

## «SITUACIÓN ACTUAL Y PROPUESTA DEL REGLAMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN»

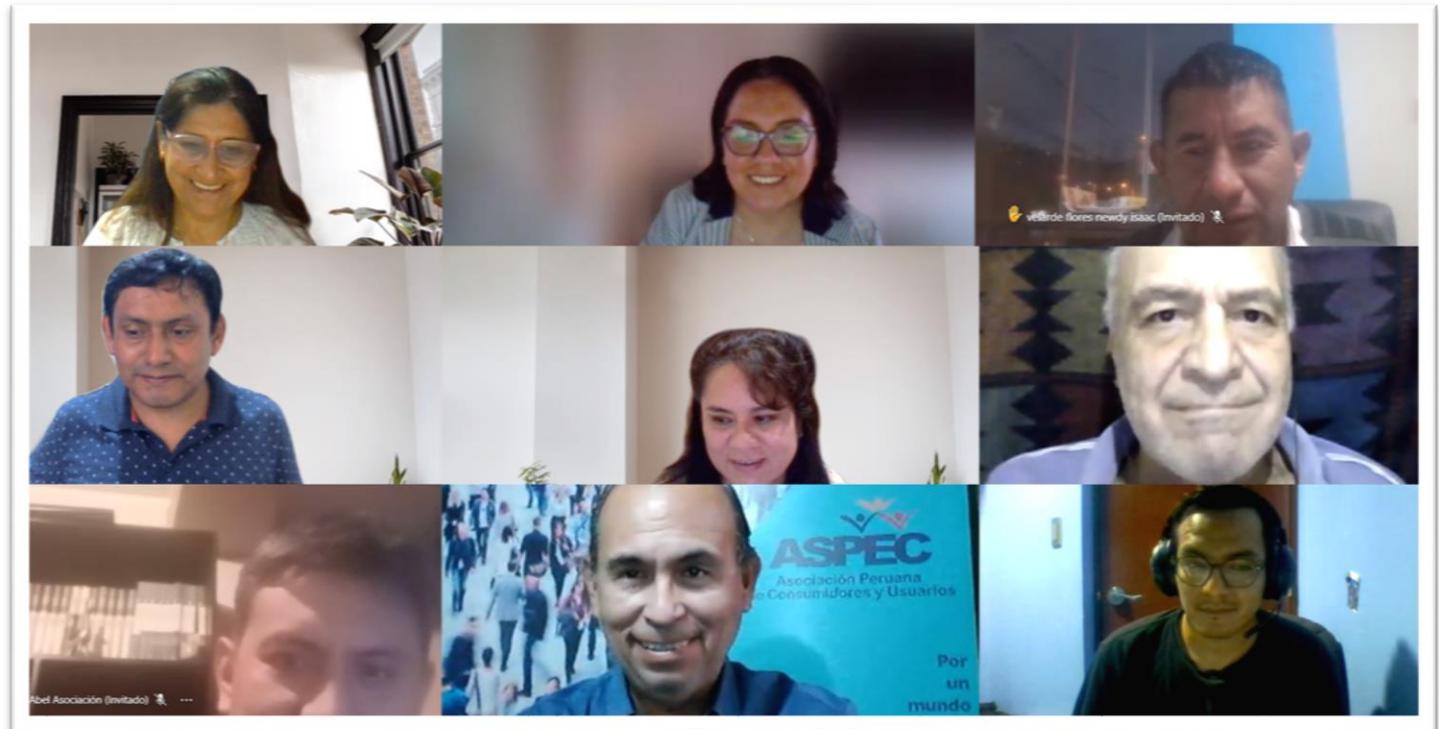
El viernes 21 de enero, se realizó el taller “**Situación actual y propuesta del Reglamento de Calidad de Atención**”, en el que se presentó la propuesta que tiene como objetivo analizar y evaluar las actuales obligaciones del Reglamento de Calidad de atención al usuario, a fin de lograr la mejora en la atención, en todos los canales.

Se presentaron los monitoreos realizador, en los que demostraron que no se estaría midiendo adecuadamente los indicadores reportados en el Reglamento de Calidad de Atención, en especial en la atención presencial. Asimismo, se presentó la estrategia regulatoria que busca mejorar la calidad de atención basada en los siguientes ejes de acción:

1. Ampliación de la cobertura de la atención presencial.
2. Mejorar el sistema registro de las atenciones.
3. Mejorar la medición de la calidad de atención.
4. Reducir la asimetría de la información.
5. Empoderamiento de los usuarios.
6. Estrategia de cumplimiento de política

### Participaron 10 miembros de 9 Asociaciones de Usuarios:

1. Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC
2. Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCDEJ
3. Instituto Proyecto Solidaridad Global
4. Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC
5. Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ
6. Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma – ADUCMAC
7. Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario –JMCDPCU
8. Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana
9. Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de Ayuda (ARECUA)



**Expositor:**  
Yoel Ríos Arroyo  
Economista Principal  
Sub-dirección de Protección del Usuario