° 268-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 011-2015- CG/GPROD "Servicio de Atención de Denuncias".

² Para su aplicación de conformidad al Decreto Legislativo N° 1327, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe; su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 010-2017-JUS y la Resolución Ministerial N° 127-2017-MIDIS, que aprueba la Directiva para la presentación de Denuncias por presuntos actos de corrupción en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

³ Para su aplicación bajo la normativa de SERVIR, Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, y la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N° 02-2015-SERVIR/GPGSC, "Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil".





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 20/1/2017

Página 10 de 21

Se debe informar a la ciudadanía, que se otorgan medidas de protección al denunciante, garantizando su seguridad al respecto, de conformidad a la normativa vigente sobre la materia.

La ciudadanía presenta su denuncia según los casos señalados:

En el caso 1), presentar en la Contraloría General de la República y/o en el Órgano de Control Institucional del MIDIS y/o sus Programas Sociales adscritos, utilizando el "Formulario para presentar denuncias", mediante los canales presenciales y el enlace virtual correspondiente (<https://appscgr.contraloria.gob.pe/sinad>).

En el caso 2), en la Sede Central del MIDIS se realizará mediante el canal presencial o virtual que disponga, en este caso a través del correo electrónico: anticorrupcion@midis.gob.pe, el cual es derivado a la Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional del MIDIS. Asimismo; para sus Programas Sociales adscritos, se realizará a través de los canales presenciales o virtuales que ellos dispongan.

En el caso 3), presentar en la mesa de partes del MIDIS y sus Programas Sociales, señalando en el destinatario al órgano de Recursos Humanos o a la Secretaría Técnica de Procesos Administrativos del MIDIS o sus Programas Sociales.

5.3.5. Recepción de documentos

Se reciben los documentos o solicitudes que presenta la ciudadanía a través de la Mesa de Partes establecida, referidos a un pedido de información, a una presentación de un procedimiento administrativo, a un trámite complementario, a una ejecución de un acto administrativo, entre otros, de conformidad a la normativa vigente en la materia. Para tal fin, la/el ciudadana/o debe presentar los requisitos o requerimientos establecidos en el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, mediante las normas correspondientes.

Estos trámites son atendidos dentro de una restrictiva verificación de los datos de la/del ciudadana/o, de los fundamentos, del contenido propio del documento, a fin que dicho trámite se atienda dentro de los plazos establecidos.

Las mesas de partes del MIDIS y sus Programas Sociales, son los espacios en donde se brinda este servicio, en las que se incluyen los procedimientos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del MIDIS como son las solicitudes de acceso a la información pública, entre otros.

5.3.6. Recepción de sugerencias

Se reciben las sugerencias que formula la ciudadanía a favor de la mejora de los servicios del MIDIS y sus Programas Sociales, en lo que respecta a la orientación, los servicios, los procesos u otros aspectos vinculados con las prestaciones de los servicios. Para tal fin se debe entregar el formato respectivo.

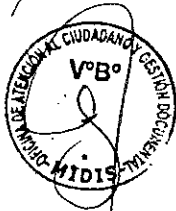
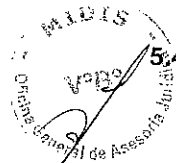
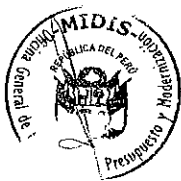
5.4. CANALES DE ATENCIÓN DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES

El MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, han dispuesto y establecido a nivel nacional, los canales de atención o puntos de acceso, a través de los cuales la ciudadanía hace uso y asiste para realizar los diferentes servicios.

5.4.1. Atención presencial permanente

Mediante el canal presencial, los responsables del servicio brindan una atención de manera personalizada y de contacto directo con la ciudadanía, logrando una asistencia exclusiva de las necesidades de información, trámite, consulta, queja, entre otros servicios que requiera la ciudadanía.

La atención se brinda en un espacio de atención permanente dispuesto con las condiciones necesarias de infraestructura y reglamentación para el acceso de las





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 2012/2017

Página 11 de 21

personas con discapacidad, entre otros, dentro de los horarios de atención establecidos.

En estos espacios de atención, se realiza la **Atención Preferencial**⁴, que se da prioritariamente a la ciudadanía en situaciones particulares, personas adultas mayores, mujeres embarazadas, las niñas, los niños, personas en condición de discapacidad.

