



Firmado Digitalmente por
 ARGAS MEDRANO
 Carlos Alberto FAU
 20131370645 soft
 Fecha: 31/10/2020
 Hora: 14:58 COT
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
 MELGAREJO CASTILLO
 Juan Carlos FAU
 20131370645 soft
 Fecha: 25/11/2020
 Hora: 16:19:24 COT
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
 MONTERO DE LA PIEDRA
 Ricardo FAU
 20131370645 soft
 Fecha: 28/10/2020
 Hora: 15:57:01 COT
 Motivo: Doy V° B°

Resolución Ministerial

Lima, 25 de noviembre del 2020

No. 333-2020-EF/53

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual tiene como objetivo general orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, con Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, se aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, el cual, entre otros, dispone que la calidad de prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción de los mismos, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad;

Que, por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM/SGP "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público" y modificatoria, la misma que orienta a la mejora de los bienes y servicios para la mejora de la calidad de vida de las personas;

Que, en aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en el Sector Público, este Ministerio ha desarrollado las tres primeras etapas; i) Condiciones previas, ii) Planificación y iii) Ejecución, contando con el acompañamiento y asistencia técnica de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, para el desarrollo de las etapas antes señaladas se conformó un equipo de trabajo para mejorar los bienes y servicios de la entidad, el mismo que contó con representantes de la Dirección General de Gestión Fiscal de Recursos Humanos, Dirección General de Presupuesto Público, Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina General de Tecnologías de la Información;

Que, para realizar la priorización de los servicios brindados por el Ministerio se ha considerado los siguientes criterios: i) Mayor impacto (grado de importancia), ii) Alineamiento Estratégico, iii) Factibilidad (técnico) y iv) Alcance;

Que, como resultado del análisis efectuado, en el Ministerio de Economía y Finanzas se ha priorizado el servicio "Integración de conceptos remunerativos, pensionarios y otros en el aplicativo de Recursos Humanos del Sector Público", a



Firmado Digitalmente por
 GUERRERO
 Eliza FAU
 20131370645 soft
 Fecha: 25/11/2020
 Hora: 13:16:59 COT
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
MELGAREJO CASTILLO
Juan Carlos FAU
20131370645 soft
Fecha: 25/11/2020
16:19:31 COT
Motivo: Doy V° B°

cargo de la Dirección General de Gestión Fiscal de Recursos Humanos, cuya mejora generará valor público;

Que, la Oficina de Planeamiento y Modernización de la Gestión de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, en coordinación con el equipo de trabajo ha elaborado la "Guía para la Identificación de Necesidades y Expectativas del MEF", la misma que cuenta con la conformidad de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, con la finalidad de desarrollar las acciones necesarias para la aplicación y ejecución de la "Guía para la Identificación de Necesidades y Expectativas del MEF", corresponde formalizar su aprobación; y

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM/SGP "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado por Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la "Guía para la Identificación de Necesidades y Expectativas del MEF", que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2.- Encargar a la Dirección General de Gestión Fiscal de Recursos Humanos adoptar las acciones pertinentes, en el ámbito de sus competencias, para la oportuna implementación de las acciones contenidas en el documento al que refiere el artículo 1 de la presente.

Artículo 3.- Encargar a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto brindar la asistencia técnica necesaria a la Dirección General de Gestión Fiscal de Recursos Humanos para el desarrollo de la "Guía para la Identificación de Necesidades y Expectativas del MEF".

Artículo 4.- Publicar la presente Resolución Ministerial en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas (www.gob.pe/mef) y en la Intranet del Ministerio.

Regístrese y comuníquese.

