



ATENCIÓN DE SUGERENCIAS

Procedimiento: ODMPR0046

Versión 01

OFICINA DE MODERNIZACIÓN

Elaborado por: Ana Medina Villagomez	Firma:
Cargo: Analista de Organización y Procesos I	
Revisado por: Wilfredo Caballero Caqui	Firma:
Rol: Coordinador (e) del Sistema de Gestión de la Calidad	
Revisado por: Roque Martín Mendizabal Rodriguez	Firma:
Cargo/Rol: Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Revisado y aprobado por: Wilfredo Caballero Caqui	Firma:
Cargo: Jefe (e) de la Oficina de Modernización	

	Tipo: Procedimiento	Código: ODMPR0046 Versión: 01
	Título: Atención de Sugerencias	Fecha de vigencia: 31/03/2025
		Página: 2 de 14

HOJA DE CONTROL DE VERSIONES

Nro.	MODIFICACIÓN	CÓDIGO/ VERSIÓN	FECHA	GERENCIA
1	Elaboración inicial del procedimiento.	GOPPR009V01	03/06/2024	Gerencia de Organización y Procesos
2	Documento actualizado: • Se modifica por cambio de estructura organizacional. • Se agregó la normativa legal correspondiente al Decreto de Alcaldía N.º015. • Se agregó como documento relacionado al Mapa de Procesos y al Manual Interno vigente. • Se actualizaron los diagramas del proceso N0 conforme al Mapa de Procesos vigente. • En reglas generales de negocio se modifica lo siguiente: • Se actualizó el nombre del correo administrado por ODM para la atención de sugerencias. • Se elimina texto que indica que la sugerencia se debe presentar de manera física. • En la ACTIVIDAD01 se precisa que la revisión considera las sugerencias ingresadas por correo así como las derivadas al coordinador por personal de atención. • En la ACTIVIDAD04 se precisa que se comunican también las acciones por realizar en atención a la sugerencia ingresada. • En la ACTIVIDAD06 se precisa en la tarea 04 que se remiten a los órganos y unidades orgánicas del SAT, las sugerencias implementadas. • En el Anexo, se precisa que el formato para el registro de la sugerencia es referencial.	ODMPR0046V01	14/03/2025	Oficina de Modernización

	Tipo: Procedimiento	Código: ODMPR0046 Versión: 01
	Título: Atención de Sugerencias	Fecha de vigencia: 31/03/2025
		Página: 3 de 14

