

“NORMA TÉCNICA N° 001-2021-PCM-SGP”

**NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES Y
EMPRESAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

INDICE

I. OBJETIVO	4
II. FINALIDAD	4
III. BASE LEGAL.....	4
IV. ALCANCE.....	4
V. DISPOSICIONES GENERALES.....	5
5.1 Términos y definiciones	5
5.1.1 Reclamo	5
5.1.2 Libro de Reclamaciones	5
5.1.3 Incidente.....	5
5.1.4 Sede.....	5
5.1.5 Ventanillas únicas.....	5
5.1.6 Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC	6
5.1.7 Mejora continua	6
5.1.8 Acción correctiva	6
5.1.9 Acción preventiva.....	6
5.2 Motivos del reclamo	6
5.3 Roles y Responsabilidades.....	7
5.3.1 Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros	7
5.3.2 Secretaría de Gobierno Digital – Presidencia del Consejo de Ministros	8
5.3.3 Máxima Autoridad Administrativa o quien esta delegue de cada entidad.....	8
5.3.4 Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos	9
5.3.5 Encargado de Libro de Reclamaciones en las sedes.....	9
VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	10
6.1 Gestión de Reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicio.....	10
6.2 Tratamiento del incidente	10
6.3 Recomendaciones de cómo tratar a las personas	10
6.4 Etapas del proceso de la gestión de reclamos	11
6.4.1 Registro del reclamo.....	11
6.4.2 Atención y respuesta del reclamo	13
6.4.3 Notificación de la respuesta	15
6.5 Archivo y custodia del Libro de Reclamaciones	16
6.6 Seguimiento, Análisis y Mejora	16
6.6.1 Resultados y análisis de los reclamos	16
6.6.2 Mejora Continua	17

6.6.3	Supervisión de la gestión de los reclamos	17
6.7	Operación de la plataforma digital	18
6.7.1	Gestión de usuarios	18
6.7.2	Soporte técnico	19
VII.	DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA	21
VIII.	ANEXOS	21

NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES Y EMPRESAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

I. OBJETIVO

Establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos en las entidades y empresas de la administración pública.

II. FINALIDAD

Proporcionar a las entidades y empresas de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- 3.2 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.3 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.4 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.5 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que aprueba las disposiciones para la gestión de reclamos en la Administración Pública.
- 3.6 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicio en el Sector Público, y su modificatoria mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2019-PCM/SGP.
- 3.7 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública.

IV. ALCANCE

- 4.1 La presente norma técnica es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM; que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a las personas¹, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas.

Para efectos de la presente norma, las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú tienen el mismo tratamiento que las entidades públicas citadas en el párrafo precedente.

- 4.2 Se encuentran fuera del alcance de la presente norma los reclamos que se deriven de los servicios de salud, los cuales se sujetan a las disposiciones del Decreto Supremo N° 002-2019-SA o norma que la sustituya.

¹ La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público aprobada por Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP y su modificatoria, en su glosario de términos señala: "Entiéndase el término personas como el conjunto de sujetos de derecho, ya sean naturales o jurídicas, que acceden a un bien o servicio brindado por las entidades públicas.

- 4.3 Las disposiciones de la presente norma técnica son de aplicación para el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE y las empresas bajo su ámbito que no cuenten con normativa especial que regule un procedimiento específico de atención de los reclamos que le son presentados en el ámbito de su competencia.

Se encuentran fuera del alcance de la presente Norma Técnica las empresas en liquidación bajo el ámbito de FONAFE.

- 4.4 Las entidades o empresas públicas que se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la presente norma, informan anualmente a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, los reclamos que les hayan sido presentados para su atención bajo la normativa que les aplique, conforme a lo establecido por la Secretaría de Gestión Pública (ver anexo 5).

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Términos y definiciones

Para efectos de la aplicación de la presente norma, se tomará en cuenta las siguientes definiciones:

5.1.1 Reclamo

Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad o empresa de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.

5.1.2 Libro de Reclamaciones

Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

En el caso de las entidades y empresas públicas que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos.

5.1.3 Incidente

Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.

5.1.4 Sede

Lugar en el que se ubica de manera formal una entidad o empresa pública, donde existe interacción con personas, ya sea por una atención o prestación del bien o servicio.

5.1.5 Ventanillas Únicas

Las ventanillas únicas es una modalidad mediante la cual dos o más entidades públicas se articulan para brindar sus servicios y trámites, de manera parcial o totalmente

integrada, a través de cadenas de trámites o bajo la metodología de eventos de vida, a través de un punto único de contacto.

5.1.6 Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC

La Plataforma MAC está conformada por diversos accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixtos para acercar de manera progresiva y estandarizada los servicios del Estado al ciudadano, bajo una misma identidad de Estado. Los diferentes canales de atención de la Plataforma MAC pueden complementarse para mejorar la atención a la ciudadanía.

5.1.7 Mejora continua

Se refiere a la aplicación sistémica y recurrente de un conjunto de acciones por parte de las entidades y empresas públicas que buscan cambios y mejoras en la calidad de la prestación de los bienes y servicios.

5.1.8 Acción correctiva

Es la acción que consiste en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo registrado en el libro de reclamaciones, y evitar que vuelva a ocurrir.

5.1.9 Acción preventiva

Es la acción que consiste en eliminar la causa raíz de los problemas potenciales identificados y vinculados a la gestión de reclamos.

5.2 Motivos del reclamo

Son aquellos aspectos sobre los cuales versan los reclamos, y están directamente relacionados con los conductores de calidad², los mismos que están presentes en la atención y provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierten en reclamos, conforme se señala a continuación:

- a. **Trato profesional durante la atención.** Se refiere a las acciones que asume el/la servidor/a civil y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuente la entidad o empresa pública. De modo que la persona considera aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.
- b. **Información.** Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma de entrega. Por lo que la persona considera elementos como el uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, los horarios y plazos de atención, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio.
- c. **Tiempo de atención.** Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad o empresa pública, es decir, desde la espera por parte

² Son aquellas variables presentes en la provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las personas, según el numeral 5.2 de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

de la persona antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad o empresa pública. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.

- d. **Acceso a la prestación de los bienes y servicios.** Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la entidad o empresa pública para entregar el bien o servicio a todas las personas de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuente la entidad o empresa pública. En ese sentido la persona evalúa aspectos como: la Infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.
- e. **Resultado de la gestión o atención.** Referido a la capacidad de la entidad o empresa pública de prestar un bien o un servicio de forma correcta. Esto depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, los cuales deben tener correlato con la facilidad que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.
- f. **Confianza de la entidad ante las personas.** Referido a situaciones que afectan la legitimidad que la entidad o empresa pública genera en las personas. Las personas evalúan aspectos como: la transparencia en los actos del servicio; la integridad alineada al cumplimiento de los valores, principios y normas éticos compartidos; entre otros.

5.3 Roles y Responsabilidades

5.3.1 Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros

- a. Proponer o aprobar, según corresponda, las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- b. Conducir, implementar y desplegar el proceso de gestión de reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, así como administrar la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”.
- c. Monitorear y evaluar el proceso de gestión de reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, así como su vinculación con la identificación e implementación de oportunidades de mejora de la prestación de los bienes y servicios, en el marco del Modelo para la Gestión de Calidad de Servicios en el Sector Público³-MGCS.
- d. Evaluar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM por parte de el/la responsable del proceso de gestión de reclamos, a través de acciones de supervisión presencial y virtual.
- e. Brindar asistencia técnica a las entidades y empresas de la Administración Pública y personas durante la implementación y ejecución del proceso de gestión de reclamos, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

³ Establecido mediante la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP y su modificatoria.

- f. Realizar talleres de capacitación y difusión al personal de las entidades y empresas públicas sobre el proceso de gestión de reclamos para su debida aplicación, de acuerdo con el cronograma que apruebe.
- g. Promover la articulación entre entidades y empresas de la administración pública frente a problemas sistémicos.
- h. Establecer los mecanismos que permitan resolver las contingencias, conflictos, controversias o problemas que surjan durante la ejecución del proceso de gestión de reclamos que afecten su continuidad; así como, interpretar las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

5.3.2 Secretaría de Gobierno Digital – Presidencia del Consejo de Ministros

- a. Liderar el diseño de la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, en base a los requerimientos funcionales que define la Secretaría de Gestión Pública.
- b. Desarrollar, implementar, desplegar y dar mantenimiento a la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”.
- c. Capacitar a la Secretaría de Gestión Pública sobre la administración y funcionalidades de la plataforma digital
- d. Brindar soporte técnico para resolver incidentes tecnológicos y contingencias que afecten o puedan afectar la disponibilidad y funcionamiento de la plataforma digital, así como también aspectos relacionados a los controles de acceso lógico.
- e. Brindar el respaldo tecnológico, la interoperabilidad, datos, arquitectura, seguridad e identidad digital necesarios para la implementación, escalabilidad, sostenibilidad y funcionamiento de la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, cuando corresponda.
- f. Garantizar la interoperabilidad de los sistemas informáticos a fin de asegurar el intercambio de información.