.....
WALDO MENDOZA BELLIDO
Ministro de Economía y Finanzas



Firmado Digitalmente por
MONTERO DE LA PIEDRA
Ricardo FAU
20131370645 soft
Fecha: 28/10/2020
17:57:12 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 soft
Fecha: 31/10/2020
07:46:39 COT
Motivo: Doy V° B°

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS



El Ministerio de Economía y Finanzas en el marco de la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, priorizó el servicio de "Integración de conceptos remunerativos, pensionarios y otros en el aplicativo de Recursos Humanos del Sector Público" a cargo de la Dirección General de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos (DGGFRH), que tiene el siguiente alcance:

ALCANCE

■ Sector Público No Financiero

a. Entidades Públicas

- i) Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial.
- ii) Ministerio Público, Jurado Nacional de Elecciones, Oficina Nacional de Procesos Electorales, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Consejo Nacional de la Magistratura, Defensoría del Pueblo, Tribunal Constitucional, Contraloría General de la Republica.
- iii) Universidades Públicas.
- iv) Gobiernos Regionales.
- v) Gobiernos Locales.
- vi) Organismos públicos de los niveles de gobierno regional y local.

b. Empresas Públicas No Financieras

- i) Empresas Públicas No Financieras del Gobierno Nacional, de los Gobiernos Regionales y de los Gobiernos Locales, fuera del ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE).
- ii) Empresas Públicas No Financieras bajo el ámbito del FONAFE.

c. Otras formas organizativas no financieras que administren recursos públicos, tales como:

- i) Caja de Pensiones Militar Policial.
- ii) Seguro Social de Salud (EsSALUD).
- iii) Administradores de Fondos Públicos.

■ Sector Público Financiero

a. Empresas Públicas Financieras.

- i) Empresas Públicas Financieras del Gobierno Nacional, de los Gobiernos Regionales y de los Gobiernos Locales, fuera del ámbito del FONAFE.
- ii) Empresas Públicas Financieras bajo del ámbito del FONAFE.

b. Otras formas organizativas financieras que administren recursos públicos.



La Dirección General de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos (DGGFRH), en el marco del Decreto Legislativo N° 1442 y el Decreto de Urgencia N° 016-2020, es competente para los ingresos correspondientes a los Recursos Humanos del Sector Público, de acuerdo a lo siguiente:



Firmado Digitalmente por
MONTERO DE LA PIEDRA
Ricardo FAU
20131370645 soft
Fecha: 28/10/2020
17:58:34 COT
Motivo: Doy V° B°

1. La Gestión Fiscal de los Recursos Humanos en el Sector Público, parte del subsistema de compensaciones, la cual incluye a los ingresos del personal y gastos por encargo.
2. La Gestión Fiscal de las pensiones y reconocimientos estatales.

En el marco del Decreto Legislativo N° 1442, la DGGFRH es la encargada de la operatividad y el registro de la información en el Aplicativo Informático, así como de aprobar conceptos de ingresos de personal del Sector Público No Financiero con excepción de las Empresas Públicas No Financieras bajo el ámbito del FONAFE y otras formas organizativas que administren recursos públicos. Para estas últimas entidades y las del Sector Público Financiero, la DGGFRH es la encargada de registrar la información de personal.

El servicio priorizado “Integración de conceptos remunerativos, pensionarios y otros en el aplicativo de Recursos Humanos del Sector Público” forma parte de la Gestión de Ingresos de Personal, dentro del Proceso de Gestión de Recursos Públicos de la Administración Financiera del Sector Público, la cual se refiere a la verificación del cumplimiento de las normas que regulan el registro en el Aplicativo Informático de la Planilla Única de Pagos del Sector Público, su actualización; así como la consistencia de la ejecución del gasto con la información registrada.

En ese sentido, el equipo de trabajo identificó las fuentes de información existentes que permitirán conocer las características de las entidades que reciben el servicio entregado y aseguren la medición de la satisfacción.

Las etapas para la identificación y medición de las necesidades y expectativas de las entidades de conformidad a la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público son: i) Diseño Metodológico, ii) Levantamiento y procesamiento de Información, iii) Análisis de la Información Recopilada; y iv) Agrupar y Ordenar las Necesidades y/o Expectativas, por consiguiente, la presente guía desarrolla dichas etapas.