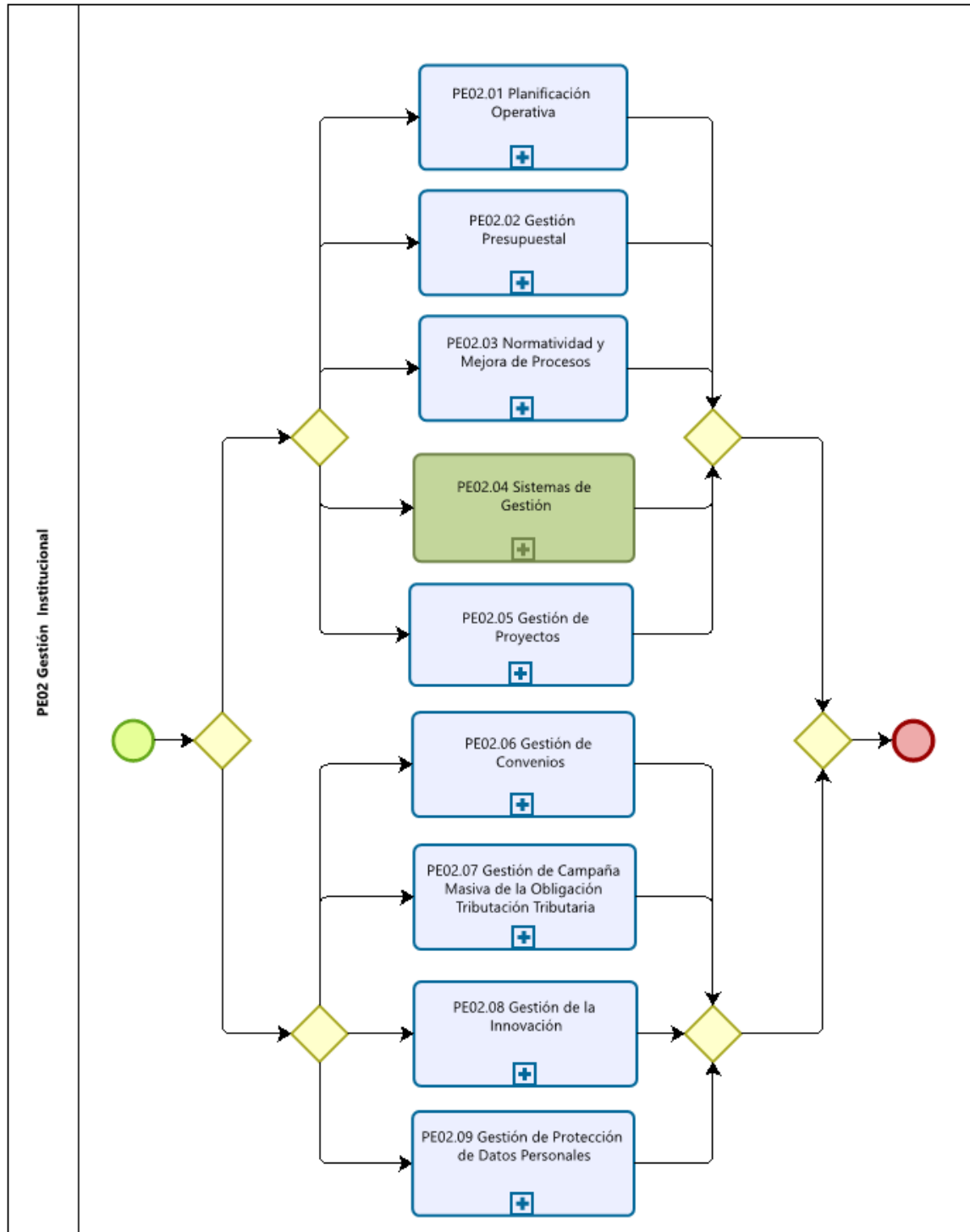
ÍNDICE

1. DIAGRAMA DEL PROCESO DE NIVEL 1	4
1.1 PROCESO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	4
2. DIAGRAMA DEL PROCESO DE NIVEL 2	5
2.1 GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	5
3. DIAGRAMA DEL PROCESO DE NIVEL 3	5
3.1 GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	5
4. ANÁLISIS DEL PROCESO DE NIVEL 3	6
4.2 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE NIVEL 3.....	8
4.3 ESPECIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE NIVEL 3.....	10
5. REGISTROS.....	13
6. ANEXO	134

	Tipo: Procedimiento	Código: ODMPR0046 Versión: 01
	Título: Atención de Sugerencias	Fecha de vigencia: 31/03/2025
		Página: 4 de 14

1. DIAGRAMA DEL PROCESO DE NIVEL 1

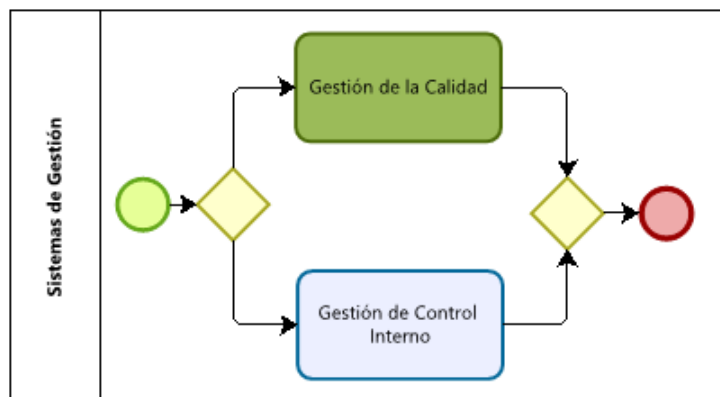
1.1 PROCESO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	Tipo: Procedimiento	Código: ODMPR0046 Versión: 01
	Título: Atención de Sugerencias	Fecha de vigencia: 31/03/2025
		Página: 5 de 14