5.4.2. Atención presencial itinerante o móvil

Mediante el canal presencial itinerante, los responsables del servicio o las/los servidoras/es, asignados de manera temporal, brindan una atención de manera personalizada y de mayor contacto con la ciudadanía, logrando una asistencia exclusiva de las necesidades de información, consulta, queja, entre otros servicios que requieran la ciudadanía.

La atención itinerante se brinda en un espacio de atención temporal dispuesto con las condiciones necesarias para cubrir la atención demandada de la población, dentro de los horarios de atención establecidos.

5.4.3. Atención telefónica

Mediante el canal telefónico, los responsables del servicio, reciben las llamadas de la ciudadanía desde cualquier punto geográfico, a una línea de atención específica para atender de forma ágil y eficiente, las consultas, la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o la ejecución de trámites.

Es deber de todos las/los servidoras/es civiles del MIDIS y sus Programas Sociales, atender de manera priorizada la atención de cualquier llamada de las/los ciudadanas/os, en los casos sean solicitados.

La atención telefónica representa un bajo costo para la ciudadanía, el MIDIS y sus Programas Sociales, para lo cual se han dispuesto las líneas de atención.

5.4.4. Atención virtual

Mediante los diversos canales virtuales, los responsables del servicio, reciben de manera online (en línea), durante las 24 horas y los 365 días del año, los requerimientos de la ciudadanía, los mismos que deben ser registrados en los sistemas de información y deben ser atendidos dentro de los días hábiles correspondientes a la brevedad, o de corresponder derivarlo para la atención respectiva.

Las modalidades de canales virtuales que disponen el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos son:

- Aplicativos Web: Mediante los formularios en línea o aplicaciones, se reciben los reclamos, quejas o consultas de la ciudadanía.
- Correo electrónico: Se reciben cualquier consulta, pedido, orientación, quejas, denuncias y otras necesidades de la ciudadanía en una dirección electrónica establecida.
- Chat virtual: Mediante una plataforma en línea y dentro de los horarios de atención establecidos, se reciben consultas o pedidos breves, de la ciudadanía.
- Redes sociales: Mediante las diferentes redes sociales en línea, se reciben consultas o pedidos breves de la ciudadanía, los mismos que deben ser canalizados para la atención oportuna.

⁴ De conformidad a la Ley N° 28683 que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente en lugares de atención al público.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 201/12/2017

Página 12 de 21

5.5. MONITOREO Y MEJORA CONTINUA

La ciudadanía reconoce que la calidad es un atributo importante y diferenciador en el momento de recibir un servicio, motivo por el cual el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, consideran a la "calidad de servicio" como un factor principal orientado a la consecución de los objetivos institucionales, por tanto, centra sus esfuerzos en mantener procesos simplificados y en permanente mejora continua para ofrecer los mejores servicios de atención a través de todos los canales de atención a nivel nacional.

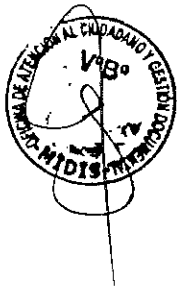
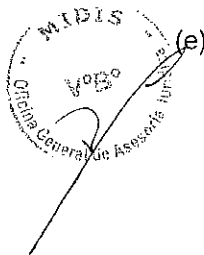
5.5.1. Calidad de Servicio

Para lograr la calidad del servicio, el/la servidor/a civil a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del MIDIS, y, los/las servidores/as civiles a cargo de las Unidades de Comunicaciones o de la Unidad de Administración y su respectiva coordinación de los Programas Sociales, deben realizar las siguientes acciones:

