



PERÚ

Ministerio
de la Producción

Manual de Gestión de Procesos

“M13. Atención y Orientación al Ciudadano”

Código: MGP – M13, Versión: 1.0

Etapa	Responsable
Aprobado por:	Gino Alejandro Trejo Maguiña Secretario General
Revisado por:	Javier Martín Ruiz Barcellos Director General(s) de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Javier Vega Díaz Director de la Oficina de Planeamiento y Modernización
Formulado por:	Nancy Violeta Murgueytio Valdiviezo Directora General de la Oficina General de Atención al Ciudadano.
Facilitadora Metodológica:	América Bautista Almeyda Especialista en Gestión por Procesos y Riesgos

Febrero del 2021

Hoja de control de cambios

N°	Fecha	Versión	Descripción del cambio	Motivo del cambio
1	02 / 2021	1.0	Formulación del documento en su primera versión.	Implementación de la Gestión por Procesos.

INDICE

I. Inventario de Procesos	4
II. Fichas técnicas de procesos	5
2.1 Ficha técnica del proceso: M13.1 Atención de solicitudes de acceso a la información pública.	5
2.2 Ficha técnica del proceso: M13.2 Atención de quejas.	6
2.3 Ficha técnica del proceso: M13.3. Atención de reclamos.	7
2.4 Ficha técnica del proceso: M13.4. Atención de consultas.	8
2.5 Ficha técnica del proceso: M13.5. Atención de sugerencias.	9
III. Diagramas de procesos.	10
3.1 Diagrama del proceso: M13.1 Atención de solicitudes de acceso a la información pública.	10
3.2 Diagrama del proceso: M13.2 Atención de quejas.	11
3.3 Diagrama del proceso: M13.3 Atención de reclamos.	12
3.4 Diagrama del proceso: M13.4 Atención de consultas.	13
3.5 Diagrama proceso: M13.5 Atención de sugerencias.	14
IV. Fichas de indicadores.	15
4.1 Ficha de indicador del proceso: M13.1 Atención de solicitudes de acceso a la información pública.	15
4.2 Fichas de indicador del proceso: M13.2 Atención de quejas.	16
4.3 Ficha de indicador del proceso: M13.3 Atención de reclamos.	17
4.4 Ficha de indicador del proceso: M13.4 Atención de consultas.	18
4.5 Ficha de indicador del proceso: M13.5 Atención de sugerencias.	19



I. Inventario de Procesos

Nombre de Macro Proceso:		M13 – Atención y Orientación al Ciudadano.					
Tipo de Macro Proceso:		Misional					
CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO	PROVEEDOR	PRINCIPAL ELEMENTO DE ENTRADA	PRODUCTO DEL PROCESO	CLIENTE	DUEÑO DE PROCESO	¿CORRESPONDE PROCEDIMIENTO?
M13.1	Atención de solicitudes de acceso a la información pública.	<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano. Instituciones públicas o empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de obtener información pública creada u obtenida por PRODUCE o que posea o se encuentre bajo su control. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento de respuesta a solicitud de acceso a la información pública. 	<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano. Instituciones públicas o empresas. 	OGACI	Si
M13.2	Atención de quejas.	<ul style="list-style-type: none"> Administrado. 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de realizar una queja por defectos de tramitación que supongan paralización de trámites, infracción de plazos, incumplimiento de deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Carta adjuntando la documentación correspondiente que resuelve la queja por defectos de tramitación. 	<ul style="list-style-type: none"> Administrado. 	OGACI	Si
M13.3	Atención de reclamos.	<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de realizar un reclamo ante la insatisfacción o disconformidad respecto al servicio brindado por PRODUCE. 	<ul style="list-style-type: none"> Carta adjuntando la documentación correspondiente al pronunciamiento del reclamo. 	<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano. 	OGACI	No
M13.4	Atención de consultas.	<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de realizar consultas sobre el servicio brindado por PRODUCE. 	<ul style="list-style-type: none"> Consulta absuelta. 	<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano. 	OGACI	Si
M13.5	Atención de sugerencias.	<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de realizar sugerencias a los servicios brindados por PRODUCE. 	<ul style="list-style-type: none"> Carta adjuntando la documentación correspondiente al pronunciamiento de la sugerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano. 	OGACI	No