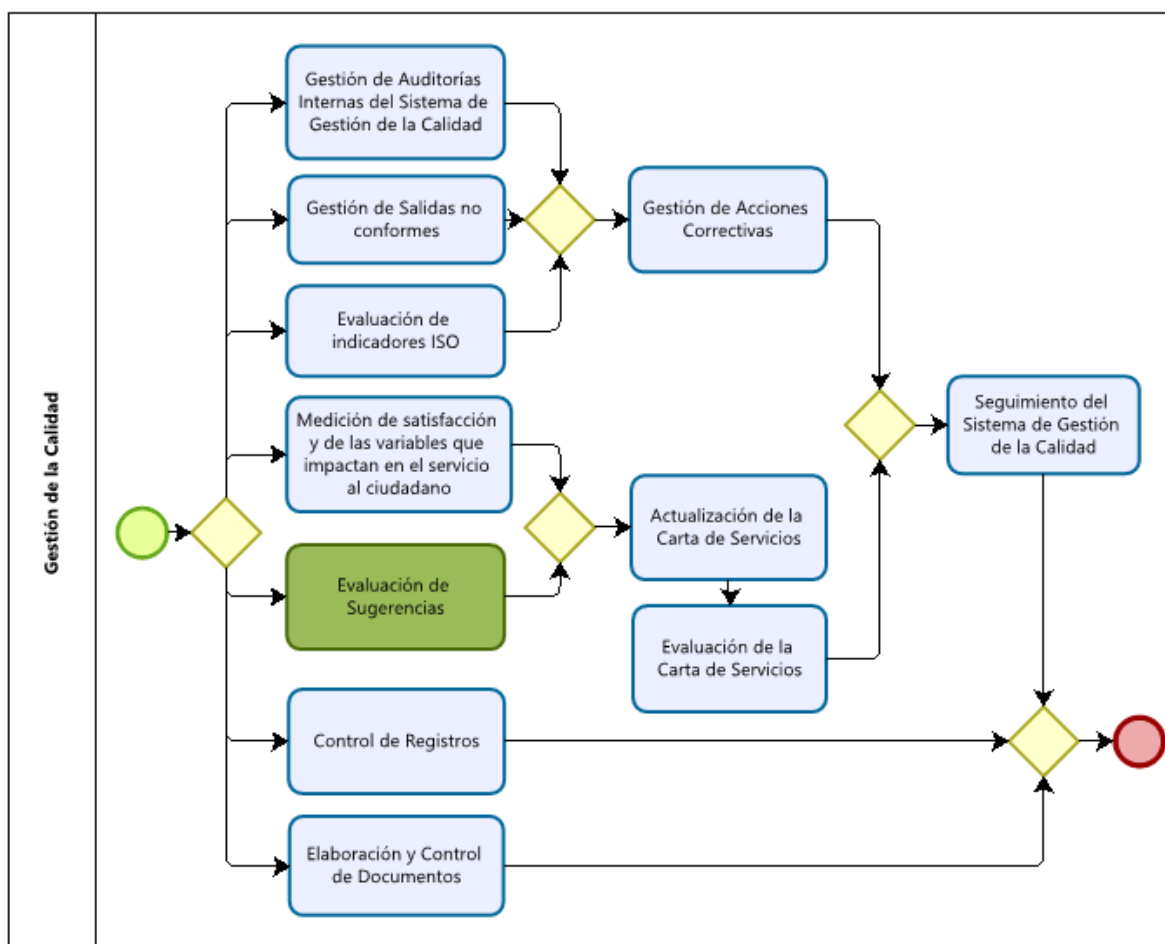
2. DIAGRAMA DEL PROCESO DE NIVEL 2

2.1 GESTIÓN DE LA CALIDAD



3. DIAGRAMA DEL PROCESO DE NIVEL 3

3.1 GESTIÓN DE LA CALIDAD



	Tipo: Procedimiento	Código: ODMPR0046 Versión: 01
	Título: Atención de Sugerencias	Fecha de vigencia: 31/03/2025
		Página: 6 de 14

