

## RESUMEN EJECUTIVO

### ENCUESTA DE OPINIÓN CIUDADANA DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES DEL GOBIERNO NACIONAL Y REGIONAL

#### 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 “Encuesta de opinión ciudadana de la gestión de reclamos en las entidades del gobierno nacional y regional”, a fin de asegurar un estudio exitoso de la experiencia ciudadana en relación a la plataforma digital implementada que soporta la 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.

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 actualizada sobre la opinión ciudadana respecto a la gestión de reclamos en las entidades del gobierno nacional y regional<sup>1</sup>, en el marco del D.S. 007-2020-PCM, de tal forma que permita medir la calidad de la atención de reclamos y sea un insumo para la mejora continua.

## **3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Disponer de información estadística para conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos y los factores que lo generan, que permitan desarrollar mejoras y/o rediseños de los procesos relacionados con la Gestión de Reclamos.
- Entender y caracterizar la opinión y las necesidades de los ciudadanos con respecto a la Gestión de Reclamos.

## **4. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS**

### **4.1. Revisión de documentos y plan de trabajo**

- Revisar la “Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública” y los documentos relacionados, así como la funcionalidad de la plataforma digital Libro de Reclamaciones.
- Formular el plan de trabajo en el cual deberá contener, como mínimo: objetivos, ámbito de estudio, definición de la metodología, cronograma detallando todas las actividades que son parte del desarrollo de la encuesta e indicar los plazos de cada actividad, entre ellas: capacitación del personal, ejecución del operativo principal (trabajo de campo), entre otras, según corresponda.

### **4.2. Elaboración de metodología**

- Elaborar la propuesta metodológica, incluyendo: diseño muestral, ficha técnica, metodología e instrumentos, de acuerdo con el siguiente detalle:

---

<sup>1</sup> La lista de entidades comprometidas comprende: Poder Ejecutivo, que incluye a ministerios, organismos públicos, Fuerzas

Armadas y Policía Nacional del Perú, Programas y proyectos del Poder Ejecutivo, Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE y las empresas bajo su ámbito, Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismos Constitucionalmente Autónomos, universidades de Lima Metropolitana, gobiernos regionales, proyectos y universidades regionales. Asimismo, se debe considerar sólo la sede principal para todas las entidades, cuya ubicación es accesible.

- Para la elaboración del diseño muestral y ficha técnica, se debe considerar, los siguientes aspectos: población<sup>2</sup> y muestra, así como el tamaño de la muestra.
- La Firma deberá realizar el cálculo del tamaño de muestra, sobre un universo de 160 entidades públicas del gobierno nacional y regional.
- Para el cálculo del tamaño de la muestra correspondiente a cada entidad y el total, la Firma deberá realizar el cálculo considerando lo siguiente:
  - Nivel de confianza de la muestra total: 95%
  - Margen de error: 5%.
- La metodología debe incluir la justificación del tamaño de muestra, y el detalle de la estrategia para el recojo de información que garantice aleatoriedad en la selección.
- Respecto a la metodología e instrumentos, se debe considerar lo siguiente:
  - Cuestionario: diseño y modalidad de aplicación:
    - La Firma deberá diseñar y proponer el cuestionario, de máximo 12 minutos, en coordinación con la SSCS. La versión final del instrumento deberá contar con el V°B° de la SSCS.
    - La aplicación del cuestionario se realizará de manera presencial en las sedes de la entidad, a través de un dispositivo digital. Para ello, la Firma deberá contar con un aplicativo de entrada de datos digital donde se adapte el cuestionario. Dicho aplicativo deberá ser validado y aprobado por la SSCS.
    - Cabe señalar que de acuerdo con las condiciones del contexto<sup>3</sup>, la modalidad de aplicación del cuestionario puede variar. Revisar apartado de “Consideraciones respecto a los numerales 4.1 a 4.5”.
  - Lista de condiciones mínimas (checklist): diseño y modalidad de aplicación, que deberán verificarse en las sedes visitadas de cada entidad, la cual se elaborará en coordinación con la SSCS (señalética, orientador, libro físico, dispositivo electrónico para registro)

### **4.3. Actividades preparativas para trabajo en campo**

- La Firma debe implementar los mecanismos que considere pertinentes para garantizar la calidad de la información durante todo el proceso: recojo, procesamiento y análisis, asegurando de esta manera también la cobertura. Asimismo, deberá contar con:
  - Manual de capacitación de los encuestadores
  - Protocolo para reemplazos: hace referencia al procedimiento que seguirá la Firma para cubrir la muestra calculada, considerando situaciones fortuitas o de fuerza mayor que impidan o dificulten el recojo de información. Cabe mencionar que las situaciones propuestas deberán estar debidamente sustentadas y deberá ser evaluada y aprobada previamente por el área usuaria antes de proceder al reemplazo
  - Plan de supervisión, que incluya formatos de reporte de campo de encuestadores, formatos de reporte de supervisión y otros
  - Plan de procesamiento, sistematización y análisis de la información.
- La Firma remitirá a la SSCS la versión preliminar de todos los materiales previstos para la capacitación por lo menos cinco (5) días antes de que se lleve a cabo.