II. Fichas técnicas de procesos

2.1 Ficha técnica del proceso: M13.1 Atención de solicitudes de acceso a la información pública.

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO				Código:	M13.1
				Versión:	01
NOMBRE:	Atención de solicitudes de acceso a la información pública		OBJETIVO:	Atender oportunamente las solicitudes de acceso a la información pública de acuerdo al plazo establecido en la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	
DUEÑO:	Oficina General de Atención al Ciudadano.		TIPO:	Misional	
INDICADOR:	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública atendidas dentro del plazo normativo.		CONTROLES:	2. Recepcionar, revisar, registrar solicitud y derivar. 6. Revisar correo electrónico y cargar al sistema y derivar. 7. Revisar, proyectar el documento que solicita la información y enviar. 9. Revisar, evaluar, elaborar el documento de respuesta y enviar. 10. Revisar el documento de respuesta.	
PROVEEDORES		ELEMENTOS DE ENTRADA	PRODUCTO	CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano. Instituciones públicas o empresas. 		<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de obtener información pública creada u obtenida por PRODUCE o que posea o se encuentre bajo su control. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento de respuesta a solicitud de acceso a la información pública. 	<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano. Instituciones públicas o empresas. 	
RECURSOS					
RECURSOS HUMANOS:	<ul style="list-style-type: none"> Recepcionista de la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo. Coordinadora de Acceso a la Información Pública de la Oficina General de Atención al Ciudadano. Funcionario Responsable de Acceso a la información Pública de la Oficina General de Atención al Ciudadano. 		INSTALACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> Instalaciones en la Sede Central del Ministerio de la Producción. 	
EQUIPOS:	<ul style="list-style-type: none"> Computadora. Teléfono. Impresoras. Escáner 		SISTEMAS INFORMÁTICOS:	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Trámite Documentario – SITRADOCC. 	



2.2 Ficha técnica del proceso: M13.2 Atención de quejas.

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO				Código:	M13.2
				Versión:	01
NOMBRE:	Atención de quejas.		OBJETIVO:	Brindar respuesta dentro del plazo legal a las quejas presentadas por los administrados a la entidad.	
DUEÑO:	Oficina General de Atención al Ciudadano.		TIPO:	Misional	
INDICADOR:	Porcentaje de quejas atendidas por las dependencias dentro del plazo legal.		CONTROLES:	3. Revisar y coordinar con el especialista para proyección de documento de derivación de la queja. 6. Revisar el buzón del correo institucional de quejas. 7. Evaluar los requisitos. 10. Revisar, firmar el documento y enviar. 11. Revisar, resolver, firmar y enviar el(los) documentos de respuesta. 12. Revisar el documento y coordinar con el especialista. 15. Revisar, firmar la carta y enviar.	
PROVEEDORES		ELEMENTOS DE ENTRADA		PRODUCTO	
<ul style="list-style-type: none"> Administrado. 		<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de realizar una queja por defectos de tramitación que supongan paralización de trámites, infracción de plazos, incumplimiento de deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva. 		<ul style="list-style-type: none"> Carta adjuntando la documentación correspondiente que resuelve la queja por defectos de tramitación. 	
				CLIENTE	
				<ul style="list-style-type: none"> Administrado 	
RECURSOS					
RECURSOS HUMANOS:	<ul style="list-style-type: none"> Director(a) de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano. Asistente Administrativo de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano. Especialista de la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano. 		INSTALACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del edificio de la Sede Central del Ministerio de la Producción. 	
EQUIPOS:	<ul style="list-style-type: none"> Computadoras. Teléfonos - Anexos. 		SISTEMAS INFORMÁTICOS:	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Tramite Documentario - SITRADO. 	




2.3 Ficha técnica del proceso: M13.3. Atención de reclamos.

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO			
			Código: M13.3
			Versión: 01
NOMBRE:	Atención de reclamos.	OBJETIVO:	Brindar respuesta dentro del plazo legal a los reclamos presentados por los administrados o ciudadanos a la entidad.
DUEÑO:	Oficina General de Atención al Ciudadano.	TIPO:	Misional
INDICADOR:	Porcentaje de reclamos atendidos dentro del plazo legal.	CONTROLES:	3. Verificar el reclamo registrado. 6. Revisar el buzón del correo institucional de reclamos. 8. Revisar el documento, cargar al sistema y enviar. 9. Revisar, firmar el documento y enviar. 10. Revisar, resolver, firmar y enviar el documento de respuesta. 11. Revisar el documento y coordinar con el especialista. 14. Revisar, firmar la carta y enviar.
PROVEEDORES		ELEMENTOS DE ENTRADA	
<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano. 		<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de realizar un reclamo ante la insatisfacción o disconformidad respecto al servicio brindado por PRODUCE. 	
PRODUCTO		CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> Carta adjuntando la documentación correspondiente al pronunciamiento del reclamo. 		<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano. 	
RECURSOS			
RECURSOS HUMANOS:	<ul style="list-style-type: none"> Director(a) de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano. Asistente Administrativo de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano. Especialista de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano. 	INSTALACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del edificio de la Sede Central del Ministerio de la Producción.
EQUIPOS:	<ul style="list-style-type: none"> Computadoras. Teléfonos – Anexos. 	SISTEMAS INFORMÁTICOS:	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Trámite Documentario – SITRADOCC.



