



# DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Chullpa Yanawara - Queuña

**Gestión 2019 - 2022**  
**Mg. Porfirio Gutiérrez Paniura**  
**Alcalde**





## RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 443-2021-MDCH/GM.

Challhuahuacho, 29 de junio de 2021.

### VISTO:

La Carta N° 002-2021-TGCH, de fecha 28/04/2021; Informe N° 059-2021-SGDSSM/MDCH-MCAPICSC/EUI-RP, de fecha 11/05/2021; Informe N° 312-2021/MDCH/SGDSSM-JWMA, de fecha 12/05/2021; Informe N° 545-2021-OPP-GM/MDCH/C/ASCC, de fecha 14/05/2021; Informe N° 026-AHL-UIIP-MDCH-2021, de fecha 21/05/2021; Informe N° 724-2021-OPP-GM/MDCH/C/ASCC, de fecha 15/06/2021; Informe Legal N° 532-2021-MDCH-GM OAJ de fecha 25/06/2021; sobre aprobación de la "DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO", y;

### CONSIDERANDO:

**Que**, el Artículo 194° de la Constitución Política del Estado, concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, señala que las Municipalidades son Organos de Gobierno Local, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; la misma que consiste en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

**Que**, el Artículo VII del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, señala que los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que, de manera general y de conformidad a la Constitución Política del Perú, regulan sus actividades y funcionamiento del sector público, así como a las normas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos, y a los sistemas administrativos del estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio (...);

**Que**, el Artículo 39° del dispositivo legal antes mencionado: "(...) Las Gerencias resuelven los aspectos administrativos a su cargo a través de las resoluciones y directivas";

**Que**, de acuerdo a la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, en su Artículo 9.2. aprobar, monitorear y controlar el plan de desarrollo institucional y el programa de inversiones, teniendo en cuenta los planes de desarrollo municipal concertados y sus presupuestos participativos;

**Que**, asimismo en el marco de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, en su Artículo 20.20 el Alcalde tiene la atribución de delegar sus atribuciones políticas en un regidor y las administrativas en el Gerente Municipal;

**Que**, mediante Resolución de Alcaldía N° 633-2020-MDCH/A, de fecha 31/12/2021, se conforma el equipo técnico revisor de actualización de instrumentos de gestión municipal (ROF, MPP, CAP-P, MAPRO Y DIRECTIVAS),

**Que**, en la reunión de fecha 09/01/2021, el equipo técnico revisor de actualizaciones de instrumentos de gestión municipal (ROF, MPP, CAP-P, PAP, MAPRO, y DIRECTIVAS), se realizó el análisis FODA, institucional de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, y para dar alternativas de solución a las debilidades identificadas, se priorizó la elaboración y actualización de los siguientes instrumentos de gestión municipal (ROF, MPP, CAP-P, PAP, MAPRO, y DIRECTIVAS);

**Que**, mediante Carta N° 002-2021-TGCH, de fecha 28/04/2021, el Econ. Tomas Gutiérrez Choque, entrega la Directiva de Atención al Ciudadano, del proyecto "Mejoramiento de la Capacidad Administrativa para el Incremento de la Calidad del Servicio al Ciudadano en el Distrito de Challhuahuacho, Cotabambas, Apurímac", para su conocimiento, procedimiento correspondiente y aprobación,

**Que**, asimismo, con el Informe N° 059-2021-SGDSSM/MDCH-MCAPICSC/EUI-RP, de fecha 11/05/2021, el Residente de Proyecto, Econ. Edwin Uturunco Inquillay, solicita con urgencia la socialización y validación de la Directiva de Atención al Ciudadano para el día jueves 13 de mayo del presente año ante el Sub Gerente de Desarrollo Social de la MDCH, encargado del proyecto,



"Mejoramiento de la Capacidad Administrativa para el Incremento de la Calidad del Servicio al Ciudadano en el Distrito de Challhuahuacho, Cotabambas, Apurímac";

**Que**, asimismo, mediante el Informe N° 312-2021/MDCH/SGDSSM-JWMA, de fecha 12/05/2021, el Sub Gerente de Desarrollo Social, remite la programación del proceso de socialización y validación de la Directiva de Atención al Ciudadano a la Oficina Planificación y Presupuesto, a cargo del proyecto "Mejoramiento de la Capacidad Administrativa para el Incremento de la Calidad del Servicio al Ciudadano en el Distrito de Challhuahuacho, Cotabambas, Apurímac";

**Que**, mediante, el Informe N° 545-2021-OPP-GM/MDCH/C/ASCC, de fecha 14/05/2021, el Jefe de la Oficina Planificación y Presupuesto de la MDCH, remite la propuesta de la Directiva a Gerencia Municipal y Unidad de Recursos Humanos de la MDCH, para su respectiva evaluación y validación, ya que requiere un informe técnico de evaluación y/o validación de la directiva propuesta;

**Que**, asimismo, en respuesta a ello el Informe N° 026-AHL-UIIP-MDCH-2021, de fecha 21/05/2021, el Lic. Adolfo Huaranca Laucata, Jefe de Imagen Institucional y Protocolo de la MDCH, eleva informe de aprobación previa de la Directiva de atención al ciudadano con las recomendación del caso;

**Que**, se acuerdo al Informe N° 724-2021-OPP-GM/MDCH/C/ASCC, de fecha 15/06/2021, el Econ. Alfredo Silva Ccanri, Oficina de Planificación y Presupuesto de la MDCH, como órgano técnico de asesoramiento APRUEBA la propuesta de "**DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**";