- (a) Supervisar que se registren a través del Sistema de Información de Registro y Atención, la información referida al registro de las necesidades, requerimientos, tiempos de atención, ubicación geográfica y nivel de satisfacción globales, a fin de estandarizar los servicios, de las siguientes personas:
 - De las/los usuarias/os del Programa Social correspondiente, que requieren los servicios ofrecidos.
 - De las/los administradas/os que realizan procedimientos administrativos, y,
 - De las/los ciudadanas/os que requieren servicios generales del MIDIS y sus Programas Sociales.
- (b) Velar por el cumplimiento de las disposiciones, procedimientos y protocolos de acuerdo a las normativas establecidas en el MIDIS.
- (c) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, en cumplimiento de la certificación obtenida, en los casos que corresponde.
- (d) Monitorear los espacios de orientación a la ciudadanía y los canales de atención, a nivel nacional, observando las incidencias que se producen, informando y proponiendo soluciones o propuestas de mejora.
- (e) Remitir al/a la jefe/a inmediato superior, el informe mensual, a los cinco (05) días calendarios posteriores al cierre de cada mes, respecto a los siguientes tópicos:
 - i. Información estadística y análisis de los servicios a través de todos los canales de atención establecidos. Analizar la estacionalidad de la demanda de los servicios y proponer medidas preventivas para evitarla, según la naturaleza del programa.
 - ii. Informe de la percepción de la ciudadanía respecto a la entrega de los servicios que se brinda a nivel nacional.
 - iii. Estado situacional de la infraestructura de los espacios de atención físicos y de las condiciones de los medios o canales establecidos.
 - iv. Informe de las necesidades de capacitación y reforzamiento que requiera el personal responsable de la atención directa, en caso corresponda. Las necesidades se constituirán en insumo para el Plan de Desarrollo de Personas de la entidad.
 - v. Informar de la detección de las no conformidades, y señalar las propuestas de acciones correctivas y preventivas, respecto a los servicios que se brinda a nivel nacional.



[Handwritten signature]



Las propuestas de mejora continua, deben ser factibles de implementarse, deben velar por los derechos de la ciudadanía, deben orientarse a una



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 20/12/2017
Página 13 de 21

simplificación del proceso, deben fortalecer los servicios que se brindan en todos los canales de atención.

5.5.2. Indicadores de gestión

El órgano responsable de la atención a la ciudadanía del MIDIS⁵ y sus Programas Sociales⁶, debe proveer e informar a la Alta Dirección sobre los resultados alcanzados de la medición del siguiente indicador, realizado en el MIDIS y en sus Programas Sociales.

El indicador hace referencia a medir la satisfacción de las/los ciudadanas/os atendidos en plataformas o espacios de atención presenciales permanentes y móviles itinerantes.

OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR				
	NOMBRE DEL INDICADOR	META	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
Medir la satisfacción del ciudadano en las plataformas de atención a nivel nacional.	Porcentaje de ciudadanos satisfechos(as)	A definir la línea base	N° de ciudadanos(as) satisfechos(as) / N° total de ciudadanos x 100	Informe de satisfacción	Mensual

Fuente: Numeral VII del Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía, aprobado con Resolución de Secretaría General N° 034-2016-MIDIS/SG.



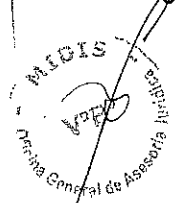
6. CONTENIDOS ESPECÍFICOS

6.1. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

En aras de brindar una atención con calidad, el/la servidor/a civil que realiza funciones de atención u orientación a la ciudadanía debe cumplir con:

6.1.1. Consideraciones previas

- La presentación personal influye en la percepción que tiene la/el ciudadana/o respecto al/a la servidor/a civil y a la entidad, por tanto, debe velar por tener el uniforme y una presentación impecable, con el fotocheck de la entidad a la vista.
- La expresividad en el rostro es relevante, por tanto; mantener el contacto visual en todo momento, demostrar interés gestualmente empatía con el caso, queja o necesidad de información.
- El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés, amable y sonriente.
- La modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la/el ciudadana/o, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible. Evitar el uso de tecnicismos.
- La postura adoptada mientras se atiende a la/al ciudadana/o refleja lo que se siente y piensa; mantener una postura firme y erguida, se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- En los puestos de atención, mantener el escritorio en perfecto orden y aseo, no se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- Evitar responder llamadas personales o laborales en el momento de la atención.



⁵ En la Sede Central del MIDIS, el responsable es el/la servidor/a civil a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del MIDIS o la que haga sus veces.

⁶ En los Programas Nacionales, los responsables son los/as servidores/as civiles a cargo de las Unidades de Comunicaciones o de las Unidades de Administración o la que hagan sus veces en cada Programa Social.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 20/12/2017

Página 14 de 21

- h) Evitar retirarse de su módulo durante la atención y orientación a la ciudadanía, debe enfocar su atención y esfuerzo enfocado en las necesidades que la/el ciudadana/o expone.