1 DISEÑO METODOLÓGICO

La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público para el Diseño Metodológico establece cuatro (04) pasos a seguir: i) Determinar el objetivo de la medición; ii) Determinar la Población y selección de casos; iii) Seleccionar qué variables medir; y iv) Definir la técnica y herramientas de recojo de información.

1.1 Objetivo de la Medición

Caracterizar y conocer las necesidades y expectativas de las entidades del sector público, relacionado al registro de los conceptos de los ingresos de los recursos humanos, plaza, puestos, entre otros, a través del Aplicativo Informático de Recursos Humanos del Sector Público (AIRHSP).

1.2 Población y Selección de Casos



Firmado Digitalmente por
MONTERO DE LA PIEDRA
Ricardo FAU
20131370645 soft
Fecha: 28/10/2020
17:58:44 COT
Motivo: Doy V° B°

La población de interés del servicio priorizado "Integración de conceptos remunerativos, pensionarios y otros en el aplicativo de Recursos Humanos del Sector Público" a cargo de la Dirección General de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos (DGGFRH), tiene un alcance a las entidades del Sector Público Financiero (SPF) y el Sector Público No Financiero (SPNF). En ese sentido, se considera un total de novecientos diez (910) Unidades Ejecutoras de las entidades públicas en el marco del Decreto Legislativo N°1442 y modificatoria¹, de acuerdo con la tabla siguiente:

Tabla 1: Población

N	ENTIDADES PUBLICAS	CANTIDAD DE UNIDADES EJECUTORAS
1	Poder Legislativo	1
2	Poder Ejecutivo	261
2	Poder Judicial	25
3	Ministerio Público	9
4	Jurado Nacional de Elecciones	1
5	Oficina Nacional de Procesos Electorales	1
6	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil	1
7	Consejo Nacional de la Magistratura	1
8	Defensoría del Pueblo	1
9	Tribunal Constitucional	1
10	Contraloría General de la Republica	1
11	Universidades Públicas	53
13	Gobiernos Regionales	554
	Total	910

Para determinar el tamaño de la muestra representativa, se considera a las Unidades Ejecutoras de las entidades públicas del Sector Público Financiero (SPF) y Sector Público No Financiero (SPNF) que fueron atendidos en el año 2019, con la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

p = proporción de entidades que espera que se encuentren satisfechos.

q = proporción de entidades que espera que se encuentren insatisfechos.

e = error estándar, error permitido en los resultados.

z = Valor crítico de la distribución normal estandarizada

N = Tamaño de la población

El tamaño de la muestra para caracterizar y conocer las necesidades y expectativas de las entidades del Sector Público en relación al servicio de "Integración de conceptos remunerativos, pensionarios y otros en el aplicativo de Recursos Humanos del Sector Público"; se determina utilizando los datos discretos con un error de 10%, un valor de p = 0.5 y un valor de q = 0.5 y un nivel de confianza de 95%, cuyo valor de z es de 1.96.

¹ En el caso de Gobiernos Locales, su implementación es progresiva, en concordancia con lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Decreto de Urgencia 038-2019.

Cálculo:

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(910)}{(0.10)^2(910 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 87$$



Firmado Digitalmente por
MONTERO DE LA PIEDRA
Ricardo FAU
20131370645 soft
Fecha: 28/10/2020
17:58:54 COT
Motivo: Doy V° B°

1.3 Selección de Variables a Medir

La Dirección General de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos como responsable del servicio priorizado "Integración de conceptos remunerativos, pensionarios y otros en el aplicativo de Recursos Humanos del Sector Público" administra la información sobre la Planilla de Pago del Sector Público, que permite asegurar el registro y actualización, así como controlar la información del personal de manera única, integral y oportuna de la planilla del personal activo y pensionista del Sector Público.

En ese contexto, es necesario establecer variables que buscan recoger información de las características y atributos más relevantes de las Unidades Ejecutoras que entrarían dentro de la muestra del servicio de "Integración de conceptos remunerativos, pensionarios y otros en el aplicativo de Recursos Humanos del Sector Público", y que estén acorde a los conductores de satisfacción (información, tiempo, resultado de la gestión, accesibilidad y confianza).