**Que**, ante ello el Informe Legal N° 532-2021-MDCH-GM OAJ de fecha 25/06/2021, el Abg. Nilo Estrada Espinoza, en su condición de Asesor Jurídico de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, recomienda la aprobación de "**DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**", por las consideraciones propuestas por la Oficina de Planificación y Presupuesto de la MDCH;

**Que**, de acuerdo a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General en su Artículo 55.- Derechos de los administrados Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:

1. La precedencia en la atención del servicio público requerido, guardando riguroso orden de ingreso.
2. Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.
3. Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley.
4. Acceder a la información gratuita que deben brindar las entidades del Estado sobre sus actividades orientadas a la colectividad, incluyendo sus fines, competencias, funciones, organigramas, ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características.
5. A ser informados en los procedimientos de oficio sobre su naturaleza, alcance y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
6. Participar responsable y progresivamente en la prestación y control de los servicios públicos, asegurando su eficiencia y oportunidad.
7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades.
8. Ser asistidos por las entidades para el cumplimiento de sus obligaciones.
9. Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés.
10. A que las actuaciones de las entidades que les afecten sean llevadas a cabo en la forma menos gravosa posible.
11. Al ejercicio responsable del derecho de formular análisis, críticas o a cuestionar las decisiones y actuaciones de las entidades.
12. A exigir la responsabilidad de las entidades y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente, y
13. Los demás derechos reconocidos por la Constitución o las leyes.

**Que**, conforme al numeral 1.1. del Artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece; las autoridades administrativas deben actuar con



# CHALLHUACHO

COTABAMBA - APURÍMAC  
GESTIÓN 2019 - 2022



respecto a la Constitución, la Ley y al Derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que fueron conferidas”;

**Que**, de acuerdo al Art. 7° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General en su numeral 7.1 señala que “Los actos de administración interna se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades. Son emitidos por el órgano competente, su objeto debe ser física y jurídicamente posible, su motivación es facultativa cuando los superiores jerárquicos impartan las órdenes a sus subalternos en la forma legalmente prevista (...)”;

**Que**, se debe de entender que el servicio de atención al ciudadano es el punto principal de interacción virtual-presencial entre la comunidad y la Municipalidad Distrital de Challhuacho; se configura como el conjunto de medios que la municipalidad pone a disposición de los ciudadanos (as) con el fin de facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios públicos;

**Que**, estando a los fundamentos expuestos y a las disposiciones legales mencionadas en los considerandos, y, en uso de las facultades otorgadas mediante Resolución de Alcaldía N° 0167-2021-MDCH/A, de fecha 19 de mayo de 2021, mediante el cual amplía las facultades administrativas del Gerente Municipal, en su ARTICULO PRIMERO. – AMPLIAR (...) 1. Aprobar directivas internas para dinamizar la operatividad y funcionamiento de la Municipalidad, conforme a Ley. (...);

## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR**, la “DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”, a propuesta de la Unidad de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Distrital de Challhuacho, de acuerdo a los considerandos de la presente Resolución y adjunta documento con (28 Folios).

**ARTICULO SEGUNDO. – ENCARGAR**, a la Unidad de Planificación y Presupuesto efectuar en la difusión de la presente “DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”, a las demás Unidades Orgánicas, Sub Gerencias de Línea y otras dependencias de la MDCH para su conocimiento y eficacia administrativa bajo responsabilidad.

**ARTICULO TERCERO. – NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución a la Oficina de Planificación y Presupuesto y demás áreas administrativas intervinientes, para las acciones administrativas correspondientes.

**ARTÍCULO CUARTO. – INSTAR**, a la Oficina de Planificación y Presupuesto y demás áreas administrativas que el incumplimiento de las disposiciones y plazos establecidos en la Directiva Interna aprobada en el **ARTICULO PRIMERO** de la presente Resolución, darán lugar a las sanciones correspondientes.

**ARTÍCULO QUINTO. – SE DISPONE**, que la “DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”, deja sin efecto a otras normas municipales que se opongan o limiten la aplicación de la misma.

**ARTICULO SEXTO. - PONER DE CONOCIMIENTO**, la presente Resolución al Órgano de Control Institucional (OCI) para los fines pertinentes y bajo responsabilidad administrativa.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.**

JCA ALGEMDCH  
A.C.  
Alcalde  
Asesoría Jurídica  
Sub Gerencia de Desarrollo Social (2)  
Oficina de Planificación y Presupuesto  
Entidad de Imagen Institucional  
Órgano de Control Institucional  
Archivo



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHALLHUACHO  
COTABAMBA - APURÍMAC

Ms. D. Aníbal Quispe Tili  
GERENTE MUNICIPAL



Mgt. Porfirio Gutierrez Paniura  
**Alcalde**

Mgt. U. Antero Quispe Ttito  
**Gerente Municipal**

**Regidores:**

Prof. Walter Huamani Chumbes  
Prof. Vito Arredondo Escalante  
Sta. Liz Muñoz Ccoropuna  
Prof. Filberto Abad Silva Sumalave  
Sr. Timoteo Andrade Huilca

**Equipo Técnico Formulador:**  
Econ. Tomas Gutierrez Choque

**Equipo Técnico Revisor:**  
Econ. Alfredo Silva Ccanri  
Lic. Adm. Saul Cárdenas Tito  
Abog. Nilo Estrada Espinoza

**Colaboradores:**  
Abog. Arturo Varela Escalante  
Econ. Edwin Uturnco Inquillay  
Econ. Carlos Cahuana Kcuno  
Lic. Adolfo Huancara Laucata