Si tuviera que retirarse, éste debe ser, para la consecución de la atención propia, informar a la/el ciudadana/o. *"Necesito fotocopiar el documento me tendré que ausentar un momento, con su permiso Sr. Olivera."*

- i) Ante situaciones críticas, debe usar la técnica del parafraseo a fin de disminuir la carga emocional y lograr que la/el ciudadana/o se sienta comprendido y escuchado. Es decir, escuchar atentamente, quitar la connotación negativa y neutralizar el lenguaje, usando frases como: *"Si le entiendo correctamente, su caso es..."; "En otras palabras..."*.

6.1.2. Al recibir a la/el ciudadana/o

- a) Invitar a que se acerque al módulo, *"señor, señora, adelante por favor"*.
- b) Saludar cordialmente e identificarse inmediatamente con su nombre y apellido, *"buenos días mi nombre es Juliana Montero."*
- c) Solicitar el nombre de la ciudadana/o, y anotarlo. *Por favor señor, señora, bríndeme su nombre y apellido y documento nacional de identidad por favor.*

6.1.3. Durante el Servicio

- a) Mostrar amabilidad, discreción y sobre todo respeto, no se deben propiciar conversaciones que sean íntimas y que éstas distorsionen la información que se le brinda a la/el ciudadana/o.
- b) Registrar en el Sistema de Información de Registro y Atención (ver Protocolo de Registro y Atención, numeral 6.5), la información de la/del ciudadana/o con el documento nacional de identidad recibido.

- c) Invitar a la/el ciudadana/o que exprese la razón de su visita, preguntar *¿De qué manera puedo ayudarlo Sr. Olivera? ¿En qué le puedo ayudar Sr. Olivera?*. Escuchar atentamente que la/el ciudadana/o exprese su necesidad o las razones de su visita.

Si no quedo clara la exposición de la/del ciudadana/o, puede hacer preguntas para esclarecer la consulta: *¿Cumplió con.....? ¿Recibió respuesta a.....? etc.*

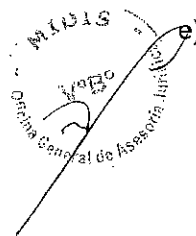
- d) Responder con claridad y buena vocalización, con la finalidad que la/el ciudadana/o que se encuentra frente entienda correctamente el mensaje. Si la situación lo amerita, deberá repetirse la respuesta de manera más pausada.

- e) En caso, que la/el ciudadana/o sea iletrada/o o se encuentre impedido de realizar por sí mismo algunas acciones que concreten su atención, por ejemplo: el llenado de formatos, presentar un reclamo escrito, leer un documento u otras acciones similares, se debe:

- Efectuar y/o asistir el llenado del documento del dictado que efectúa la/el ciudadana/o.
- Asistir en todo momento y explicando los requisitos y/o elementos que se requieren para la atención.
- De requerir, solicitar que suscriba el documento o formato, mediante huella digital, y/o asistir a su llenado, validándose con el documento nacional de identidad.

- f) Evitar responder con preguntas.

- g) De ser el caso, disculparse ante alguna interrupción presentada.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 20/12/2017
Página 15 de 21

- h) En caso, no pueda resolver o dar conclusión con lo solicitado por la/el ciudadana/o, informar, disculparse y solicitar de manera amable, todos los datos de contacto para para concluir con la atención previa revisión o consulta interna.
- i) Ofrecer información adicional de los servicios prestados por el MIDIS y sus Programas Sociales. ¿"Sr Olivera le puedo ayudar en algo más?"

6.1.4. Despedida

- a) Al terminar la orientación despedir a la ciudadana/o con una sonrisa y con voz cálida, agradeciendo su visita.
- b) Transmitir siempre la sensación de que se han realizado todas las gestiones para poder atenderlo.
- c) Despedirse diciendo "*Hasta luego Sr. Olivera gracias por visitar nuestro...*".