2.4 Ficha técnica del proceso: M13.4. Atención de consultas.

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO				Código:	M13.4
				Versión:	01
NOMBRE:	Atención de Consultas		OBJETIVO:	Brindar una respuesta satisfactoria y oportuna al administrado o ciudadano.	
DUEÑO:	Oficina General de Atención al Ciudadano.		TIPO:	Misional	
INDICADOR:	Nivel de satisfacción en general sobre la atención brindada.		CONTROLES:	16. Aplicar encuesta de satisfacción.	
PROVEEDORES		ELEMENTOS DE ENTRADA	PRODUCTO	CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano 		<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de realizar consultas sobre el servicio brindado por PRODUCE. <p>Las consultas son realizadas por diferentes medios: de forma presencial, telefónica y virtual (portal web o correo electrónico).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Consulta absuelta. <p>Las respuestas a las consultas son realizadas por diferentes medios: de forma presencial, telefónica y virtual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano 	
RECURSOS					
RECURSOS HUMANOS:	<ul style="list-style-type: none"> Recepcionista de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano. Orientador de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano. Director(a) de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano. Encuestador de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano. 		INSTALACIONES:	Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del edificio de la Sede Central del Ministerio de la Producción.	
EQUIPOS:	<ul style="list-style-type: none"> Tiquetera. Computadora. Impresora. Teléfonos, anexos. 		SISTEMAS INFORMÁTICOS:	<ul style="list-style-type: none"> Control de Colas cc+ – COLASCLI. Sistema de Registros de visitas (intranet). Sistema de Atención al Ciudadano – SIAC. 	

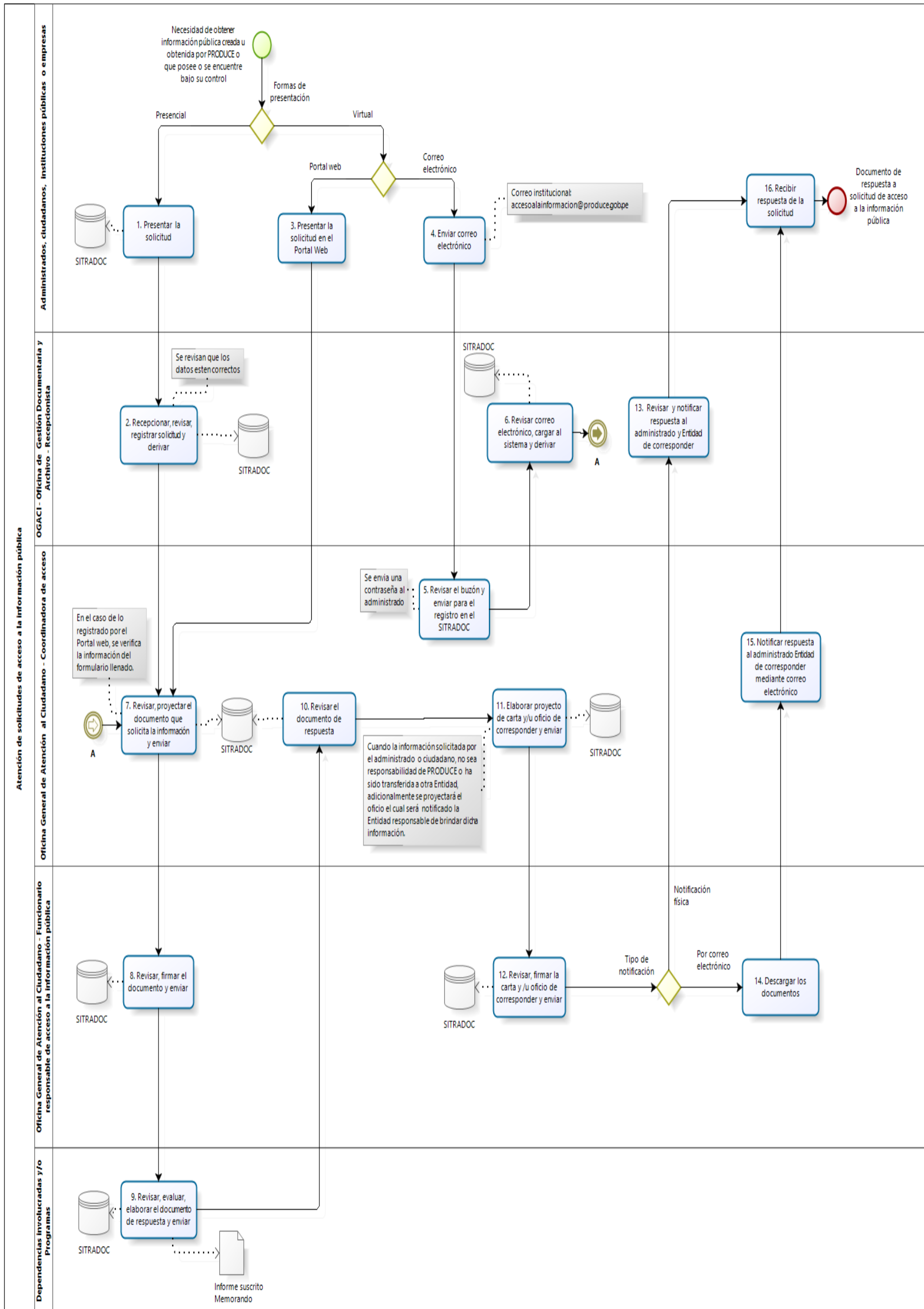
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS “M13. Atención y Orientación al Ciudadano.”	Código: MGP-M13
		Versión: 01