## CONTENIDO

I. OBJETIVO.....	3
II. FINALIDAD.....	3
III. BASE LEGAL Y NORMATIVA.....	3
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
V. RESPONSABILIDAD.....	4
VI. DISPOSICIONES GENERALES.....	4
6.1. DEFINICIONES.....	4
6.2. DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8
6.3. PRINCIPIOS.....	11
VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	12
7.1. PROTOCOLO DE CONDUCTA, IMAGEN, CORTESÍA Y RELACIONES CON LOS OTROS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN.....	12
7.2. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN NEGATIVA DEL CIUDADANO.....	13
7.3. PERCEPCIÓN POSITIVA DEL CIUDADANO.....	14
7.4. ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA ATENCIÓN.....	14
7.5. ATENCIÓN PREFERENTE.....	15
7.6. ATENCIÓN PRESENCIAL.....	16
7.7. ATENCIÓN PRESENCIAL EXTERNA.....	20
7.8. ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	21
7.9. ATENCIÓN VIRTUAL.....	23
7.10. ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	23
7.11. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.....	25
7.12. PRESENTACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	26
7.13. PRESENTACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO.....	27
VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES.....	27



## I. OBJETIVO

La presente Directiva tiene por objetivo establecer las normas, procedimientos, lineamientos y disposiciones para permitir brindar una correcta atención de calidad, confiable y oportuna respecto a las solicitudes presentadas por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.



## II. FINALIDAD

La presente Directiva tiene por finalidad regular la atención al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho entendiéndose por tal que una buena atención al ciudadano comprende prestar servicios de calidad e interiorizar todas las acciones o inacciones de la municipalidad, a lo largo del ciclo de gestión que impactan en el servicio final que se presta al ciudadano.



## III. BASE LEGAL Y NORMATIVA

✓ Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

✓ Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

✓ Ley N°28496 ley que modifica la ley N°27815, Ley de Código de Ética de la Función Pública.

✓ Ley N°28683, Ley que modifica la Ley N°27408 que establece la Atención Preferente.

✓ Ley N°29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

✓ Texto Único Ordenado de la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

✓ Decreto Supremo N°058-2017-PCM, modifican el reglamento del Decreto Supremo N°011-2011-PCM Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

✓ Resolución Ministerial N°186-2015-PCM, Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, y modificatorias, artículo 2 modificado de la RM N°186-2015-PCM



  
Tomas Gutierrez Choque  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033







#### IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente directiva es de aplicación a todos los servidores públicos que cuentan con una relación laboral con la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, cualquiera sea su régimen laboral o relación contractual que participan en la atención al ciudadano, tomando en cuenta los Protocolo de Seguridad y Salud en el Trabajo, vigente.



#### V. RESPONSABILIDAD

5.1. El jefe de la oficina de Secretaría General, es el responsable de velar por la correcta atención integral al ciudadano.

5.2. El personal designado en la plataforma de atención al ciudadano es responsable de la atención al ciudadano que requieran o soliciten orientación y/o información respecto a los servicios a cargo de la Municipalidad Distrital de Chalhuahuacho.

5.3. El personal que brinda atención a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, es el responsable de atender, y dar respuesta a todas las solicitudes de orientación dentro del ámbito de su competencia, en el marco de la presente directiva.

5.4. El personal designado en la plataforma de atención al ciudadano debe asegurarse de estar informado sobre la organización de la entidad, del Reglamento de Organización y Funciones y documentos normativos que impacte directamente al ciudadano.



#### VI. DISPOSICIONES GENERALES

##### 6.1. DEFINICIONES

La comunicación y atención deben ser efectivas, a través de una actitud proactiva y de empatía que permita mejorar la calidad en la atención al ciudadano. Para dicho fin, la presente directiva debe aplicarse tomando en cuenta los siguientes conceptos:

- ✓ **Actitud:**  
Disposición de una persona hacia algo o alguien.
- ✓ **Atención de calidad:**

*Tomas Gutiérrez Choque*  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033







- ✓ **Capacidad de respuesta:**  
Disposición de ayudar al ciudadano y brindarles un servicio rápido y oportuno.
- ✓ **Ciudadano:**  
Aquella persona natural o jurídica, miembro de una comunidad que posee derechos.
- ✓ **Competencia:**  
Conocimiento y experiencia que el individuo demuestra en la ejecución de ciertas tareas y/o en la solución de problemas.
- ✓ **Confidencialidad:**  
Capacidad del servidor público para mantener la reserva y privacidad de la información propia del usuario a la cual puede acceder en forma privilegiada en función de su ejercicio profesional y exclusivamente para el desarrollo de los procedimientos administrativos.
- ✓ **Eficacia:**  
Capacidad para lograr el efecto que se desea o es esperada.
- ✓ **Eficiencia:**  
Uso óptimo de los insumos, menor uso de los recursos o mayor alcance utilizando la misma cantidad de recursos para la obtención de los resultados deseados.
- ✓ **Ejecutivo (a) de atención:**  
Persona que brinda y ejecuta la atención al ciudadano.
- ✓ **Empatía:**  
Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitirlo, para mostrarle que comprendemos su situación.
- ✓ **Expectativas:**  
Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a las instalaciones de una entidad.



  
Tomás Gutiérrez Choique  
ECONOMISTA  
C.I.E.C. N° 2033





✓ **Enfoque de género:**

Reconoce que varones y mujeres tienen diferentes necesidades debido a que desempeñan roles diferentes en la sociedad y viven de manera distinta los mismos problemas.

✓ **Generación de incentivos y reconocimientos:**

Otorgar al personal responsable de la atención a la ciudadanía la posibilidad de ser partícipe del cambio, de ser escuchado y de viabilizar su opinión hacia canales superiores. Es allí donde se genera el reconocimiento personal que opera como motor de consecución de resultados.

✓ **Gestión por procesos:**

Orienta hacia una organización por procesos basada en las "cadenas de valor" de cada entidad, que asegure que los bienes generen resultados e impactos positivos para el ciudadano.