1.3.1 Variables

N°	Tipo de Variable	Variables
1	Geográfica	Por ubicación de la entidad
2	Por comportamiento	Conocen los lineamientos que regulan el aplicativo informático
3	Por tipo de organización	Canales de atención disponibles
4	Gestión	Documentos de gestión actualizados Disponibilidad presupuestal
5	Conductuales	Accesibilidad (facilidad para acceder al servicio) Información sobre el estado del documento Tiempo de atención Resultado de la Gestión(aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa) Trato profesional durante la atención

1.4 Determinar la Técnica y Herramientas de Recojo de Información

La técnica que utilizaremos será una encuesta, preguntas con escala Likert, que se utilizan para evaluar las opiniones lo que permitirá caracterizar y conocer las necesidades y expectativas de las personas; asimismo se utilizará la información sobre las sugerencias sobre los servicios brindados por el MEF.

FUENTE PRIMARIA



Firmado Digitalmente por
MONTERO DE LA PIEDRA
Ricardo FAU
20131370645 soft
Fecha: 28/10/2020
17:59:05 COT
Motivo: Doy V° B°

1.4.1 Enfoque cuantitativo

La recolección de información será mediante un cuestionario estructurado dirigido a la población objetivo, el cual se realizará de manera virtual.

Para el diseño del cuestionario se utilizó variables y conductores determinados en el punto 1.3 de la presente guía (Anexo 1).

La frecuencia de medición de las necesidades y/o expectativas, así como el nivel de satisfacción de cada segmento de las Unidades Ejecutoras del servicio priorizado "Integración de conceptos remunerativos, pensionarios y otros en el aplicativo de Recursos Humanos del Sector Público" será semestral; y, estará a cargo de la Dirección General de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos y la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

FUENTE SECUNDARIA:

1.4.2 Gestión de Sugerencias sobre los servicios brindados por el MEF.

La Oficina General de Servicios al Usuario (OGSU) es el órgano de apoyo, encargado de brindar a los usuarios, tanto públicos como privados, la orientación e información sobre los servicios y actividades que desarrolla el Ministerio.

La gestión de las sugerencias está a cargo de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU) de la Oficina General de Servicios al Usuario (OGSU), es de aplicación a todos los órganos y unidades orgánicas del MEF, según corresponda la atención de las sugerencias recibidas.

Las sugerencias extraídas del buzón de sugerencias o registradas en el aplicativo virtual, no pueden ser consideradas como quejas por defectos de tramitación, ni consideradas como reclamos. En ningún caso dan lugar al inicio de un procedimiento administrativo.

➤ Requisitos de la Sugerencia

Las sugerencias deben consignar los siguientes datos, a fin de ser atendidas:

- ✓ Nombres y Apellidos de el/la usuario/a que la presenta
- ✓ Documento de Identidad
- ✓ Correo electrónico o Domicilio
- ✓ Órgano o unidad orgánica en la que fue atendido/a
- ✓ Fecha
- ✓ Descripción de la sugerencia

De no contar con los requisitos antes mencionados, se archiva la sugerencia.



Firmado Digitalmente por
MONTERO DE LA PIEDRA
Ricardo FAU
20131370645 soft
Fecha: 28/10/2020
17:59:14 COT
Motivo: Doy V° B°

➤ **Ubicación del Buzón de Sugerencias**

En todos los locales donde el MEF tenga habilitado un módulo de atención al/a la usuario/a se implementará un Buzón de Sugerencias, incluidos los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONECTAMEF). Este es entregado por la OGDAU y se instala en un lugar visible dentro del área correspondiente a la atención al público.