4. ANÁLISIS DEL PROCESO DE NIVEL 3

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DEL NIVEL 3

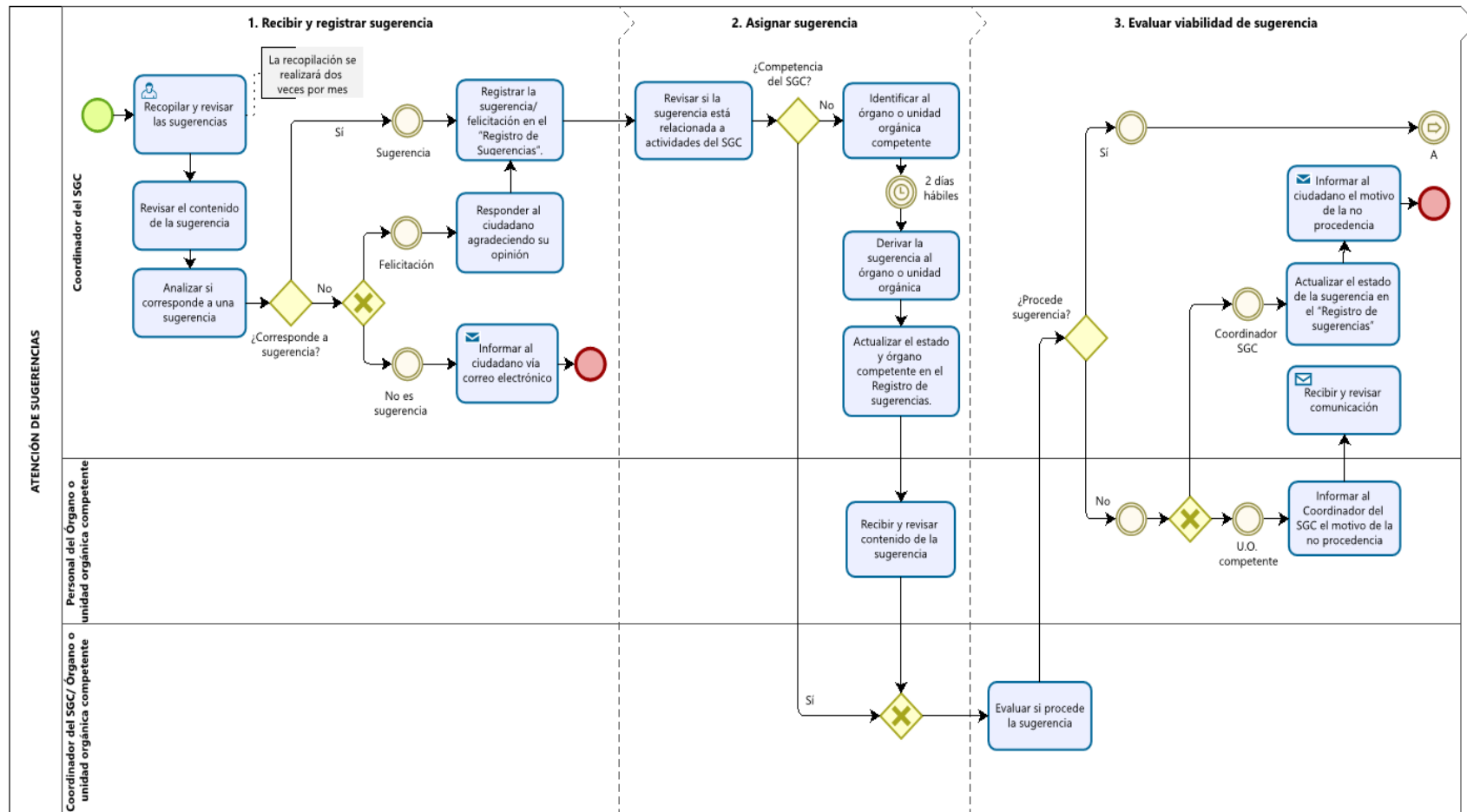
Nombre	Atención de Sugerencias
Objetivo	Revisar las sugerencias presentadas por los ciudadanos; así como, evaluar y gestionar su implementación en coordinación con los órganos y unidades orgánicas responsables, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios y cualquier otra medida que contribuya al mejor desempeño de la entidad.
Alcance	Comprende la revisión, registro, evaluación, seguimiento, atención y comunicación de las sugerencias al ciudadano; respecto de los servicios que se brindan en la entidad.
Documentos de Referencia	<u>Normativa legal</u> • Ordenanza N.º 992, que crea el Sistema de defensa del Ciudadano y regula los procedimientos de atención de reclamos y sugerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima • <i>Decreto de Alcaldía N.º 015, que aprueba el Manual de Operaciones - MOP del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</i> <u>Documentos relacionados</u> • Norma ISO 9001 - Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos - Versión vigente. • Norma UNE 93200 - Cartas de Servicios. Requisitos -Versión vigente. • <i>Manual interno vigente.</i> • <i>Mapa de procesos vigente.</i> <i>Las normas y documentos referidos incluyen sus respectivas modificatorias y ampliatorias, de ser el caso.</i>
Reglas Generales del Negocio	• Las sugerencias pueden ser ingresadas a través de los buzones de sugerencias físicos ubicados en sede principal y agencias del SAT. • De ingresar alguna sugerencia vía telefónica (Aló SAT), chat y/o correo electrónico (asuservicio@sat.gob.pe) que administra la <i>Subgerencia de Orientación y Registro</i>, deberá trasladarse al correo atenciondesugerencias@sat.gob.pe con copia al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, para su evaluación. • La sugerencia <i>deberá contener</i> como mínimo los siguientes datos: - Nombres y apellidos o razón social de quien presenta la sugerencia. - Correo electrónico. - Contenido de la sugerencia. • El plazo máximo para la atención de sugerencias es veinte (20) días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su presentación, de corresponder. • Las sugerencias que se implementen deben estar enfocadas en la mejora continua de los servicios que brinda la entidad. • Toda comunicación al ciudadano será a través del correo electrónico consignado en la sugerencia.