✓ **Inclusivo:**

Orienta las acciones para que todos tengan igualdad de oportunidades.

✓ **Enfoque de interculturalidad:**

Rescatar elementos como el reconocimiento de la diversidad cultural y el diálogo e interacción entre culturas, cumpliendo con el respeto del derecho a la identidad cultural y no a la discriminación.

✓ **Libro de reclamaciones:**

Documento de naturaleza física o virtual en el cual los ciudadanos podrán formular sus reclamos, sobre los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.

✓ **Proactividad:**

Conducta que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras de manera anticipada.





✓ **Protocolo de atención:**

Constituye el registro de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con el ciudadano.

✓ **Reclamo o queja:**

Expresión de insatisfacción o disconformidad del ciudadano respecto al servicio de atención y/o orientación ciudadana brindada por la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, se materializa a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual.

✓ **Satisfacción:**

Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso cuando perciben que se les da algo más de lo que esperaban encontrar.

✓ **Servidor:**

Persona dentro de la Municipalidad, cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado al ciudadano.

✓ **Simplificación administrativa:**

Principios y acciones derivadas de éstos, que tienen por objetivos final la eliminación de toda complejidad innecesaria, los requisitos y pagos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a la prestación efectiva del servicio.

✓ **Trabajo en equipo:**

Personas con visión compartida que asumen responsabilidades y compromisos, complementan capacidades y desarrollan sus potencialidades para el logro de los resultados.

**6.2. DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Es el área encargada de brindar una buena orientación y atención sobre las actividades y servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, promoviendo la prestación de servicios de calidad a

  
Tomás Gutiérrez Choque  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033





través de la implementación de políticas de modernización de la gestión pública, teniendo como principio fundamental el enfoque de orientación al ciudadano.

6.2.1. Los servicios que brinda el Centro de Atención al Ciudadano son:

- a) Registro de solicitudes y documentos en general.
- b) Orientación al ciudadano.
- c) Servicio de atención especializada.
- d) Atención de procedimientos administrativos seleccionados.
- e) Mesa de partes de la municipalidad.
- f) Atención de consultas vía telefónica.
- g) Atención de consulta virtual.
- h) Entrega de formularios gratuitos para inicio de trámite.

6.2.2. La Misión del Centro de Atención al Ciudadano es: “Brindar una buena atención y orientación al ciudadano, promoviendo la prestación de servicios de calidad a través de la implementación de políticas modernas de gestión municipal y fomentando la participación activa en la vigilancia de las actividades relacionadas con la gestión municipal, para lo cual recibe y canaliza los planteamientos, peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias y ofrece respuestas oportunas”

6.2.3. La Visión del Centro de Atención al Ciudadano es: “El Centro de Atención al Ciudadano ofrece calidad y profesionalismo en la atención de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, brindando información clara, atención personalizada y trámites simplificados”

6.2.4. Los objetivos del Centro de Atención al Ciudadano son los siguientes:

- a) Brindar buena atención y orientación al ciudadano.
- b) Desarrollar el servicio de atención especializada.





- c) Registrar adecuadamente las solicitudes y documentos tramitados por el ciudadano.
- d) Atender de forma óptima los procedimientos administrativos a su cargo.
- e) Atender consultas vía telefónica.
- f) Implementar el servicio de mensajería virtual.
- g) Cumplir con los estándares para una atención de calidad al ciudadano.



6.2.5. El Centro de Atención al Ciudadano, para el cumplimiento de sus objetivos cuenta con las siguientes atenciones:

- a) Atención de mesa de partes.
- b) Atención de orientación general al ciudadano.
- c) Atención de pagos (Caja central)
- d) Atención de supervisión y atención de reclamos y quejas.



6.2.6. Funciones del personal asignado a las ventanillas de orientación y atención del centro de atención al ciudadano:

- a) Orientar y atender al ciudadano con trato respetuoso y diligente, sobre los procedimientos administrativos, servicios exclusivos, no exclusivos, contenidos en el TUPA, y el TUSNE, así como las infracciones y Sanciones Administrativas contenidos en el RAISA. Sin discriminación por razones de sexo, raza, religión, condición social, discapacidad, nacionalidad y opinión.
- b) Atender y gestionar los procedimientos administrativos y servicios no exclusivos a su cargo, en estricto cumplimiento de la norma nacional y local, el TUPA y el TUSNE
- c) Recibir, registrar, foliar y tramitar los expedientes presentados por los ciudadanos correspondientes a sus dependencias.



  
**Thomas Guerrero Choque**  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033





- d) Realizar las observaciones por incumplimiento de requisitos a la documentación presentada por los usuarios, que no puedan ser subsanadas de oficio, según lo dispuesto por la Ley N°27744, Ley del Procedimientos Administrativo General.
- e) Realizar el seguimiento de los expedientes tramitados para dar información exacta y certera al ciudadano.
- f) Atender las consultas sobre el estado de la documentación y/o expedientes; así como, coordinar los pedidos de información relacionados a sus dependencias.
- g) Administrar, organizar y procesar toda documentación y/o expedientes que ingresen por ventanilla.
- h) Ejecutar adecuadamente el Sistema de Trámite Documentario implementado en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.
- i) Apoyar en la solución de quejas, reclamos y sugerencias presentados por los ciudadanos.
- j) Coordinar con los responsables de las dependencias municipales sobre la realización de eventos, para realizar la difusión respectiva en el Centro de Atención al Ciudadano.
- k) Atender a todo ciudadano que se encuentre dentro de las instalaciones de la Plataforma de Atención al Ciudadano. El cierre de acceso no significa dejar sin atender a los que llegaron dentro del horario de ingreso.
- l) Otras que le sean asignadas por el jefe inmediato superior en el ámbito de su competencia.

### 6.3. PRINCIPIOS

- a) De eficiencia: La atención de los ciudadanos, se debe realizar de manera coordinada y adecuada, orientada a la satisfacción de los mismos en la obtención del resultado deseado.





- b) De economía: Los requerimientos de los ciudadanos, deben ser atendido y solucionados, de ser el caso, teniendo a una reducción de los tiempos y plazos.
- c) De transparencia: la información de la entidad debe ser abierta a los ciudadanos, con las excepciones expresadas consideradas en la normatividad que regula la materia.
- d) De gratuidad: La atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamos de los ciudadanos, así como el seguimiento de los expedientes se realizan de forma gratuita.
- e) De igualdad y no discriminación: La atención al ciudadano, en cualquiera de sus espacios y a través de cualquiera de sus canales de atención, debe garantizar el otorgamiento del servicio en las mismas condiciones

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1. PROTOCOLO DE CONDUCTA, IMAGEN, CORTESÍA Y RELACIONES CON LOS OTROS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN.

- a) Relacionarse efectivamente con los compañeros de trabajo, tratando en todo momento de ofrecer una expresión agradable, con un gesto amable o una sonrisa.
- b) Mantener siempre un trato respetuoso y cordial para los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
- c) Ser solidario cuando deba serlo con el compañero y abiertos al trabajo en equipo.
- d) Evitar mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia al rostro o cabello.
- e) Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetos, evitando tener cabellos en la cara.
- f) En los posible, mantener una postura erguida.



  
Tomás Gutiérrez Choique  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033





- g) No está permitido apoyarse en la pared, en las columnas o pasillos
- h) Ser disciplinario, que no indica que alguien sea serio, sino, ser alegre y asequible.
- i) Nuestra vestimenta debe ser formal, acorde a las funciones que desarrollamos.
- j) En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado y planchado mostrando el solapero que nos identifique.
- k) Ceder el paso, en especial, a las mujeres, anciano y personas con discapacidad.
- l) No está permitido tomar bebidas ni ingerir alimentos en el área de trabajo.
- m) Mientras se esté atendiendo a una persona o trabajando no está permitido el uso de celulares para asuntos particulares, exceptuando las emergencias.
- n) Mantenga el módulo de atención al ciudadano limpio y ordenado.

## 7.2. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN NEGATIVA DEL CIUDADANO.

- a) Se encuentra disgustado con otro colaborador que lo atendió mal y asume que usted lo atenderá de la misma forma.
- b) Está cansado o agobiado por la situación y siente que nadie lo ayuda.
- c) Se siente víctima de las circunstancias generales, *continúan atendiendo así.*
- d) Siente que, si no reacciona de forma brusca, no lo atenderán.
- e) Se le trata con indiferencia y falta de cortesía, actitudes de desagrado o prejuicios.



*Tomas Gutiérrez Choque*  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033





- f) Primero se le dice una cosa y luego otra, el ciudadano se desorienta.
- g) No es escuchado.
- h) Se le dio una respuesta rápida, pero, deficiente.
- i) Se le avergüenza por sus reclamos o por algo que ha hecho en forma incorrecta
- j) Se le agredió o se discute con el ciudadano.
- k) No tiene experiencia en manejar el tipo de situación que presenta, de forma rápida y precisa.

### 7.3. PERCEPCIÓN POSITIVA DEL CIUDADANO.

- a) Sus expectativas se satisfacen por el servicio que recibe y los resultados que obtenga de la gestión que realice en la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.
- b) Personal capacitado para brindar una atención eficiente, cortés y con espíritu de servicio al público.
- c) Trato diferenciado y personalizado desde que inicia su contacto con la Municipalidad mediante los diferentes canales de atención con que cuenta la municipalidad; presencial, virtual o mediante atención telefónica.
- d) El cumplimiento de lo ofrecido por el personal de atención, afianza la confianza del ciudadano hacia nosotros.

### 7.4. ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA ATENCIÓN.

En la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, la aplicación de las siguientes pautas permitirá brindar una atención con pertinencia cultural.

- a) Identificar en qué idioma prefiere comunicarse el ciudadano, para brindar una atención adecuada.

  
**Tomás Gutiérrez Choque**  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033







b) Si no se maneja el idioma del ciudadano, solicitar el apoyo de una intérprete, traductor u otro servidor de la municipalidad que maneje el idioma del ciudadano.



c) Guardar respeto por la cultura del usuario, como el uso de vestimentas, formas de expresión, organización, costumbres, creencias, entre otras.



d) Evitar el uso de estereotipos en la atención brindada y en los materiales elaborados.



e) Evitar el uso de lenguaje técnico para garantizar una mayor comprensión por parte del ciudadano.

f) Explicar los requisitos y uso de formatos con claridad en el idioma del ciudadano.



#### 7.5. ATENCIÓN PREFERENTE.

La atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y otras en condición especial, de acuerdo a lo previsto en la Ley N°27408 y modificatoria Ley N°28383, los servidores públicos responsables de la oficina de atención al ciudadano deben tener en cuenta lo siguiente:

El servidor público responsable de la atención deberá, prescindir de un ticket de atención para hacer ingresar a la persona inmediatamente al punto de recepción, donde deberá ser ubicada con el servidor que le brindará atención y quién deberá:

a) Darle una amable bienvenida, saludar siguiendo la siguiente fórmula: “buenos días / tardes, mi nombre es .....” ¿En qué puedo ayudarle? O en su caso, “Bienvenido a la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, ¿En qué le puedo servir?”

b) Establecer el tipo de condición del ciudadano para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle.

c) Averiguar, mediante pregunta el servicio requerido.