5.3.3 Máxima Autoridad Administrativa o quien esta delegue de cada entidad

- a. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.
- b. Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas para utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.
- c. Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE., de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Para tal efecto, en cada una de sus sedes, se debe contar por lo menos con un equipo informático a disposición de las personas, salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas.
- d. Designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alternativo, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que

acredite dicha designación. En el caso de las entidades y empresas públicas obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro de el/la responsable del proceso de gestión de reclamos se efectúa en dicha plataforma digital.

- e. Evaluar el desempeño del proceso de la gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad o empresa pública, en el marco del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

5.3.4 Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

- a. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de competencia de la entidad.
- b. Implementar y utilizar la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” en la entidad o empresa pública y sus canales de atención, según corresponda.
- c. Coordinar la atención oportuna, así como la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas.
- d. Mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad o empresa pública, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- e. Registrar en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, la identificación de los encargados, titular y alterno del Libro de Reclamaciones en cada sede.
- f. Brindar y coordinar acciones de capacitación y sensibilización a todo el personal de la entidad o empresa pública relacionado con la gestión de reclamos.
- g. De considerarlo pertinente el/la responsable del proceso de gestión de reclamo puede delegar, total o parcialmente, en el/la o los/las encargados/as por sede, las acciones que le corresponde dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso.
- h. En el caso de las entidades y empresas de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o que utilicen un sistema informático propio o particular, debidamente autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, les corresponde informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.

5.3.5 Encargado/a del Libro de Reclamaciones en las sedes

- a. Atender los incidentes.
- b. Asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda.
- c. Brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo.
- d. Otras que le delegue el/la responsable del proceso de gestión de reclamos.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Gestión de Reclamos en el marco del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios.

La gestión de reclamos contribuye a la mejora de la atención y prestación de los bienes y servicios brindados por las entidades y empresas públicas, ya que constituye una fuente de información para identificar problemas en la ejecución de los procesos⁴ vinculados con la prestación de dichos bienes y servicios, de manera que permita, de acuerdo al modelo para la gestión de la calidad de servicios⁵ y con el compromiso de la Alta Dirección y los/las servidores civiles⁶ de la entidad y empresa pública, implementar mejoras que garanticen la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, priorizando así la generación de valor público en beneficio de las personas.

6.2 Tratamiento del incidente

Las entidades y empresas públicas deben procurar solucionar de manera inmediata, la ocurrencia de incidentes⁷ que afecten la atención o prestación del bien o servicio. En ese sentido, se deben considerar los siguientes pasos para su atención:

Paso 1: Identificación del incidente

Los incidentes pueden ocurrir y ser identificados en los diferentes espacios de interacción entre el/la servidor/a civil y la persona.

Independientemente de quien haya identificado el incidente, este debe ser puesto en conocimiento de el/la responsable de proceso de gestión de reclamos o el encargado de sede, a través del medio que establezca la entidad o empresa pública, según corresponda.

Paso 2: Atención de incidentes

Una vez conocido el hecho, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos o el encargado de sede, según corresponda, conjuntamente con los involucrados, toman acciones para solucionar el incidente de manera inmediata, de ser posible.

La persona afectada puede registrar el hecho como un reclamo, independientemente si el incidente ha sido solucionado o no.

6.3 Recomendaciones de cómo tratar a las personas

Los/las servidores/as civiles de las entidades o empresa públicas, en coordinación con el/la responsable del proceso de gestión de reclamos, deben atender los incidentes y reclamos presentados, tomando en cuenta las siguientes recomendaciones:



Actuar con rapidez:

Si la persona presenta un reclamo la prioridad del servidor/a civil debe ser tratarla.

⁴ Gestión por procesos según la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública.