6.2. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELÉFONICA

El/la servidor/a civil que realiza funciones de atención u orientación a la ciudadanía debe cumplir con:

6.2.1. Consideraciones previas

- a) Recordar responder antes de la tercera timbrada.
- b) Evitar continuar alguna conversación cuando se esté próximo a responder la llamada telefónica.
- c) Hablar con claridad y buena vocalización en el momento de dar respuesta a su requerimiento, con la finalidad que la persona entienda correctamente el mensaje.
- d) Cuando se recibe una llamada, dedicarse exclusivamente a atender la misma.
- e) Asegurarse que cuente con la relación de nombres, teléfonos y cargo de las/los servidora/es civiles responsables de los diversos procesos relacionados a la atención a la ciudadanía, y también de las/los servidoras/es civiles a cargo de los órganos, unidades orgánicas del MIDIS y de las/los servidora/es civiles a cargo de las Unidades funcionales de los Programas Sociales.
- f) Asegurarse que cuente con los aplicativos vigentes de consulta de la clasificación socio económico del SISFOH.

6.2.2. Al contestar la llamada

- a) Contestar e iniciar la conversación cordialmente, "*Buenos días*", "*Buenas tardes*", e inmediatamente después, dar la bienvenida "*Bienvenido/a al..... (la entidad)*".
- b) Identificarse con su nombre y apellido, la dirección, área o unidad donde se contesta. "*Buenos días, bienvenido al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Juliana Montero responde*".
- c) Solicitar el nombre y apellidos, y anotarlo. "*Por favor señor, señora, bríndeme su nombre y apellidos y su Documento nacional de identidad*".
- d) Registrar en el Sistema de Información de Registro y Atención (ver Protocolo de Registro y Atención, numeral 6.5).
- e) Preguntar ¿En qué podemos ayudarlo/a? ¿Cuál es su consulta? Escuchar atentamente que el/la interlocutor/a exprese su necesidad.

Si no quedo clara la explicación de la/del ciudadana/o, puede hacer preguntas para esclarecer la consulta: ¿Cumplió con.....? ¿Recibió respuesta a....? etc.

- f) Responder inmediatamente la atención o consulta de la/del ciudadana/o.



[Handwritten signature]





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 2012/2/2017

Página 16 de 21

Si la situación lo amerita, deberá repetirse la respuesta de manera más pausada, con la finalidad que el mensaje sea recibido por el interlocutor.

- g) Si existe la necesidad de devolver la llamada, solicitar el número telefónico para contactarse posteriormente "Sr. Olivera indíqueme un número telefónico para poder contactarlo por favor".

En caso de ser necesario dejar en espera

- h) Informar a la/al ciudadana/o el motivo por el cual se coloca la llamada en espera
- i) No dejar en espera la llamada por más de 30 segundos, siempre retome la llamada informando la razón de la espera.
- j) Cuando retome la llamada, comience diciendo: "Sr Olivera gracias por la espera y disculpe la molestia...".

Transferencia de llamadas

- k) Transferir solo aquellas llamadas que usted no puede atender.
- l) Antes de transferir la llamada, informar a la/al ciudadana/o, la razón de la transferencia.
- m) Cuando transfiera la llamada, esperar a que sea atendida, informándole a la persona que toma la llamada, el nombre, apellidos del ciudadana/o y el motivo de la llamada.
- n) El/la servidor/a civil responsable de la atención que recibe la llamada transferida, debe presentarse y dirigirse a la/al ciudadana/o "Señor Olivera (apellido de la/del ciudadana/o)", y verificar con una breve reseña la información que ha recibido.

6.2.3. Terminar la llamada

- a) Ofrecer información adicional de los servicios prestados por el MIDIS y sus Programas Sociales. ¿"Sr. Olivera le puedo ayudar en algo más?"
- b) Despedirse de la/del ciudadana/o, identificándolo por su nombre y apellidos, indicar otros canales de atención disponibles del MIDIS y sus Programas Sociales. "Hasta luego Sr. Olivera gracias por llamar a la entidad usted puede dirigirse a".
- c) Esperar a que la/el ciudadana/o cuelgue o termine la llamada telefónica.

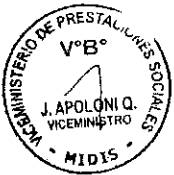
6.3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

La comunicación de la ciudadanía recibida mediante los canales virtuales disponibles en los portales del MIDIS y sus Programas Sociales, las 24 horas, los 365 días del año, debe ser atendida en los plazos establecidos.