*Tomás Gutiérrez Choque*  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033






- d) Usar mecanismos a su alcance para atender al ciudadano y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que puedan llevar a equívocos.
- e) Permanecer siempre al lado del ciudadano, en caso de dejarlo por un corto tiempo, asegúrese que el servidor público de atención esté atento a reemplazarlo durante su ausencia.
- f) Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, o si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro (s) servidores de la municipalidad o no puede realizarse de forma inmediata, se debe remitir al ciudadano a otro lugar o ambiente y dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario, escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.



## 7.6. ATENCIÓN PRESENCIAL.

### 7.6.1. Del saludo.

#### Consideraciones generales

La acogida es el primer instante en el que contactamos con el ciudadano y por lo tanto es el momento en el que transmitimos la primera impresión como servidores de la municipalidad.

- a) Siempre que recibamos al ciudadano debemos ser nosotros los que pronunciamos las primeras palabras de bienvenida.
- b) En todo momento el trago de ser de usted, mantener estas consideraciones al ciudadano quechua hablante y otros idiomas, independientemente a los factores de edad, sexo o estatus social.
- c) Ofrecer una expresión agradable, con un rostro sonriente de invitación, presta a atender al ciudadano.
- d) Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención, evaluar rápidamente lo siguiente:



Tomás Gutiérrez Cioaque  
ECONOMISTA  
C.I.E.C. N° 2033





- ✓ Si se siente inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
- ✓ Si espera a ser invitado a sentarse, invítelo y después inicie la conversación.
- ✓ Si extiende su mano para un saludo formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar la conversación.
- ✓ Si espera que se le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después inicie una conversación.

### Procedimiento

- a) Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo según sea el caso: Buenos días, buenas tardes o buenas noches.
- b) Identificarse inmediatamente con su primer nombre y apellido, esperar a que el ciudadano dé su nombre y optar por un trato de usted. En caso de no dar su nombre preguntar ¿Con quién tengo el gusto de conversar?
- c) Invitar al ciudadano que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas: ¿De qué manera lo puedo ayudar? ¿En qué le puedo ayudar?

### No está permitido

- a) Saludar en términos como: ¿Para que soy bueno/buena?, ¿A qué ha venido?, ¿Qué desea?, ¿Qué quiere hacer? O ¿Qué pasa señor/señora?
- b) Emplear términos de familiaridad o diminutivo como: Señor, señito.

  
Tomas Gutierrez Choque  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033

- i. Durante el servicio.

### Consideraciones generales





  
**Tomás Gutiérrez Chocque**  
ECONOMISTA  
C.B.C. N° 2033



- a) Cuando el ciudadano se dispone a hablar, debemos de escuchar con absoluta atención y nunca adelantarnos a responder una pregunta antes de que termine de formularla.
- b) Se debe iniciar el diálogo, a través de preguntas abiertas, para que el ciudadano, pueda explicar en sus propios términos lo que necesita y llegar a un diálogo más fluido y amplio.
- c) Si el tema expuesto por el ciudadano no quedó claro, es recomendable ir resumiendo o parafraseando lo que nos dice para aclarar los datos y confirmar cuál es su necesidad. Esta retroalimentación es importante para que la atención que brindemos sea efectiva.
- d) Se debe tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales.

#### Procedimiento

#### Las respuestas ante requerimientos del ciudadano

- a) Dominar la información antes de transmitirla. El servidor público que atiende al público debe revisar constantemente la información relacionada con los servicios que brinda la municipalidad, esta información se encuentra disponible en la página web institucional, tomar en cuenta el TUPA, TUSNE, RAISA, entre otros documentos de gestión.
- b) Adecuar el tono de voz y la velocidad utilizada para transmitir la información.
- c) Evitar el lenguaje técnico y utilizar un vocabulario estándar, tomar en cuenta que el ciudadano no necesariamente es un conocedor del tema por el cual acude a la municipalidad.
- d) Brindar las pautas adecuadas para dar posibilidad a que el ciudadano intervenga.



e) Siempre que sea necesario ayudarse de material gráfico (carteles, impresiones, afiches)



f) Invitar amablemente al ciudadano a visitar la página web de la municipalidad ([www. Munichallhuahuacho.gob.pe](http://www.Munichallhuahuacho.gob.pe))



g) En caso de no poder entregar una solución inmediata, buscar apoyo o derivar a la unidad orgánica correspondiente, puesto que todo pedido debe ser respondido.

h) Evitar en todo momento sostener conversaciones como otro servidor. Si es necesario realizar la consulta vía telefónica, sin retirarse del módulo, ser puntual en sus respuestas, evitando ser cortante.



i) Si cuando estamos atendiendo a un ciudadano suena el teléfono, pedir disculpas al ciudadano que se atiende, descolgaremos y nos presentaremos, atenderemos la llamada de acuerdo al protocolo de atención telefónica; no interrumpa la conversación para atender llamadas por celular o teléfono fijo de índole personal.



j) El servidor público de atención debe evitar retirarse de su módulo mientras atiende al ciudadano, su atención y su esfuerzo deben estar enfocados en el ciudadano, si tuviera que retirarse para poder proseguir con el trámite a realizar, debe informárselo al ciudadano, por ejemplo: "Necesito sacar fotocopia a sus documentos para proseguir con la gestión del trámite"



ii. De la despedida.

La despedida es la última impresión que se lleva el ciudadano de la atención brindada, por ello, es importante dar una despedida cordial y franca.