---

<sup>2</sup> Personas que han tenido algún incidente o reclamo ante una entidad pública

<sup>3</sup> Teniendo como antecedente el contexto del Estado de Emergencia Nacional declarado y las disposiciones del gobierno que estén vigentes

#### **4.4. Trabajo de campo**

- Consideraciones respecto a la aplicación de instrumentos:
  - Cuestionario:  
Tipo de entrevista: directa, el (la) encuestador(a) visita las sedes de las entidades seleccionadas y aplicará el cuestionario.
  - Checklist:  
El (la) encuestador(a) visita las sedes de las entidades seleccionadas e ingresa al local como cliente incógnito a fin de recoger la información contenida en el instrumento.
- La Firma debe realizar los ajustes que se consideren convenientes para el trabajo de campo.
- La Firma ejecutará el trabajo de campo de acuerdo con el plan de trabajo, y todos los aspectos metodológicos contemplados en los numerales 4.2 y 4.3.
- La Firma brindará a la SSCS un medio para que realice el monitoreo del avance a tiempo real y permita revisar el estado de avance de la cobertura del trabajo de campo (por ejemplo: enlace de google drive u otro que utilice para su propio seguimiento). Asimismo, enviará reportes semanales a la SSCS sobre el avance de aplicación de encuestas y los problemas surgidos.
- La supervisión a los encuestadores será realizada por La Firma considerando los distintos ámbitos geográficos donde se realice el trabajo de campo. Para ello, debe entregar los formatos de supervisión.

#### **4.5. Procesamiento de la información**

- La Firma deberá desarrollar un aplicativo de entrada de datos y entregará los programas fuente con los que se realizó el proceso de limpieza y sistematización de la base de datos. Los lenguajes admisibles son SPSS, R, STATA, y/o CSPRO u otro lenguaje propuesto por La Firma, sujeto a aprobación por la SSCS.
- La Firma codificará todas las preguntas abiertas y otras que se requieran.
- La Firma deberá codificar la ubicación geográfica (departamento) con los códigos de UBIGEO que utiliza el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)
- La Firma entregará la sintaxis trabajada, incluyendo los cálculos de variables como NSE, rangos de edad, género, entre otros que se hayan realizado para la elaboración de la presentación de hallazgos finales. Adicionalmente, incluirá aquellas que se estimen pertinente en coordinación con la SSCS.
- La base de datos completa debidamente validada, codificada y sistematizada será entregada a la SSCS en formato SPSS, R, STATA u otro lenguaje propuesto por La Firma, sujeto a aprobación por la SSCS.

#### **4.6. Elaboración de informe de resultados y presentaciones**

- Mecanismo de control de calidad; proporcionar memorias fotográficas y otras evidencias que sustenten las actividades desarrolladas.
- Elaborar informe de Tablas y bases de datos:
  - Tablas de resultados de todas las preguntas del cuestionario, por entidad, en su versión final, en formato Excel, considerando frecuencias y porcentajes.
  - Base de datos completa en SPSS y/o STATA, Excel u otro lenguaje propuesto por La Firma, sujeto a aprobación por la SSCS depurada y sistematizada.

- Elaborar un informe de resultados conteniendo lo siguiente:
  - Informe ejecutivo (en formato Word) con objetivo, metodología, ficha técnica, resultados principales, conclusiones y recomendaciones.
  - Presentación de resultados generales (en formato PPT), a nivel de entidad y región, considerando como mínimo lo siguiente:
    - Caracterización del usuario (edad, sexo, y nivel socioeconómico, ubicación geográfica),
    - Satisfacción general, sus motivos de reclamos (drivers)
    - Lista de condiciones mínimas (checklist), entre otros hallazgos generales a partir del contenido del cuestionario.
    - Ficha técnica, diseño muestral, consideraciones metodológicas, hallazgos finales, conclusiones y recomendaciones.
  - Presentación ejecutiva de los resultados principales (en formato PPT).
- En coordinación con la Subsecretaría de Calidad de Servicios, la Firma realizará una presentación de los resultados preliminares, así como de los resultados finales. Las fechas serán definidas en conjunto.
- Coordinar con la Subsecretaría de Calidad de Servicios y solicitar retroalimentación permanente en este proceso.

**\*Consideraciones respecto a los numerales 4.1 a 4.5**

Los presentes Términos de Referencia han sido elaborados considerando una aplicación presencial. Sin embargo, teniendo como antecedente el contexto del Estado de Emergencia Nacional declarado por el Gobierno, se deberá tomar en cuenta las disposiciones que estén vigentes. En ese sentido, todas las actividades señaladas pueden resultar modificadas, en tanto la modalidad de aplicación de la encuesta no sea presencial, teniendo hasta tres opciones de aplicación: vía virtual (web)<sup>4</sup>; vía telefónica; mixta (combinación de estas modalidades, las cuales se deberán tener en cuenta para sus respectivos diseños muestrales), en coordinación con la SSCS.

Cabe mencionar que, si bien la modalidad de aplicación del cuestionario puede variar, ello no afecta la estructura de costos debido a que los objetivos y actividades principales (ejecución de la encuesta) en una u otra modalidad son las mismas, y los recursos humanos, logísticos y financieros en cada una de ellas resultan compensables.

La SSCS podrá participar de todas las actividades contempladas en el plan de trabajo, según corresponda.

La Firma debe asumir los gastos y la logística requerida para todas las actividades contempladas en el presente TDR.

---

<sup>4</sup> En caso el área usuaria lo estime pertinente, se podrá realizar la difusión de la encuesta a través de diversos medios virtuales (portales web de la SGP, redes sociales, entre otros) en la medida que se pueda controlar la distribución de la muestra. No obstante, ello no excluye las otras modalidades de aplicación señaladas.

## 5. ENTREGABLES

Productos	Contenidos
Producto 1	Informe que contenga el Plan de Trabajo y Metodología (según numerales del 4.1 al 4.4)
Producto 2	Informe preliminar de encuestas, tabulaciones (según los numerales 4.5 y 4.6) en formato CD
Producto 3	Informe Final de encuestas (según el numeral 4.6)

## 6. PLAZO

La consultoría tendrá una duración efectiva de ciento diez (110) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato.