

RESUMEN EJECUTIVO

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LAS ENTIDADES SOBRE LA GESTIÓN DE RECLAMOS

1. ANTECEDENTES

A solicitud del Gobierno Peruano, con fecha 12 de septiembre del año 2018, se suscribió el Contrato de Préstamo N°4399/OC-PE con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para el mejoramiento y ampliación de los servicios de soporte para la provisión de los servicios a los ciudadanos y las empresas a nivel nacional.

El Programa tiene como objetivo general mejorar y ampliar los servicios de soporte para la prestación de servicios a ciudadanos y empresas, reduciendo los costos de transacción, y como objetivos específicos: (i) simplificación, estandarización y mejora regulatoria; (ii) mejora y ampliación de la capacidad de interoperabilidad de las entidades del Estado; (iii) mejora de la gestión en la atención a ciudadanos y empresas; y (iv) mejora de las condiciones para la planificación y coordinación de los servicios.

Para su logro, el Programa comprende los siguientes cuatro (4) componentes, que corresponden a los medios de primer orden, en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones del Perú:

- Componente 1. Simplificación, estandarización y mejora regulatoria
- Componente 2. Mejora y ampliación de la capacidad de interoperabilidad en las entidades del Estado digitales
- Componente 3. Gestión de la atención a ciudadanos y empresas
- Componente 4. Mejora de las condiciones para la planificación y coordinación de los servicios públicos.

Con relación al Componente 3, el Programa tiene como finalidad promover la eficiencia y eficacia del Poder Ejecutivo, implementando una estrategia para mejorar la calidad de servicios.

En ese marco, la Subsecretaría de Calidad de Servicios (SSCS), de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), es responsable de mejorar los estándares de calidad de atención respecto a los trámites y servicios que brinda el sector público a los ciudadanos, a través de la elaboración e implementación de normas, lineamientos, herramientas, entre otros.

Frente a dicha situación, desde la SSCS se ha aprobado el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que amplía los alcances del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, a fin de procurar que las reclamaciones se alineen hacia la consecución de servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, conforme con lo señalado en el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM. Los principales cambios en la normativa corresponden al desarrollo de un proceso estandarizado, definición de roles y el monitoreo por parte de la Subsecretaría de Calidad de Servicios.

Por lo mencionado anteriormente, se requiere contar con el servicio de una consultoría para el “Levantamiento de información, análisis de resultados y evaluación de desempeño de las entidades sobre la gestión de reclamos”, a fin de identificar buenas prácticas y oportunidades de mejora del proceso de gestión de reclamos; como parte de la estrategia para mejorar la

calidad de servicios que presta el Estado a las personas; y en cumplimiento de las funciones de la Subsecretaría de Calidad de Servicios (SSCS).

Finalmente, es preciso señalar que, en el marco del Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas, a Nivel Nacional, el código POA correspondiente a esta consultoría es 1.2.3.2.1, y contribuye al cumplimiento de las metas “2 informes sobre diseño y difusión de estándares de atención” y “1 informe sobre la elaboración y aplicación de herramientas de determinación y medición de servicios del Estado”.

2. OBJETIVO GENERAL

Contar con información cuantitativa y cualitativa de línea base sobre el desempeño de las entidades sobre la Gestión de reclamo, en el marco del D.S. 007-2020-PCM.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Disponer de información estadística para conocer la efectividad de la gestión de reclamos a través de la nueva plataforma digital de PCM, que permitan identificar oportunidades de mejora de los procesos.
- Entender y caracterizar la opinión y las necesidades de los servidores civiles responsables de la Gestión de Reclamos.

4. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

4.1. Revisar la documentación relacionada a la gestión de reclamos y normas asociadas, tales como:

- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 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.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública
- Documentos desarrollados por la SSCS-SGP, tales como: publicaciones, presentaciones, productos audiovisuales, encuestas, plataforma digital de PCM entre otros.

4.2. Proponer un Plan de Trabajo que indique los plazos y los responsables de cada actividad, así como los principales hitos. Asimismo, el cronograma debe incluir reuniones de presentación previa de cada producto antes de remitirlo a conformidad.

4.3. La consultoría deberá recopilar, revisar, procesar y analizar la información existente en diversas fuentes de información y bases de datos relevantes.

4.4. Para la recopilación y procesamiento de la información se debe hacer uso de metodologías colaborativas y/o participativas que aseguren un eficiente proceso de levantamiento de información, así como el involucramiento de todos los principales interesados.

- 4.5. Proponer el diseño de los indicadores a tomar en cuenta y que muestre los trámites vinculados a los reclamos atendidos por las entidades. Asimismo, elaborar la matriz de consistencia entre las variables de medición.
- 4.6. Elaborar propuesta de cuestionario (validado por la SSCS-SGP) y entrevistar a los equipos técnicos a cargo de la gestión de reclamos para conocer su opinión y apreciación¹ respecto al uso de la nueva plataforma de libro de reclamaciones, considerando su perfil: responsable de libro de reclamaciones, responsable de unidad orgánica y el encargado de sede.
- 4.7. Identificar y documentar las mejoras implementadas como resultados de análisis de los reclamos atendidos que las entidades han realizado como parte de mejora continua de los servicios.
- 4.8. La información recolectada deberá ser organizada, evaluada, analizada y procesada, de modo tal que los resultados estén adecuadamente sustentados. Por ejemplo, especificar el medio de recojo de información (electrónico o en papel físico), bases de datos de las digitaciones realizadas, base de datos y sintaxis que resuelven todas las inconsistencias halladas.
- 4.9. La consultoría deberá tener en consideración el escenario nacional, y cómo éstas inciden en la realización de las actividades planteadas, proponiendo soluciones u alternativas, sin afectar el proceso ni los resultados a los que se prevé alcanzar.
- 4.10. Consolidar en un informe técnico todo lo mencionado en los numerales anteriores, y que incluya:
- La información necesaria para interpretar los datos, incluidos libros de códigos, diccionarios de datos, guías para variables creadas y todas las traducciones necesarias.
 - Información necesaria para realizar el análisis, la que deberá incluirse en un documento de información básica que contenga una descripción del enfoque y objetivo de la evaluación, detalles sobre la metodología empleada, descripción de resultados, resúmenes o copias de los instrumentos de recolección de datos, información sobre la muestra, una descripción del trabajo en terreno y directrices para usar los datos.
 - Presentación en PPT de los resultados obtenidos, el cual deberá ser expuesto en coordinación con la SSCS.
- 4.11. Participar, a solicitud de la SSCS, en las reuniones de planificación, coordinación y otros.

¹ Solo en Lima, 150 entidades.

5. ENTREGABLES

Productos	Contenidos
Producto 1	Informe que contenga el Plan de Trabajo, metodología y trabajo.
Producto 2	Informe preliminar de datos y estadísticas (según los numerales 4.3 al 4.9) en USB.
Producto 3	Informe final consolidado de información, análisis y estadísticas (según el numeral 4.10) en USB.

6. PLAZO

El plazo de la consultoría tendrá una duración efectiva de noventa (90) días calendarios, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.