  
Tomás Gutiérrez Choique  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033





- ✓ Al terminar la gestión, despedir al ciudadano con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.
- ✓ Cuidar la entonación y la expresión.
- ✓ Dirigirse a la persona por su nombre y apellido.
- ✓ Mirarla a los ojos y extenderle la mano, en señal de aprecio y confianza.
- ✓ Nos ofrecemos amablemente para posteriores atenciones.
- ✓ Se le expresa que ha sido grato haberlo atendido, esperando haberlo hecho satisfactoriamente.
- ✓ Se agradece se visita a la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, y de ser necesario se le indica que no dude en contactarse con nosotros si precisa de alguna información adicional, para ello se facilita el número telefónico. Por ejemplo; *“Gracias por venir a la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, espero haberlo atendido satisfactoriamente, no dude en llamarme si precisa de alguna información”*

## 7.7. ATENCIÓN PRESENCIAL EXTERNA

Esta modalidad de atención debe ser aplicada por el personal de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, que presta sus servicios en las calles del distrito o tiene contacto directo externo con el ciudadano; por lo tanto, la atención que brinde al ciudadano es de vital importancia debiendo tener presenten las siguientes consideraciones:

- a) Expresión agradable: siempre con un rostro sonriente o de invitación, prestos a atender al público.
- b) El saludo: Se recomienda que el saludo sea siempre afectivo, demostrando en todo momento el dese de atención inmediata.

*Tomas*  
Tomas Gutierrez Chocque  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033







- c) Forma de vestir: la vestimenta a usar debe ser asignada por la Municipalidad, correctamente uniformados para que sean identificados como trabajadores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho; así mismo, deberán llevar su identificación personal.



### 7.8. ATENCIÓN TELEFÓNICA

#### CONSIDERACIONES GENERALES

- a) Si se encontrara atendiendo una llamada y tiene en espera otra, tomar nota del número telefónico y devolver la llamada inmediatamente, ninguna llamada deberá quedar sin atender.
- b) Se recomienda no hacer esperar en línea mucho tiempo al ciudadano que llama; en todo caso, es conveniente solicitar sus datos y la necesidad a fin de devolver la llamada.
- c) En casos que la necesidad lo amerite, solicitar el horario en el cual nos podemos comunicar con el ciudadano.
- d) Realizar una pequeña retroalimentación con el ciudadano, a fin de verificar sus datos y necesidad.
- e) Es muy importante cumplir con lo ofrecido al ciudadano para fortalecer la confianza hacia la municipalidad, por lo que se debe hacer el seguimiento del estado de las solicitudes y los resultados de cada llamada.
- f) El ciudadano percibirá lo importante que es para nosotros; por el interés, la comunicación, coordinación y el cumplimiento demostrado para atender su solicitud.



#### AL CONTESTAR LA LLAMADA

- a) Responda rápidamente: contestar el teléfono antes del tercer timbrado; de la siguiente manera: Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, le saluda ..... ¿En qué le puedo ayudar?

Tomás Gutiérrez Chogque  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033





- b) Cuando salude, sea espontáneo, hable con voz clara y pausada.
- c) Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitar el nombre y apellido.

#### EN CASO DE SER NECESARIO DEJAR AL CIUDADANO EN ESPERA.

- a) Informe al ciudadano el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
- b) No disponga del tiempo del ciudadano: pregunte primero y permita que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
- c) No deje en espera a un ciudadano por más de 30 segundos.
- d) Cuando retome el llamado, comience siempre con el nombre del ciudadano.

#### AL TRANSFERIR UNA LLAMADA

- a) Transfiera solo aquellas llamadas que usted no pueda atender.
- b) En caso, la llamada deba ser transferida a otra unidad orgánica, indicar al ciudadano que su llamada será transferida al servidor público, quién le brindará la información requerida.
- c) Asegurarse de conocer el uso del teléfono para transferencias y tener a la mano los números actualizados de los anexos de las demás áreas de la municipalidad.
- d) Al transferir la llamada espere que servidor público conteste, no derivar la llamada sin confirmar la recepción de la misma.
- e) Indicar al servidor público los datos y la necesidad del ciudadano.
- f) Cuando reciba una llamada transferida, identifique a qué área pertenece usted, salude al ciudadano llamándolo por su nombre y apellido, y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

#### AL TERMINAR LA LLAMADA





- a) Agradezca al ciudadano de la siguiente manera: "Gracias por llamar a la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, que tenga un buen día"
- b) Cerciórese que el ciudadano corte la llamada antes que usted.



#### 7.9. ATENCIÓN VIRTUAL.

Consiste en la recepción de solicitudes online, mediante plataforma virtual específica (página web) o correo electrónico, con el fin de requerir información, realizar trámite o cancelar los derechos del mismo. Este aprovechamiento de la tecnología permitirá multiplicar los puntos de contacto y ofrece un enfoque de datos abiertos sobre la información que pone a disposición las distintas entidades



#### 7.10. ATENCIÓN DE RECLAMOS.

##### 7.10.1. Acogida del reclamo.

- a) Ser empático: Ponerse en el lugar del ciudadano para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo), se debe mostrar que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
- b) Manténgase abierto: No discuta con el ciudadano, así esté malhumorado o alterado, debe tener paciencia, recuerde que un ciudadano alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- c) Escuche el ciudadano: No lo interrumpa antes de que termine de explicarle su problema con exactitud, posteriormente pregunte todo lo necesario para comprender e identificar el centro del problema.
- d) Aunque la persona grite, incluso si se excede en las palabras, no trate de calmarlo con frases como, "no grite" o "cálmese por favor"; deje que se exprese y piense que no es contra usted su enojo, sino contra la institución.