2.5 Ficha técnica del proceso: M13.5. Atención de sugerencias.

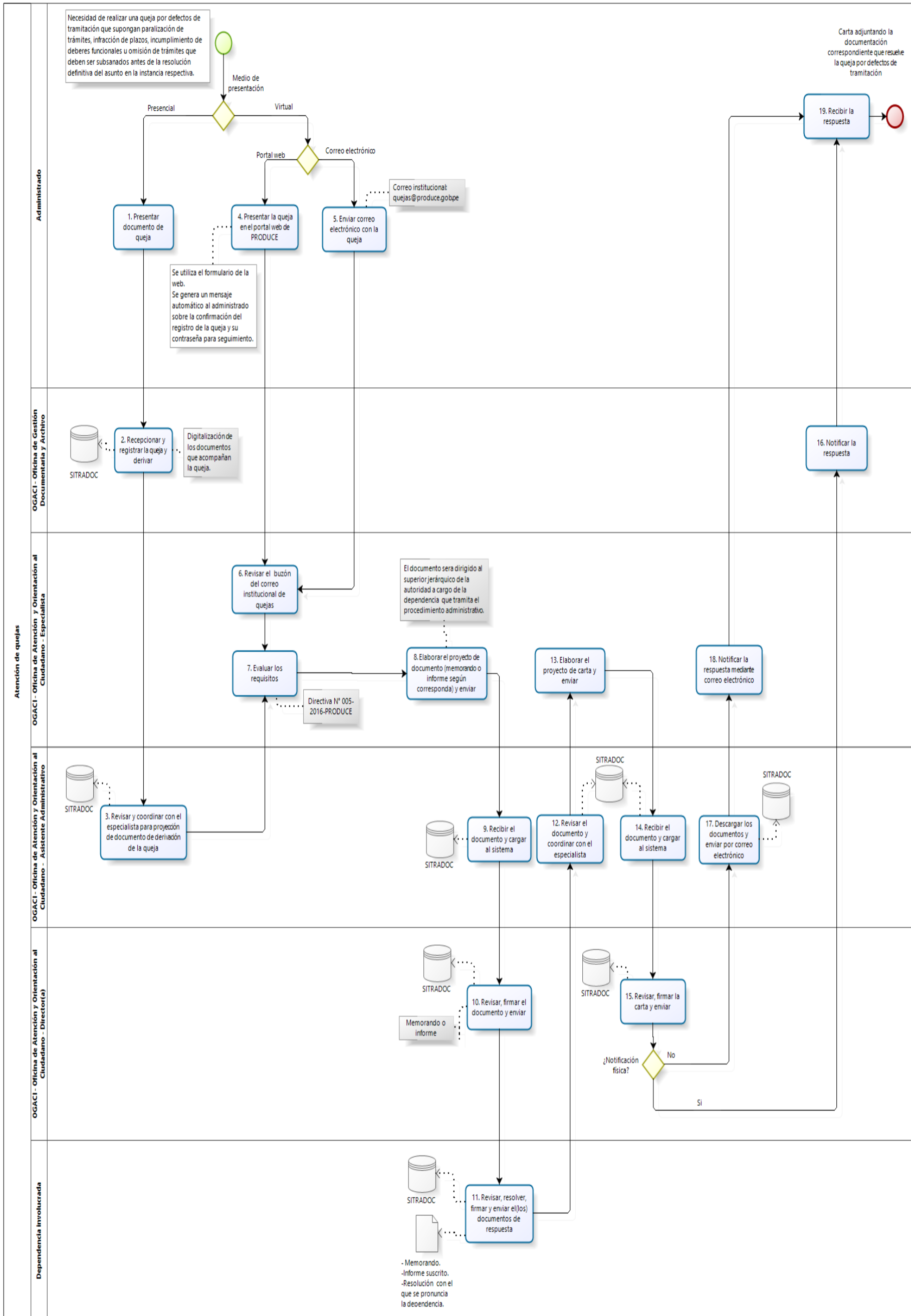
FICHA TÉCNICA DEL PROCESO		Código:	M13.5
		Versión:	01
NOMBRE:	Atención de sugerencias.	OBJETIVO:	Brindar respuesta dentro del plazo legal a las sugerencias presentadas por los administrados o ciudadanos a la entidad.
DUEÑO:	Oficina General de Atención al Ciudadano.	TIPO:	Misional
INDICADOR:	Porcentaje de sugerencias atendidas dentro del plazo legal.	CONTROLES:	2. Revisar el buzón y recoger las sugerencias. 3. Verificar la sugerencia. 6. Revisar el buzón del correo institucional de sugerencias. 9. Revisar, firmar el documento y enviar. 10. Revisar, resolver, firmar y enviar. 11. Revisar el documento y coordinar con el especialista. 14. Revisar, firmar la carta y enviar.
PROVEEDORES		ELEMENTOS DE ENTRADA	
<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano. 		<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de realizar sugerencias a los servicios brindados por PRODUCE. 	
PRODUCTO		CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> Carta adjuntando la documentación correspondiente al pronunciamiento de la sugerencia. 		<ul style="list-style-type: none"> Administrado o ciudadano. 	
RECURSOS			
RECURSOS HUMANOS:	<ul style="list-style-type: none"> Director(a) de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano. Asistente Administrativo de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano. Especialista de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano. 	INSTALACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del edificio de la Sede Central del Ministerio de la Producción.
EQUIPOS:	<ul style="list-style-type: none"> Computadoras. Teléfonos - Anexos. 	SISTEMAS INFORMÁTICOS:	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Trámite Documentario - SITRADOCC.

III. Diagramas de procesos.

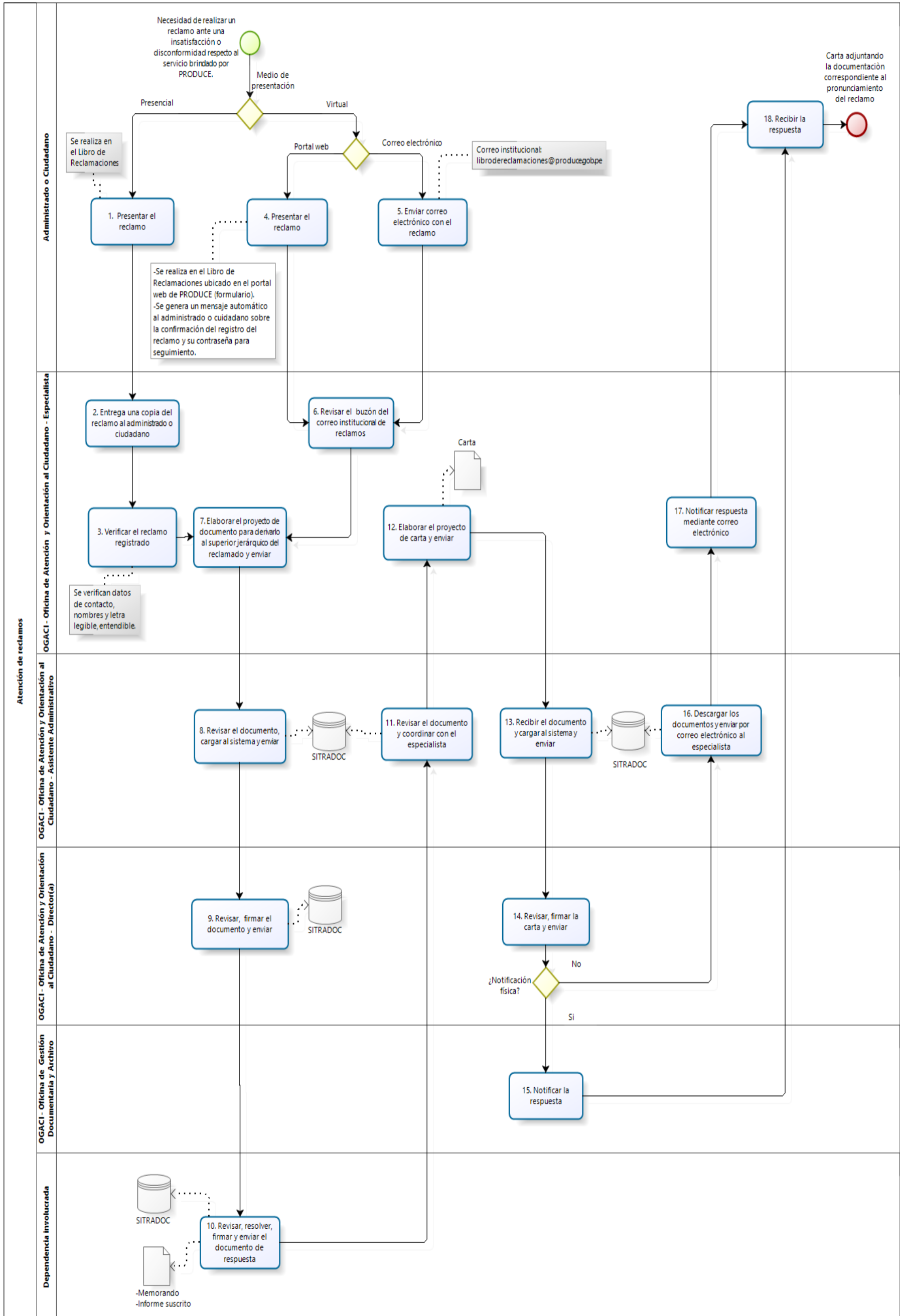
3.1 Diagrama del proceso: M13.1 Atención de solicitudes de acceso a la información pública.