➤ **Modalidad de Presentación de las Sugerencias**

Presencial

Todos los/las usuarios/as pueden presentar sus sugerencias de manera escrita utilizando para dicho efecto el formato establecido (Anexo 2), el cual se llena y deposita en el buzón de sugerencias en las sedes institucionales. El horario de presentación de las mismas es de 8:30 a 16:30 horas.

Virtual

Todos los/las usuarios/as pueden efectuar sus sugerencias en cualquier momento a través del siguiente enlace <http://www.gob.pe/mef-sugerencias>, al cual se accede a través del Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas (www.gob.pe/mef).

➤ **Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias y del Aplicativo Virtual**

- ✓ La apertura y revisión del buzón de sugerencias presentadas por escrito, así como del aplicativo virtual, se realiza con una periodicidad no mayor a quince (15) días calendario.
- ✓ El/La servidor/a de la OGDAU responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, contabiliza todas las sugerencias encontradas en el buzón, así como aquellas ingresadas al aplicativo virtual, luego se procede a su revisión. Después de contabilizarlas se transcribe el contenido de las sugerencias en el Formato de Acta de Apertura (Anexo 3). En caso de que las sugerencias sean virtuales, la transcripción y revisión de las mismas estará a cargo del Responsable de Atención al Usuario de la OGDAU.
- ✓ El/La servidor/a de la OGDAU responsable de la Plataforma de Atención al Usuario informa a el/la Director/a de la OGDAU respecto de las sugerencias formuladas, con la finalidad de coordinar con los órganos o unidades orgánicas correspondientes la adopción de las acciones necesarias para atender las mismas.
- ✓ El/la Director/a General de la OGSU remite, a través de un memorando, la sugerencia presentada al órgano o unidad



firmado Digitalmente por
MONTERO DE LA PIEDRA
Ricardo FAU
0131370645 soft
Fecha: 28/10/2020
7:59:24 COT
Motivo: Doy V° B°

orgánica involucrado, a fin de que adopte las acciones correspondientes, de ser el caso, para atender la sugerencia recibida; debiendo dar una respuesta a la OGDAU en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de recibida.

- ✓ Recibida la respuesta del órgano o unidad orgánica involucrado, el/la Director/a de la OGDAU comunica al ciudadano/a sobre las acciones adoptadas con relación a la sugerencia planteada. Esta comunicación se efectúa vía correo electrónico u oficio, según corresponda.
- ✓ De manera semestral, el/la Director/a de la OGDAU eleva un informe a el/la Director/a General de la OGSU dando cuenta de las sugerencias registradas y las acciones ejecutadas para su implementación, de ser el caso.

2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Definida la etapa de diseño metodológico, se establecen las actividades para el levantamiento de la información, análisis de la información recopilada, agrupamiento y ordenamiento de las necesidades y/o expectativas, conforme el siguiente cronograma que incluye plazos y responsabilidades (Tabla 4).



Firmado Digitalmente por
 MONTERO DE LA PIEDRA
 Ricardo FAU
 20131370645 soft
 Fecha: 28/10/2020
 17:59:37 COT
 Motivo: Doy V° B°

Tabla 2: Cronograma de Actividades para el Levantamiento y Procesamiento de Información, Análisis de Información Recopilada; y, para Agrupar y Ordenar las Necesidades y Expectativas

Actividades	NOVIEMBRE						DICIEMBRE			Responsable
	\$1	\$2	\$3	\$4	\$5	\$6	\$1	\$2	\$3	
1. LEVANTAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN										
1.1. Preparar el Material para el Desarrollo de la Capacitación sobre la Guía, al Equipo a Cargo de las Encuestas en la DGGFRH y OGPP										DGGFRH - OGPP
1.2. Recajo de Información										DGGFRH - OGPP
1.3. Procesamiento y Sistematización de Información (en base a las variables y conductores)										DGGFRH - OGPP
1.4. Resultados										DGGFRH - OGPP
2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA										
2.1. Caracterizar a los Grupos de Entidades										DGGFRH - OGPP
2.2. Identificar las Necesidades y/o Expectativas por Segmento de Entidades										DGGFRH - OGPP
3. AGRUPAR Y ORDENAR LAS NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS										
3.1. Agrupar y Ordenar Necesidades y/o Expectativas de acuerdo con los Conductores										DGGFRH - OGPP