El/la servidor/a civil que realiza funciones de atención a la ciudadanía mediante los canales virtuales debe cumplir con:

6.3.1. Atención en redes sociales (Facebook, Twitter, You Tube, Flickr, Instagram)

- a) Al recibir la comunicación de la ciudadanía, analizar el tipo de comunicación en el más breve plazo, y actuar según los casos:
- (1) 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:....."
 - (2) 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





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 2012/2/2017

Página 18 de 21

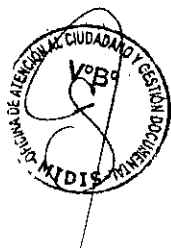
(Nombre y apellidos completos, documento nacional de identidad y número de celular)".

- (3) 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?".
 - (4) Cerrar la comunicación con la siguiente frase: "El MIDIS y sus Programas Sociales agradecen su comunicación".
- b) Registrar la solicitud o consulta no atendida de forma inmediata en el Sistema de Información de Registro y Atención (ver Protocolo de Registro y Atención, numeral 6.5), con todo lo actuado.
- c) Derivar o trasladar la solicitud o consulta de la/del ciudadana/o, al superior inmediato o al supervisor de la atención a las/los ciudadanas/os en el MIDIS y sus Programas Sociales, para su atención.

6.3.3. Atención por formularios virtuales (Formulario de contacto)

La información que se recibe por los formularios se refiere a: Nombres y apellidos, documento nacional de identidad, dirección electrónica, asunto, mensaje, fecha y hora del registro.

- a) Al recibir la comunicación de la/del ciudadana/o, analizar el tipo de comunicación en el más breve plazo, y actuar según los casos:
- (1) En caso sea una solicitud o consulta inmediata, responder en los siguientes términos: "Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches. Gracias por su comunicación. En relación a su solicitud o consulta, le indicamos lo siguiente:..."
 - (2) En caso sea una solicitud o consulta que no puede ser respondida de manera inmediata, responder lo siguiente: "Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches. En relación a su solicitud o consulta, le indicamos que, en este momento coordinaremos con el área respectiva a fin de que se contacte con usted, para lo cual sería tan amable de ratificar sus datos personales (Nombre y apellidos completos, documento nacional de identidad, dirección electrónica y proporcionarnos su número de celular)".
 - (3) 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?".
 - (4) Cerrar la comunicación con la siguiente frase: "El MIDIS y sus Programas Sociales agradecen su comunicación".
- b) Registrar la solicitud o consulta no atendida de forma inmediata en el Sistema de Información de Registro y Atención (ver Protocolo de Registro y Atención, numeral 6.5), con todo lo actuado.
- O según, la integración de los sistemas, la información de los formularios de contacto de los portales de la entidad se registra automáticamente en el Sistema de Información de Registro y Atención.
- c) Derivar o trasladar la solicitud o consulta de la/del ciudadana/o, al superior inmediato o al supervisor de la atención a la ciudadanía en el MIDIS y sus Programas Sociales, para su atención.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 20/12/2017

Página 17 de 21

el área respectiva a fin que usted sea contactado/a, para lo cual sería tan amable de proporcionar sus datos personales (Nombre y apellidos completos, documento nacional de identidad, correo electrónico personal y número de celular), de preferencia por inbox (en canal de conversación privado)”.

- (3) 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?”.
- (4) Cerrar la comunicación con la siguiente frase: “MIDIS y sus Programas Sociales agradecen su comunicación”.
- (5) En caso sea una sugerencia a la entidad (MIDIS o sus Programas Sociales), agradecer la comunicación, y remitir a los responsables de tomar acciones.
- (6) En caso sea una felicitación a la entidad (MIDIS o sus Programas Sociales), agradecer por las felicitaciones y mencionar que se extiende el saludo a las/los servidoras/es civiles del MIDIS o al área correspondiente del MIDIS.
- (7) En caso sea un reclamo o denuncia o queja, responder indicando que se activan las acciones de manera inmediata, requiriendo información adicional de la/del ciudadana/o (Nombre y apellidos completos, correo electrónico personal, documento nacional de identidad y número de celular), dar respuesta similar al literal (b) del presente numeral.

La respuesta al reclamo o denuncia o queja, es a través de la información adicional que la/el ciudadana/o ha proporcionado.