	Tipo: Procedimiento	Código: ODMPR0046 Versión: 01
	Título: Atención de Sugerencias	Fecha de vigencia: 31/03/2025
		Página: 7 de 14

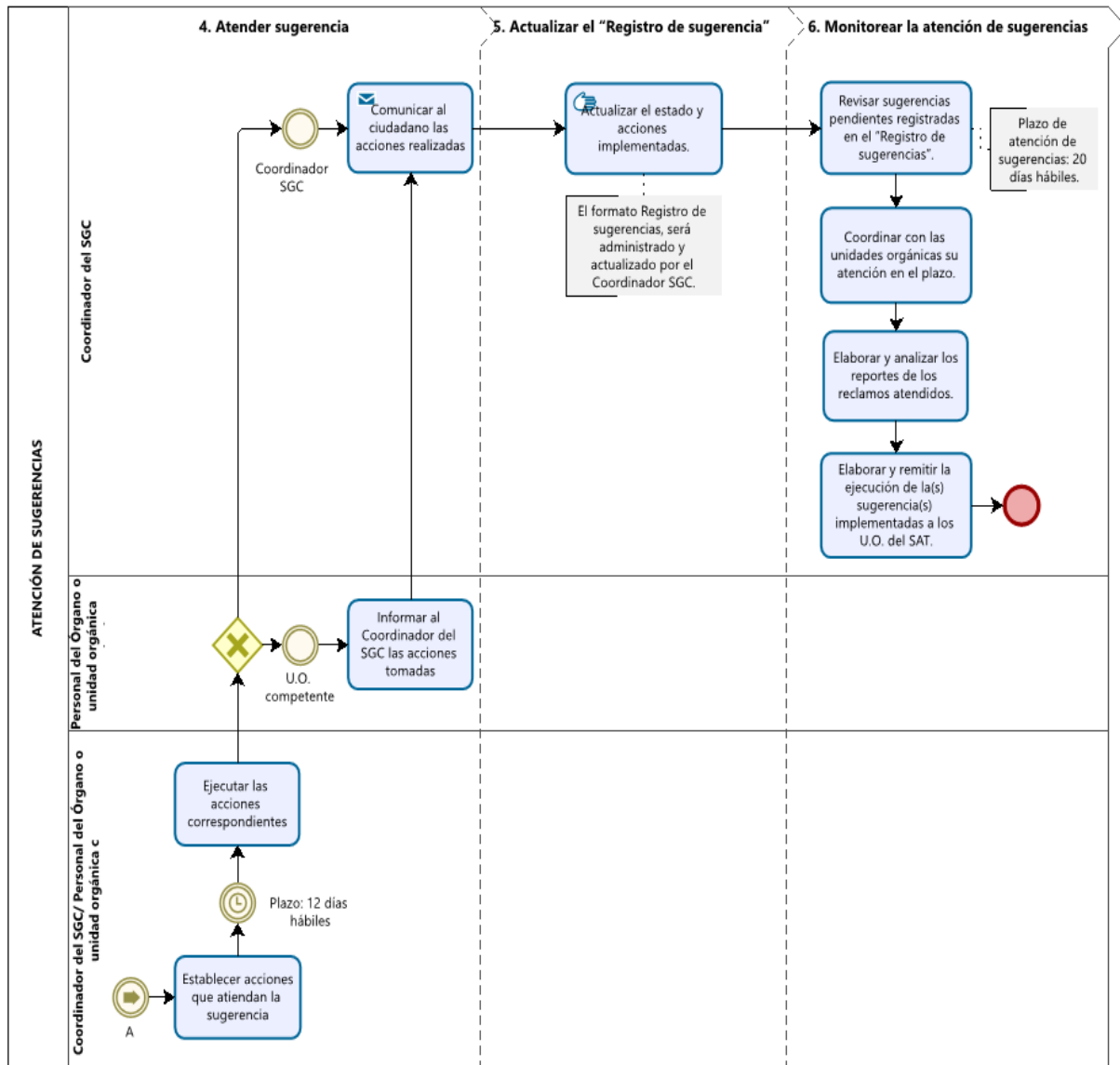
Responsables	• Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Dar cumplimiento con lo establecido en el presente procedimiento. • Órganos y Unidades Orgánicas del SAT: Atender las sugerencias a través de un colaborador designado, cumpliendo con lo establecido en el presente procedimiento.
Definiciones	• Buzón de sugerencias: Es el canal de comunicación físico ubicado en puntos estratégicos a disposición de los ciudadanos para que puedan hacer llegar sus sugerencias a la entidad. • Ciudadano: Persona que realiza todo tipo de consultas, reclamos o sugerencias referente a los procedimientos y/o servicios brindados por el SAT. • Felicitación: Expresión de satisfacción que siente el ciudadano por el servicio o beneficio recibido. • Mejora continua: Conjunto de acciones por parte de la entidad que buscan cambios y mejoras en la calidad de la prestación de los servicios. • Órgano o unidad orgánica competente: Órgano cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de una sugerencia o consulta, en el marco de sus competencias y funciones. • Reclamo: Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. • Registro de Sugerencias: Formato Excel, administrado por el Coordinador del SGC, a fin de llevar un registro y seguimiento de las sugerencias presentadas por el ciudadano. • Sugerencia: Es el mecanismo de participación ciudadana para mejorar la calidad de los servicios que brinda la entidad, así como cualquier otra medida de carácter general que contribuya al mejor desempeño de la entidad. Las sugerencias pueden tener los siguientes estados: ➤ En evaluación: Cuando la sugerencia se encuentra en coordinación con el órgano o unidad competente, para su evaluación o implementación. ➤ Atendido: Cuando se acoge la sugerencia del ciudadano, y se señalan adicionalmente las medidas a adoptar. ➤ Desestimado: Cuando después de la evaluación, se desiste de la implementación.