Fuente: Dirección General de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos/Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

3 ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

Anexo 2: Formato de Presentación de Sugerencias

Anexo 2: Acta de Apertura



Firmado Digitalmente por
MONTERO DE LA PIEDRA
Ricardo FAU
20131370645 soft
Fecha: 28/10/2020
17:59:49 COT
Motivo: Doy V° B°

ANEXO 1: Encuesta

Datos Generales			
N°	1	Género	Masculino
	2	Rango de edad	20 - 30
	3	Nombre de Unidad Ejecutora	30 - 40
	4	Código SIAF de la Unidad Ejecutora	40 a más
	5	Nombre del Pliego	
	6	Código SIAF del Pliego	
	7	La entidad cuenta con usuario registrado en la AIRHSP	Sí
	8	Nombre del responsable del AIRHSP	No

N°	Variables	Cuestionario				
		Repuestas				
		1	2	3	4	5
1	¿Está de acuerdo en presentar los documentos en físico a pesar de la distancia entre la entidad solicitante y el MEF?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	¿Está de acuerdo con los canales de acceso a los documentos y formularios para la actualización del AIRHSP?	Nada	Muy poco	Regular	Mucho	
		Muy difícil	Difícil	Normal	Fácil	Muy fácil
3	¿Con que otros canales de acceso cree usted que el MEF debe contar?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		Muy difícil	Difícil	Normal	Fácil	Muy fácil
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		Muy difícil	Difícil	Normal	Fácil	Muy fácil
4	¿Tiene conocimiento del procedimiento y documentación necesaria para realizar la solicitud de actualización de AIRHSP?	Nada	Muy poco	Regular	Mucho	
		Muy difícil	Difícil	Normal	Fácil	Muy fácil
3	¿Cuál es el grado de dificultad en el uso del procedimiento para la solicitud de actualización del AIRHSP?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		Muy difícil	Difícil	Normal	Fácil	Muy fácil
4	¿Está de acuerdo que la respuesta de los documentos sea en físico por parte de la DGGFRH por la ubicación de la entidad?	Nada	Muy poco	Regular	Mucho	
		Muy difícil	Difícil	Normal	Fácil	Muy fácil
4	¿Cuál es el grado de dificultad para el uso de documentos y formularios para la actualización del AIRHSP?	Nada	Muy poco	Regular	Mucho	
		Muy difícil	Difícil	Normal	Fácil	Muy fácil
4	¿Tiene conocimiento si existe información adicional sobre los lineamientos para la actualización del AIRHSP?	Nada	Muy poco	Regular	Mucho	
		Si	No			
4	¿Los lineamientos sobre la actualización de AIRHSP son de fácil acceso?	Nada	Muy poco	Regular	Mucho	
		Si	No			



Firmado Digitalmente por
 MONTERO DE LA PIEDRA
 Ricardo FAU
 20131370645 soft
 Fecha: 28/10/2020
 18:00:19 COT
 Motivo: Doy V° B°