- (8) En caso se reciba la comunicación de forma inapropiada (con groserías) o falta el respeto, concluir borrando el comentario y etiquetando a la/al ciudadana/o con el siguiente mensaje: “Su comentario fue borrado por utilizar un lenguaje inapropiado. Le pedimos que se comuniqué con nosotros por teléfono o por un mensaje interno para atender su solicitud. Por favor, le pedimos guardar el respeto hacia nuestros seguidores”.
 - (9) Para los casos no señalados, contactar con su inmediato superior para determinar la forma en que se atenderá la solicitud.
- b) Registrar la solicitud o consulta no atendida de forma inmediata en el Sistema de Información de Registro y Atención (ver Protocolo de Registro y Atención, numeral 6.5), con todo lo actuado.
- c) Derivar o trasladar la solicitud o consulta de la/del ciudadana/o, al superior inmediato o al supervisor de la atención a la ciudadanía en el MIDIS o en sus Programas Sociales, para su atención.



Handwritten signature

6.3.2. Atención por correo electrónico (Dirección electrónica de la entidad, u otra que se establezca)

- a) Al recibir la comunicación de la/del ciudadana/o, analizar el tipo de comunicación en el más breve plazo, y actuar según los casos:
- (1) En caso sea una solicitud o consulta inmediata, responder en los siguientes términos: “Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches. Gracias por su comunicación. En relación a su solicitud o consulta, le indicamos lo siguiente:...”.
 - (2) En caso sea una solicitud o consulta que no puede ser respondida de manera inmediata, responder lo siguiente: “Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches. En relación a su solicitud o consulta, le indicamos que, en este momento coordinaremos con el área respectiva a fin de que se contacte con usted, para lo cual sería tan amable de proporcionar sus datos personales





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 20/12/2017

Página 20 de 21

- Quejas: Registrar la queja formulada mediante el formato respectivo, el mismo que se presenta en la mesa de partes, es decir registrar el número de expediente que sustenta la queja.
- Denuncias: Registrar la denuncia formulada mediante el formato respectivo, el mismo que se presenta en la mesa de partes, es decir registrar el número de expediente que sustenta la denuncia. Asimismo, en caso corresponda se registra la orientación brindada relativo a la denuncia.
- Sugerencia: Registrar la sugerencia presentada en el buzón y mediante formato respectivo.

6.4.3. Estados de los registros de atención de la/del ciudadana/o

La gestión de las solicitudes de orientación en el Sistema de Información de Registro y Atención, contempla tres estados del trámite: Por derivar, derivado y concluido.

- a. **Por derivar:** Es el estado que califica la solicitud de atención que se ha registrado, pero al momento del registro no fue posible determinar la instancia al que se va a derivar o está pendiente completar determinada información para que proceda la derivación.

Una solicitud de orientación en el estado por derivar, debe ser asignada para dar solución como máximo en un (01) día hábil contado desde la fecha de su registro.

- b. **Derivado:** Es el estado que califica la solicitud de atención que se ha registrado como atención que ha sido canalizada a la instancia competente para su atención. Este estado da cuenta que la solicitud se encuentra pendiente de ser concluida.

- c. **Concluido:** Es el estado que califica la solicitud de atención en la que se han realizado todas las acciones para atender el requerimiento de la/del ciudadana/o y se le ha brindado una respuesta institucional.

6.4.4. Derivación para la atención de las solicitudes

El/a servidor/a civil que realiza funciones de atención a la ciudadanía mediante los canales virtuales debe cumplir con:

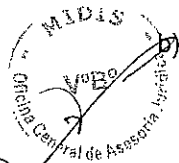
- a) En caso la atención no pueda ser concluida en los canales de atención de manera inmediata, derivar el registro de atención de la/del ciudadana/o, a los órganos o unidades orgánicas del MIDIS o unidades de los Programas Sociales adscritos, que según sus funciones y responsabilidades, deban atender en el plazo correspondiente.

Si por error, el registro se deriva al destinatario incorrecto, el/la servidor/a civil que recibe el registro debe alertar para que pueda ser derivado de inmediato a la instancia correcta.

Recibir, registrar y derivar la respuesta a la solicitud presentada por la/del ciudadana/o, dando la solución, de ser el caso adjuntando la documentación de sustento.