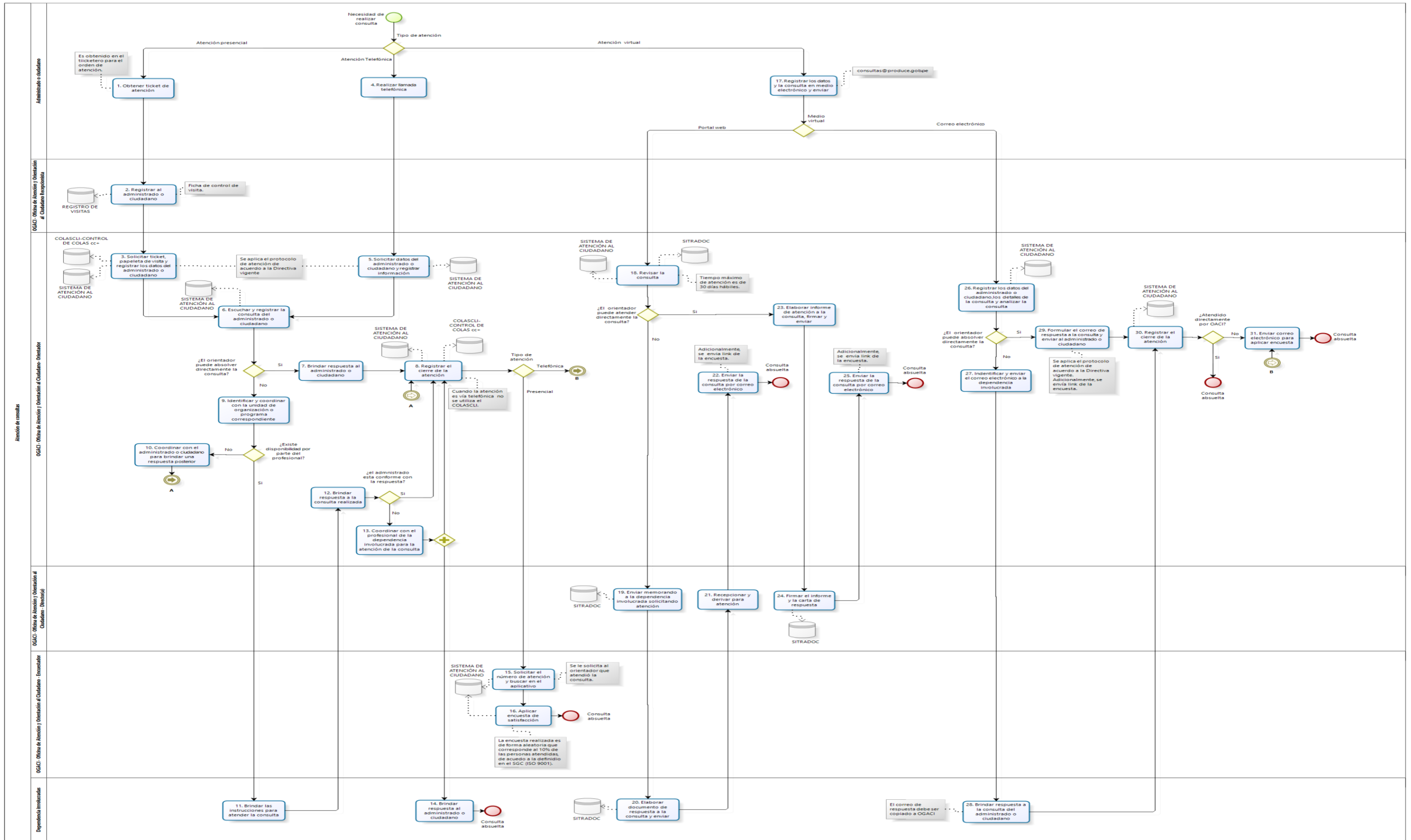
3.2 Diagrama del proceso: M13.2 Atención de quejas.