  
Tomás Gutiérrez Choique  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033







7.10.2. Determinar la necesidad.

- a) Establecer en forma clara el problema, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? Y ¿Cómo? Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.
- b) Demostrar interés: Anote los puntos relevantes y recapítule sobre lo dicho a partir de sus notas; es necesario que el ciudadano se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está, *en buenas manos*. Utilice frases como: *Entiendo su problema, comprendo que es importante o urgente*; de modo que el ciudadano viva una experiencia de atención amable y positiva.

7.10.3. Búsqueda de solución.

- a) Para buscar la solución es importante colocarse la camiseta del ciudadano, ver el problema como si fuera suyo.
- b) En caso de ser necesario, pida disculpas, aceptar errores no quita la autoridad, por el contrario, ofrece confianza y responsabilidad en la tarea; aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la municipalidad y no en forma personal, por tanto, tampoco responsabilice a terceros.
- c) Trate de buscar una solución de común acuerdo; ofrézcale servirle en todo lo que esté a su alcance, aun así la solución de su problema no refiere directamente a su ámbito.
- d) Sea preciso: Las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del ciudadano.
- e) Cumplir lo prometido: Cuando establezca un acuerdo y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo



  
Tomás Gutiérrez Chioque  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033



prometido, a fin de prevenir que se genere un reclamo o un problema mayor.

- f) Libro de reclamaciones: En caso no sea posible solución alguna o el ciudadano solicite el libro de reclamaciones, póngalo a disposición del ciudadano y oriéntele para que registre su reclamo, llenando los datos de manera clara a fin de notificarle la respuesta en el plazo establecido por el Decreto Supremo N°042-2011-PCM.



#### 7.10.4. Lo que no debe hacer

- a) Pedirle al ciudadano que se calme.  
b) Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación.  
c) Discutir sobre quién tiene la razón.  
d) Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia.  
e) Manténgase una actitud mental positiva; de usted depende considerar la dificultad como un problema o un desafío.



#### 7.11. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.

La medición y análisis de satisfacción del ciudadano es una herramienta básica, es preciso escucharlos para saber cuáles son sus necesidades y captar datos sobre su nivel de satisfacción.

Se deberán diseñar los métodos adecuados de evaluación que posibiliten la obtención de datos necesarios para el control de los procesos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- a) Establecer las necesidades del ciudadano  
b) Encuestas  
c) Evaluación del servicio de calidad

  
**Tomas Gutierrez Choque**  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033





- d) Análisis estadísticos, quejas, reclamos, retrasos de entrega entre otros.
- e) Otras herramientas que coadyuven al cumplimiento de las metas.

#### 7.12. PRESENTACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El objetivo es ofrecer al ciudadano, a través del orden y la pulcritud de nuestro ambiente de trabajo, una sensación de armonía en la oficina de atención al ciudadano y eficiencia en el desempeño del trabajo a nuestro cargo; además, de facilitar nuestra labor individual, el ciudadano y la apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano, razón por la cual, debemos mantener limpio, ordenado, libre de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.

- ✓ Mantener el escritorio o módulo limpio y ordenado.
- ✓ Las carteras, maletines, y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- ✓ No se debe tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos o juegos en el ambiente de trabajo.
- ✓ No se deben consumir, ni mantener a la vista del ciudadano, alimentos o bebidas en el ambiente de trabajo.
- ✓ La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel de la impresora.
- ✓ Los documentos deben estar archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- ✓ La papelería no debe estar a la vista ni desordenada.



  
Tomás Gutiérrez Choque  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033





- ✓ Los sellos, perforador, engrapador entre otros elementos de oficina, deben ser revisados diariamente y custodiados de forma adecuada.
- ✓ Antes del inicio de la jornada laboral, el personal deberá limpiar el ambiente de trabajo y todos los elementos que lo requiera.



### 7.13. PRESENTACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO

La apariencia personal del servidor público de la oficina de atención al ciudadano, debe ser sobria, discreta, generar tranquilidad, sensación de orden y limpieza para causar una buena impresión; debemos recordar que como servidores públicos debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta. Los servidores de la oficina de atención al ciudadano, deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:



- a) Usar diariamente el uniforme, prenda institucional, la cual portará de manera ordenada y limpia.
- b) Usar siempre, sin excepción, el carné o fotocheck que los identifica como servidores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho.
- c) No está permitido el uso de celulares ni prendas en la cabeza, en el módulo de atención.



### VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

- a) La Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, podrá dictar normas y disposiciones complementarias respecto de la presente Directiva para mejorar el servicio de atención al ciudadano.
- b) La Oficina General de Administración, deberá realizar el proceso de inducción y capacitación relacionados a los protocolos de atención al ciudadano.
- c) El servidor público que brinda atención al ciudadano, está sujeto a los lineamientos establecidos en la presente Directiva, en caso de incumplimiento serán sujetos a las sanciones correspondientes.

*Tomas Gutiérrez Choque*  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 2033






- d) En todo lo no previsto en la presente directiva, será resuelto por la Gerencia Municipal, previa opinión del centro de atención al ciudadano, quedando encargada de su permanente aplicación.

Challhuahuacho, abril de 2021



*[Handwritten Signature]*  
**Juan Carlos Gutiérrez Choque**  
ECONOMISTA  
C.R.C. N° 2033





**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE**  
**CHALLHUAHUACHO**  
**COTABAMBAS • APURÍMAC**  
**GESTIÓN 2019 • 2022**

**CONCEJO MUNICIPAL:**

**Alcalde:**

Mg. Porfirio Gutiérrez Paniura

**Regidores:**

Prof. Walter Huamaní Chumbes  
Prof. Vito Escalante Arredondo  
Téc. Lisbet Norma Muñoz Ccoropuna  
Prof. Filiberto Abad Silva Sumalave  
Sr. Timoteo Andrade Huillca

**TODOS  
 HACIA EL  
 DESA  
 RROLLO**