N°	Variables	Cuestionario					
		1	2	3	4	5	
5	Canales de atención disponibles	¿Conoce los canales de atención de la DGGFRH y del MEF?	Nada	Muy poco	Regular	Mucho	
		¿Está de acuerdo con las respuestas a través del correo electrónico?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		¿Está de acuerdo con la atención de consultas a través de llamadas telefónicas?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		¿Está de acuerdo con el soporte técnico en la solución de un problema con el aplicativo informático AIRHSP?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		¿Está de acuerdo en la solución de inconvenientes por parte de la DGGFRH?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	Documentos de gestión actualizados	¿Estás de acuerdo que la respuesta de la solicitud para la actualización de información en el AIRHSP sea a través del aplicativo informático?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		¿La entidad cuenta con los documentos de gestión actualizados (CAP/CAP-P y PAP)?	Si	No			
7	Disponibilidad presupuestal	¿El CAP/CAP-P cuenta con la aprobación de SERVIR?	Si	No			
		¿Conoce cuánto de disponibilidad presupuestal cuenta la entidad para la atención de pago de planillas? En caso su respuesta en sí, responder la siguiente pregunta.	Si	No			
		¿La disponibilidad presupuestal de la entidad cubre la planilla anual?	Si	No			
8	Información sobre el estado del documento	¿Todos los servidores de su entidad se encuentran registrados en el AIRHSP?	Si	No			
		¿Está de acuerdo con la información sobre el estado real de su expediente?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		¿Está de acuerdo con la información que brinda la "consulta de expedientes" del MEF?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		¿Está de acuerdo con la información a sus consultas o expedientes por parte del personal de la DGGFRH?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		En línea a las preguntas anteriores ¿Que inconvenientes presenta en relación a la respuesta dada por el MEF?					




Firmado Digitalmente por
 MONTERO DE LA PIEDRA
 Ricardo FAU
 20131370645 soft
 Fecha: 28/10/2020
 18:00:34 COT
 Motivo: Doy V° B°

N°	Variables	Cuestionario					Repuestas				
		1	2	3	4	5					
9	Tiempo de atención	¿Cuál es el tiempo de atención por parte del pliego en el trámite de su expediente?	1-5 días	6-10 días	11-20 días	más de 20 días					
		¿Está de acuerdo con el tiempo de respuesta del pliego al trámite de su expediente?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
		¿Cuál fue el tiempo de la atención de su expediente en la DGGFRH?	1-5 días	6-10 días	11-20 días	más de 20 días					
		¿Está de acuerdo con el tiempo de respuesta de la DGGFRH al trámite de su expediente?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
		A nivel general ¿qué tan satisfecho te encuentras con la atención del servicio entregado?	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Totalmente satisfecho				
10	Trato profesional durante la atención	¿Está de acuerdo con la atención que le brindó el personal de la DGGFRH?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
		¿Considera que el personal que le brindó la atención se encuentra preparado?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Normal	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
		¿Qué mejoras considera que se debería de implementar para mejorar la atención del servicio?									



firmado Digitalmente por
MONTERO DE LA PIEDRA
Ricardo FAU
ID: 131370645 soft
fecha: 28/10/2020
8:00:45 COT
Activo: Doy V° B°

Anexo 2: Formato de Presentación de Sugerencias

 PERÚ Ministerio de Economía y Finanzas	
Sugerencia: _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	Nombres y Apellidos: _____ _____ DNI: _____ Correo electrónico o Domicilio: _____ _____ Persona y/u Órgano o Unidad Orgánica en la que fue atendido: _____ _____ Fecha: _____
Tu opinión es importante.	



Firmado Digitalmente por
MONTERO DE LA PIEDRA
Ricardo FAU
20131370645 soft
Fecha: 28/10/2020
18:00:55 COT
Motivo: Doy V° B°

ANEXO 3: Oficina General de Servicios al Usuario (OGSU)

Acta de Apertura N° _____-20__-MEF/OGSU/OGDAU

Siendo las..... horas, de (**fecha de apertura**), se reunieron los servidores (**nombre de servidor**), en representación de la OGDAU y (**nombre del servidor**) responsable del módulo de atención al usuario de la sede ubicada en (**dirección de la sede**), quienes realizaron la apertura del buzón de sugerencias de esta sede, registrando las siguientes:

N°	Persona que presenta la sugerencia	Fecha	Descripción	Tipo de Sugerencia* (F-V)

Número de sugerencias encontradas (.....)

*F=Física V= Virtual

Se concluye la apertura del buzón y registro de sugerencias a las..... horas.
Firman la presente acta en señal de conformidad:

Responsable de la Plataforma de
Atención al Usuario

Servidor/a de la OGDAU Responsable
del Módulo de Atención al Usuario