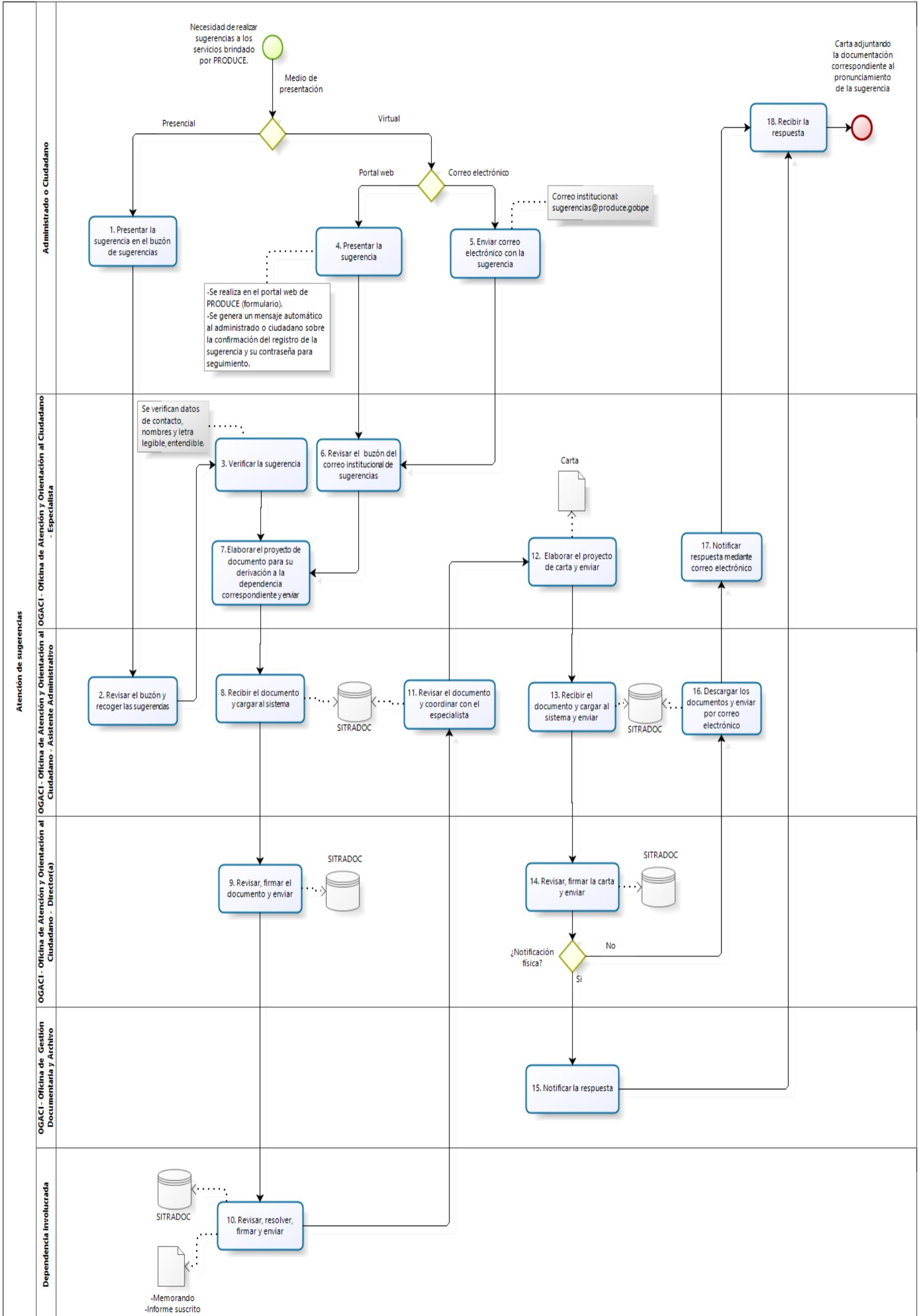
3.3 Diagrama del proceso: M13.3 Atención de reclamos.




3.4 Diagrama del proceso: M13.4 Atención de consultas.



3.5 Diagrama proceso: M13.5 Atención de sugerencias.




	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS “M13. Atención y Orientación al Ciudadano.”	Código: MGP-M13
		Versión: 01

IV. Fichas de indicadores.


4.1 Ficha de indicador del proceso: M13.1 Atención de solicitudes de acceso a la información pública.

FICHA DE INDICADOR		Código:	M13.1. I1
		Versión:	01
CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO:	M13.1 - Atención de solicitudes de acceso a la información pública.		
OBJETIVO DEL PROCESO:	Atender oportunamente las solicitudes de acceso a la información pública de acuerdo al plazo establecido en la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
DEFINICIÓN DEL INDICADOR	TIPO DEL INDICADOR	META	
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública atendidas dentro del plazo normativo.	Eficacia	80%	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR			
FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN		
$Valor = (SAIA/SAIP) \times 100\%$ <p>Donde: SAIA = Solicitudes de Acceso a la Información Atendidas. SAIP = Solicitudes de Acceso a la Información Presentadas.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El plazo normativo se encuentra establecido en la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - La cantidad de solicitudes de acceso a la información consideradas para el indicador deben corresponder al mismo periodo de medición. - Se considera las solicitudes presentadas por todos los medios existentes (presencial y virtual). 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de las solicitudes de acceso a la información generado por el SITRADO. • Informe Mensual enviado a SG sobre el estado de las solicitudes de acceso a la información pública. 		
UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	OPORTUNIDAD	RESPONSABLE DE MEDICIÓN
Porcentaje	Mensual	Hasta los quince días hábiles siguientes del periodo de medición.	Coordinador (a) de la Atención de solicitudes de acceso a la información.

 PERÚ Ministerio de la Producción	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código: MGP-M13
	“M13. Atención y Orientación al Ciudadano.”	Versión: 01


4.2 Fichas de indicador del proceso: M13.2 Atención de quejas.

FICHA DE INDICADOR		Código:	M13.2 I.1
		Versión:	01
CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO:	M13.2 - Atención de quejas		
OBJETIVO DEL PROCESO:	Brindar respuesta dentro del plazo legal a las quejas presentadas por los administrados a la entidad.		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
DEFINICIÓN DEL INDICADOR	TIPO DEL INDICADOR	META	
Porcentaje de quejas atendidas por las dependencias dentro del plazo legal.	Eficacia	30%	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR			
FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN		
<p>Valor = (QADPL/QPA) x100%</p> <p>Donde: QADPL = Quejas atendidas por las dependencias dentro del plazo legal. QPA = Quejas presentadas por el administrado.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El plazo legal a considerar, se encuentra normado en el art. 169 del TUO de la Ley 27444. - La cantidad de quejas consideradas para el indicador deben corresponder al mismo periodo de medición. - Se consideran las quejas presentadas por todos los medios existentes (presencial y virtual). 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte manual de la información brindada por el SITRADO. 		
UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	OPORTUNIDAD	RESPONSABLE DE MEDICIÓN
Porcentaje	Trimestral	Hasta los 15 primeros días de culminado el periodo de medición.	Coordinador de Procesos y Riesgos

