ENTIDADES

SECCIÓN I

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

SISTEMA ADMINISTRATIVO DE MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

ANEXO N° 10.1

GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y GOBIERNO ABIERTO

A. DATOS DE LA ENTIDAD

Nombre de la entidad	:	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UCAYALI
Departamento - Provincia - Distrito	:	LORETO-UCAYALI-CONTAMANA
Nombre del titular de la entidad	:	TEODOMIRA QUINTANA VDA. DE VARGAS
Cargo	:	ALCALDESA
Periodo en el cargo	:	**27/08/2026** **al** **31/12/2026**
Fecha de corte	:	**30/09/2026**
Sector (gob. Nacional) / Pliego Central (gob. Regional y Local) (1)	:	GOBIERNO LOCAL

B. DATOS DE UNIDAD EJECUTORA

Nombre de la Unidad Ejecutora	:	
Departamento - Provincia - Distrito	:	
Nombre del titular	:	
Cargo	:	
Periodo en el cargo	:	**dd/mm/aaaa** **al** **dd/mm/aaaa**

1. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS.

Nro	Listado de bienes y/o servicios mejorados	Tipo (Bien / Servicio)	Motivo u Origen de la Mejora (NTGCS / NTGDR / OTROS)	Aspectos mejorados
	A	B	C	D
1	MESA DE PARTES VIRTUAL	SERVICIO	FACILITACIÓN DE TRÁMITES DE LOS USUARIOS	SE EVITAN LAS COLAS Y SE REDUCE EL TIEMPO DE ESPERA.
2	LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL	SERVICIO	FACILITACIÓN DE TRÁMITES DE LOS USUARIOS	PERMITE A LOS USUARIOS REGISTRAR QUEJAS O SUGERENCIAS DE MANERA RÁPIDA Y ACCESIBLE EN LA PLATAFORMA.
3	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	SERVICIO	FACILITACIÓN DE TRÁMITES DE LOS USUARIOS	BENEFICIAR A LA CIUDADANIA PERMITIRLES CONOCER LA GESTIÓN DEL GOBIERNO Y EXIGIRLES RENDIR CUENTAS, TAMBIÉN AYUDA A COMBATIR LA CORRUPCIÓN Y A MEJORAR LA ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS PÚBLICOS.
	(Agregar mas filas de ser necesario)			

Leyenda:

(A): Detallar los bienes y servicios que habrían sido mejorados durante el periodo a reportar, como referencia los siguientes términos:

i. Bienes: Son los productos tangibles que responden a las necesidades y expectativas de las personas y que son entregados por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones (por ejemplo; desayuno escolar, tablets, bono, DNI, pasaporte, medicina, libros, vacunas, etc.). Para la provisión de bienes se podría requerir de servicios para asegurar su adecuada entrega.

ii. Servicios: Productos intangibles entregados por las entidades públicas a las personas, en el marco de sus competencias y funciones sustantivas que, al satisfacer sus necesidades y expectativas, generan valor público.

(B): Registrar el tipo producto, según corresponda: Bien / Servicio

(C): Indicar el motivo de la mejora del bien y/o servicio, pudiendo ser: i) cumplimiento de una NTGCS (Norma Técnica para la Gestión de la Calidad Servicios), ii) NTGDR (Norma técnica de la Gestión de Reclamos) u otros, en este caso deberá describir cual fue el motivo de la mejora del bien/servicio.

(D): Describe los aspectos o acciones que se desarrollaron para mejorar el bien y/o servicio que brinda la entidad, pudiendo ser: Reducción de tiempo de atención, implementación de plataforma web para atención, entre otras.

2. GOBIERNO ABIERTO (GA)

Nro	Principio de Gobierno Abierto	Iniciativa(s) o acción(es) implementada(s) en el periodo de gestión (*)	Medio de verificación de la iniciativa o acción implementada (**)
1	a) Transparencia y acceso a la información pública	1. IMPLEMENTACIÓN DE PORTAL DE TRANSPARENCIA	1.captura de pantalla del portal implementado
		2.	2.
		3.	3.
		(Agregar más filas de ser necesario)	*(Agregar más filas de ser necesario)*
2	b) Participación ciudadana	1.PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	1.SE HA CUMPLIDO MEDIANTE ORDENANZA MUNICIPAL N° 004-2024-MPU-CM- DE FECHA 20 DE MARZO DE 2024
		2.ORDENANZA MUNICIPAL QUE DISPONE Y	2. SE APROBÓ MEDIANTE ORDENANZA MUNICIPAL N°001-2026-MPU-CM
		3.	3.
		(Agregar más filas de ser necesario)	*(Agregar más filas de ser necesario)*
3	c) Rendición de cuentas	1. AUDIENCIAS PÚBLICAS	1.SE HA CUMPLIDO MEDIANTE ORDENANZA MUNICIPAL N° 006-2024-MPU-CM- DE FECHA 17 DE MAYO DE
		3.	3.
		(Agregar más filas de ser necesario)	*(Agregar más filas de ser necesario)*
4	d) Integridad	1. BUENA PRÁCTICA DE INTEGRIDAD	1.LA ACCIÓN QUE SE REALIZA SON PREVIA A LAS CAPACITACIONES QUE DESARROLLAMOS PARA REDUC
		2.CAPACIDAD DE PREVENCIÓN	2. EL ÀREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ENTIDAD NOS CAPACITA CONSTANTEMENTE PARA FORTALE
		3.CAPACIDAD DE RESPUESTA	3.LOS ATRIBUTOS QUE DESARROLLAMOS EN LA ENTIDAD TIENE COMO FINALIDAD REPARAR EL DAÑO OC
		(Agregar más filas de ser necesario)	*(Agregar más filas de ser necesario)*

(*) Describir la(s) iniciativa(s) o acción(es) implementada(s) en la entidad, que se desarrollaron durante el periodo a reportar, en referencia a cada principio de gobierno abierto, los cuales se orientan a lograr una administración transparente, participativa, integra y que rinde cuentas a los ciudadanos.

(**) Especificar los medios documentales que permiten verificar la ejecución de la iniciativa o acción implementada descrita en la columna (*) (documentos físicos o digitales, pudiendo ser un enlace virtual).

Comentario.- En caso de no ser aplicable el presente anexo o no contar con información por registrar, desarrollar la justificación:

Justificación del Anexo 10.1

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UCAYALI
CONTAMANA-LORETO

Abg. María Emilia Sandoval Vela
Gerente de Secretaría General y Archivo

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO
Nombres y apellidos: MARÍA EMILIA SANDOVAL VELA
DNI : 72024188
Cargo: GERENTE DE SECRETARIA GENERAL Y ARCHIVO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UCAYALI
CONTAMANA - LORETO

Abog. Guillermo Antonio Lobo Aguinaga
GERENTE MUNICIPAL

FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE / TITULAR DE LA UNIDAD EJECUTORA
Nombres y apellidos: GUILLERMO ANTONIO LOBO AGUINAGA
DNI: 40995961
Cargo: GERENTE MUNICIPAL

(1) Registrar información del sector/territorio en caso de un proceso de Transferencia de Gestión.

Base Normativa :

- Resolución de Secretaria de Gestión Pública No.011-2022 PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica de Gestión de la Calidad de Servicios en el sector público.
- Resolución No. 001-2021-SGP/PCM que aprueba la Norma Técnica de Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la administración pública.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.