La respuesta a la solicitud debe ser clara y completa y pronunciarse sobre cada punto cuestionado o consultado por el solicitante.

- c) En caso el responsable de la solución de la atención, exceda el plazo establecido, registrar en el Sistema de Información de Registro y Atención, el motivo de la demora previa coordinación con el responsable asignado para dar solución.
- d) Informar a la/al ciudadana/o la respuesta a la solicitud, favorable o no, debiendo adjuntar un comentario final para cerrar el caso.
- e) Dar por concluida la solicitud de la/del ciudadana/o, una vez le sea remitido formalmente la comunicación del MIDIS o del Programa Social correspondiente.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 20/12/2017

Página 19 de 21

6.4. PROTOCOLO DE REGISTRO DE LA ATENCIÓN

6.4.1. Ciudadanas/os que requieren atención

- a) Administrados que presentan un trámite administrativo. (En tanto no se encuentren integrados los sistemas de registro).
- b) Usuarías/os de los Programas Sociales adscritos al MIDIS (Titulares).
- c) Familiares de las/los Usuarías/os o terceros en su representación, en ambos casos deberían presentar como mínimo el número de DNI de la/del Usuaría/o del Programa Social.
- d) Ciudadanía en general.

6.4.2. Durante el registro de los servicios

El/la servidor/a civil que realiza funciones de atención a la ciudadanía debe cumplir con:

- a) Solicitar el Documento Nacional de Identidad.
- b) Registrar Nombre y Apellidos completos, documento nacional de identidad, correo electrónico personal, número de celular o número fijo, si dispone, y, registrar el tipo de servicio de atención (Consultas, solicitudes, reclamos, quejas, denuncias, trámites o sugerencias)
- c) Verificar la información de la/del ciudadana/o pudiéndose presentar los siguientes casos:

- (1) La/el ciudadana/o no tiene historial de atención o tiene historial de atención en estado "Concluidos", se procede a registrar con detalle todo lo actuado.
- (2) La/el ciudadana/o tiene historial de atención "En trámite", se procede a registrar con detalle todo lo actuado.

Inmediatamente se procede a revisar su estado situacional para derivar y dar la conclusión de la atención en trámite.

- (3) La/el ciudadana/o es usuaria/o de un Programa Social, por tanto, preparar y disponer de la información que corresponde.

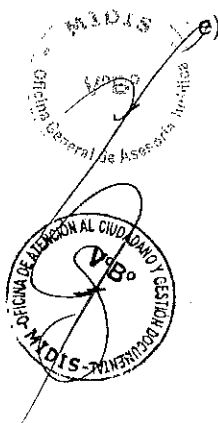
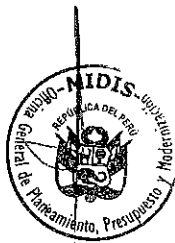
Nota: Velar por el cumplimiento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, cuando la/el ciudadana/o realice la consulta respecto a la clasificación socio económica.

- d) En caso la/el ciudadana/o es representante de una/un usuaria/o del Programa Social, solicitar la información del /de la representado/a.
- e) Escuchar atentamente la manifestación de la/del ciudadana/o para calificar la tipología del registro de la atención.

La calificación del tipo de registro de los servicios es de la siguiente manera:

- Consultas: Registrar de manera concisa y clara el tipo de servicio que requiere la/el ciudadana/o, actuados realizados anteriormente, limitaciones, necesidades, requerimientos no atendidos, etc.
- Reclamos: Registrar el reclamo realizado a través del procedimiento del Libro de Reclamaciones, el mismo que se presenta en la mesa de partes, es decir registrar el número de expediente que sustenta el reclamo.

En caso, la/el ciudadana/o haya presentado el reclamo mediante el Libro de Reclamaciones virtual, se verifica el registro al día siguiente de realizado el mismo.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MIDIS Y PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

Fecha de aprobación: 201 R/2017

Página 21 de 21

- f) En los casos que no se encuentre disponible el Sistema de Información de Registro y Atención, registrar las solicitudes de atención en el block de registro manual, siguiendo las pautas de atención señaladas en el numeral 6.5.2., en lo que resulte aplicable. Posteriormente restablecido el sistema, registrar en el sistema respectivo.