 PERÚ Ministerio de la Producción	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código: MGP-M13
	“M13. Atención y Orientación al Ciudadano.”	Versión: 01


4.3 Ficha de indicador del proceso: M13.3 Atención de reclamos.

FICHA DE INDICADOR		Código:	M13.3 I.1
		Versión:	01
CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO:	M13.3 - Atención de reclamos.		
OBJETIVO DEL PROCESO:	Brindar respuesta dentro del plazo legal a los reclamos presentados por los administrados o ciudadanos a la entidad.		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
DEFINICIÓN DEL INDICADOR	TIPO DEL INDICADOR	META	
Porcentaje de reclamos atendidos dentro del plazo legal.	Eficacia	80%	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR			
FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN		
$Valor = (RADPL/RPAC) \times 100\%$ <p>Donde: RADPL = Reclamos atendidos dentro del plazo legal. RPAC = Reclamos presentados por el administrado o ciudadano.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El plazo a considerar, se encuentra normado en la Directiva General N° 002-2018-PRODUCE-DM. - La cantidad de reclamos considerados para el indicador deben corresponder al mismo periodo de medición. - Se consideran los reclamos presentados por todos los medios existentes (presencial y virtual). 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte manual de la información brindada por el SITRADO. 		
UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	OPORTUNIDAD	RESPONSABLE DE MEDICIÓN
Porcentaje	Trimestral	Hasta los 15 primeros días de culminado el periodo de medición.	Coordinador de Procesos y Riesgos

	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código: MGP-M13
	“M13. Atención y Orientación al Ciudadano.”	Versión: 01

4.4 Ficha de indicador del proceso: M13.4 Atención de consultas.

FICHA DE INDICADOR		Código:	M13.4. 11
		Versión:	01
CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO:	M13.4 - Atención de Consultas.		
OBJETIVO DEL PROCESO:	Brindar una respuesta satisfactoria y oportuna al administrado o ciudadano.		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
DEFINICIÓN DEL INDICADOR	TIPO DEL INDICADOR	META	
Nivel de satisfacción general sobre la atención brindada, refleja la calificación que le da el administrado o ciudadano a la amabilidad, contenido de la información y el tiempo adecuado de atención.	Eficacia	75 %	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR			
FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN		
$Valor = \left(\frac{NERS}{NEA} \right) \times 100\%$ <p>Donde: NERS = Número de encuestas con resultado “Si”. NEA = Número de encuestas aplicadas.</p> <p>Notas: -El resultado “Si” es considerado únicamente del ítem de satisfacción general, que se encuentran ubicado en la encuesta. -Los datos para el cálculo del indicador deben corresponder al mismo periodo de evaluación. - Se consideran las encuestas aplicadas de manera física y virtual realizado a través de los canales telefónicos, portal web o correo electrónico y de forma presencial. -Las calificaciones para el nivel de satisfacción general de la encuesta son: Si: cuando el administrado o ciudadano se encuentra totalmente satisfecho Regular: cuando se encuentra conforme, pero considera que podemos mejorar No: cuando se encuentra insatisfecho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas realizadas a los administrados o ciudadanos. 		
UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	OPORTUNIDAD	RESPONSABLE DE MEDICIÓN
Porcentaje	Mensual	El último día hábil de cada mes; hasta la primera semana del siguiente mes del periodo de evaluación.	Encuestador

	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS “M13. Atención y Orientación al Ciudadano.”	Código: MGP-M13
		Versión: 01

4.5 Ficha de indicador del proceso: M13.5 Atención de sugerencias.

FICHA DE INDICADOR		Código:	M13.5. I1
		Versión:	01
CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO:	M13.5 - Atención de Sugerencias.		
OBJETIVO DEL PROCESO:	Brindar respuesta dentro del plazo legal a las sugerencias presentadas por los administrados o ciudadanos a la entidad.		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
DEFINICIÓN DEL INDICADOR	TIPO DEL INDICADOR	META	
Porcentaje de sugerencias atendidas dentro del plazo legal.	Eficacia	80%	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR			
FÓRMULA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN		
<p style="text-align: center;">Valor = (SADPL/SPAC)x100%</p> <p>Donde: SADPL = Sugerencias atendidas dentro del plazo legal. SPAC = Sugerencias presentadas por el administrado o ciudadano.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El plazo a considerar, se encuentra normado en la Directiva General N° 002-2018-PRODUCE-DM. - La cantidad de sugerencias consideradas para el indicador deben corresponder al mismo periodo de medición. - Se consideran las sugerencias presentadas por todos los medios existentes (presencial y virtual). 	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte manual de la información brindada por el SITRADO. 		
UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	OPORTUNIDAD	RESPONSABLE DE MEDICIÓN
Porcentaje	Trimestral	Hasta los 15 primeros días de culminado el periodo de medición.	Coordinador de Procesos y Riesgos



Fin del Documento