	Tipo: Procedimiento	Código: ODMPR0046 Versión: 01
	Título: Atención de Sugerencias	Fecha de vigencia: 31/03/2025
		Página: 8 de 14

4.2 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE NIVEL 3



	Tipo: Procedimiento	Código: ODMPR0046 Versión: 01
	Título: Atención de Sugerencias	Fecha de vigencia: 31/03/2025
		Página: 9 de 14



	Tipo: Procedimiento	Código: ODMPR0046 Versión: 01
	Título: Atención de Sugerencias	Fecha de vigencia: 31/03/2025
		Página: 10 de 14

4.3 ESPECIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE NIVEL 3

4.3.1 Atención de Sugerencias

Código		Nombre de la actividad
ACTIVID01		Recibir y registrar sugerencias
Nº	Responsable	Tareas
01	Coordinador del SGC	• Recopilar y <i>revisar</i> las sugerencias depositadas en el “Buzón de sugerencias” de la sede Central y agencias del SAT, así como las ingresadas en el correo atenciondesugerencias@sat.gob.pe, y las derivadas al correo del Coordinador del SGC por parte del personal de atención.
02		• Revisar el contenido de la sugerencia.
03		• Analizar si corresponde a una sugerencia. ¿Corresponde a una sugerencia? Si es sí, ir a la tarea N.º 05. Si es no, verificar si es una felicitación.
04		• ¿Es una felicitación? Si es sí, responder al ciudadano agradeciendo su opinión, e ir a la siguiente tarea. Si es no, informar al ciudadano vía correo electrónico. Fin del procedimiento.
05		• Registrar la sugerencia/ felicitación en el formato “Registro de Sugerencias”.
Reglas de negocio		• La custodia del Buzón de sugerencias estará a cargo de los Administradores de agencias, o quien haga sus veces. • La recopilación de sugerencias de los buzones en sede principal y agencias estará a cargo del Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad. • La sugerencia deberá contar con los siguientes datos personales: - Nombres y apellidos o razón social de quien presenta la sugerencia. - Correo electrónico. - Fecha. - Contenido de la sugerencia. (ver Anexo N.º 1). • Aquellas que no corresponden a sugerencias, quedan sin efecto y pasan a ser descartadas; en el caso que contengan correo electrónico como dato de contacto, se le responderá por la misma vía, explicando el motivo del porqué no ha sido considerada como sugerencia. • Si el contenido de la sugerencia, corresponde a un reclamo y éste tenga como dato de contacto el correo electrónico, se comunicará al ciudadano que deberá ingresar su reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual de la PCM, adjuntando el link para su fácil acceso. • En caso lo expresado por el ciudadano implique la absolución de consulta acerca de los procedimientos y/o servicios que brinda el SAT, se comunicará al correo electrónico del ciudadano los canales de orientación establecidos.

	Tipo: Procedimiento	Código: ODMPR0046 Versión: 01
	Título: Atención de Sugerencias	Fecha de vigencia: 31/03/2025
		Página: 11 de 14

Código		Nombre de la actividad
ACTIVID02		Asignar sugerencia
Nº	Responsable	Tareas
01	Coordinador del SGC	Revisar si la sugerencia está relacionada a actividades propias del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), o a otro Órgano o unidad orgánica del SAT. ¿Es competencia del SGC? Si es competencia del SGC, continuar con la ACTIVID03. Si no es competencia del SGC, identificar al órgano o unidad orgánica competente, e ir a la siguiente tarea.
02		Derivar la sugerencia al órgano o unidad orgánica competente.
03		Actualizar el estado de la sugerencia ("en evaluación") y el órgano o unidad competente en el "Registro de sugerencias".
04	Personal del Órgano o unidad orgánica competente	Recibir y revisar contenido de la sugerencia.
Reglas de negocio		- El Coordinador del SGC realiza la revisión de las sugerencias en un plazo máximo de un (01) día hábil después de haber sido recopiladas. - La derivación de la sugerencia al Órgano o unidad orgánica competente se realizará a través de documento o correo electrónico por parte del Coordinador del SGC, en un plazo máximo de dos (02) días hábiles de revisada la sugerencia.

Código		Nombre de la actividad
ACTIVID03		Evaluar viabilidad de la sugerencia.
Nº	Responsable	Tareas
01	Coordinador del SGC/ Personal del Órgano o unidad orgánica competente	● Evaluar si procede la sugerencia. Si procede, continuar con la ACTIVID04. Si no procede: <u>Para el Coordinador del SGC:</u> continuar con la tarea N.º 04. <u>Para el Órgano o unidad orgánica competente:</u> continuar con la siguiente tarea.
02	Personal del Órgano o unidad orgánica competente	● Informar al Coordinador del SGC el motivo de la no procedencia.
03	Coordinador del SGC	● Recibir y revisar comunicación.
04		● Actualizar el estado de la sugerencia en el “Registro de sugerencias” como “desestimado”.
05		● Informar al ciudadano el motivo de la no procedencia vía correo electrónico. Fin del proceso
Reglas de negocio		● El “Registro de sugerencias” será administrado y actualizado por el Coordinador del SGC. ● Aquellas sugerencias que no procedan, y contengan correo electrónico como dato de contacto, se les informará por la misma vía, el motivo de su no procedencia.

	Tipo: Procedimiento	Código: ODMPR0046 Versión: 01
	Título: Atención de Sugerencias	Fecha de vigencia: 31/03/2025
		Página: 12 de 14

Código		Nombre de la actividad
ACTIVID04		Atender sugerencia
Nº	Responsable	Tareas
01	Coordinador del SGC/ Personal del Órgano o unidad orgánica competente	Establecer acciones que atiendan la sugerencia.
02		Ejecutar las acciones correspondientes. Ejecutor: <u>Coordinador del SGC:</u> Pasar a la tarea N.º 04. <u>Órgano o unidad orgánica competente:</u> Ir a la siguiente tarea.
03	Personal del Órgano o unidad orgánica competente	Informar al Coordinador del SGC las acciones tomadas.
04	Coordinador del SGC	Comunicar al ciudadano las acciones realizadas o por realizar en atención a las sugerencias y, de ser el caso, las evidencias correspondientes.
Reglas de negocio		- Las sugerencias que se implementen deben estar enfocadas en la mejora continua de los servicios que brinda el SAT. - El Órgano o unidad orgánica responsable de la atención tendrá un plazo máximo de doce (12) días hábiles para ejecutar las acciones correspondientes. - Se comunicará al ciudadano la implementación de las sugerencias, a través de su correo electrónico, de haberlo consignado. - Se difundirá el uso de nuestro buzón de sugerencias, a través de diversos medios de comunicación del SAT.

Código		Nombre de la actividad
ACTIVID05		Actualizar el "Registro de sugerencia"
Nº	Responsable	Tareas
01	Coordinador del SGC	Actualizar el estado y acciones implementadas respecto a las sugerencias.
Reglas de negocio		Se usará el formato "Registro de sugerencias" para el registro y seguimiento de las sugerencias, el cual será actualizado y custodiado por el Coordinador del SGC.

Código		Nombre de la actividad
ACTIVID06		Monitorear la atención de sugerencias.
Nº	Responsable	Tareas
01	Coordinador del SGC	• Revisar sugerencias pendientes registradas en el “Registro de sugerencias”.
02		• Coordinar con los órganos o unidades orgánicas competentes la atención de las sugerencias en el plazo establecido.
03		• Elaborar y analizar los reportes de las sugerencias atendidas.
04		• Elaborar y remitir la ejecución de la(s) sugerencia(s) implementadas a los órganos y unidades orgánicas del SAT de corresponder
Reglas de negocio		• El plazo máximo para la atención de sugerencias es de veinte (20) días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su presentación. • Se medirá el indicador de atención de sugerencias conforme a su ficha única de indicador ISO vigente.

	Tipo: Procedimiento	Código: ODMPR0046 Versión: 01
	Título: Atención de Sugerencias	Fecha de vigencia: 31/03/2025
		Página: 13 de 14

5. REGISTROS

- Registro de sugerencias.

6. ANEXO

- Formato para el llenado de la sugerencia (referencial).

	Tipo: Procedimiento	Código: ODMPR0046 Versión: 01
	Título: Atención de Sugerencias	Fecha de vigencia: 31/03/2025
		Página: 14 de 14

ANEXO N.º 1

<Logo vigente del SAT>

SUGERENCIA

Escribe aquí tu sugerencia:

Nombre: _____

Correo electrónico: _____

Fecha: _____

¡Tu opinión es muy importante para nosotros!