⁵ Modelo descrito en la Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios en el Sector Público, emitida por la SGP de la PCM (aprobada con Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP y modificada con la RSGP N°007-2019-PCM/SGP).

⁶ De acuerdo con el artículo 3 de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, los servidores civiles se clasifican en los siguientes grupos: funcionario público, directivo público, servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias.

⁷ Incidentes asociados a los motivos de reclamos descritos en el numeral 5.2 de la presente norma técnica.



Escuchar atentamente y con detenimiento:

Ello permitirá conocer los detalles del reclamo y dará a entender a la persona que es importante para la entidad o empresa pública.



Mostrar empatía:

Tenga o no tenga razón en su reclamo, es importante dar a conocer a la persona que es comprendida y mostrar interés en ayudarlo.



Ofrecer disculpas:

Si el reclamo de la persona es legítimo, el/la servidor/a civil debe pedirle disculpas.



Buscar soluciones:

Se debe tratar de resolver el reclamo, y de esta manera brindar una solución a la persona.



Procurar la satisfacción de la persona:

Resuelto el reclamo, se debe hacer un seguimiento a la persona para asegurarse de que ha quedado satisfecho/a con la solución.

6.4 Etapas del proceso de la gestión de reclamos

La gestión de reclamos tiene las siguientes etapas, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 01



6.4.1 Registro del reclamo

Es el primer paso del proceso de gestión de reclamos en el que la persona consigna datos vinculados a su reclamo en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”.

Durante esta etapa se toma en cuenta las siguientes consideraciones:



El acceso al Libro de Reclamaciones se da a través de la plataforma GOB.PE (www.gob.pe) y pueden registrarse a través de los canales de atención que tenga disponible la entidad o empresa pública.



En el caso que una entidad o empresa pública utilice el Libro de Reclamaciones en su versión digital y se haya recibido un reclamo registrado en un medio distinto a este, corresponde a el/la responsable del proceso de gestión de reclamos trasladar de manera clara y precisa la información en la plataforma digital, incluyéndose la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente. El traslado de la información debe realizarse en el plazo máximo de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo.



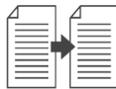
El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.



El reclamo debe contener información clara y suficiente del problema y los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y de la situación que da lugar al reclamo.



El registro del reclamo, y todo el proceso de gestión del mismo, es gratuito.



Las entidades o empresas públicas proporcionarán de manera inmediata una copia en su versión física o virtual del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones a la persona que lo presenta.



Las personas pueden complementar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de la documentación correspondiente que lo sustente.



La entidad o empresa pública debe brindar orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo. De identificarse que no se trata de un reclamo bajo los alcances del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM las entidades o empresas públicas comunican a la persona sobre las vías de tramitación que tiene a su disposición.



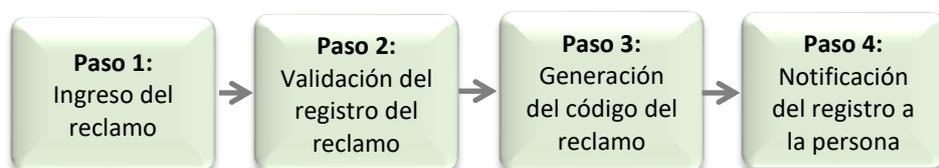
La persona puede acceder a la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, ya sea en la sede donde ocurrió el hecho o fuera de ella, este último a través de otros dispositivos que tengan conexión a internet (PC o celular).



La persona tiene hasta treinta días (30) calendario para registrar su reclamo a partir de ocurrido el hecho generador de la insatisfacción o disconformidad.

En el siguiente gráfico se muestran los pasos del registro del reclamo en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”:

Gráfico N° 02



Paso 1: Ingreso del reclamo

La persona ingresa la información requerida en la hoja de reclamación de la Plataforma Digital “Libro de Reclamaciones” según formato (Ver anexo 2).

Paso 2: Validación del registro del reclamo

La plataforma digital “Libro de Reclamaciones” valida los campos requeridos y valores permitidos en la hoja de reclamación para admitir el registro.

Paso 3: Generación del código del reclamo

La plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, una vez validado el registro, genera un código.

Paso 4: Notificación del registro a la persona

La plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, una vez generado el código, remite a la persona una notificación al correo electrónico o mediante servicio de mensajes cortos (SMS) según lo haya consignado en la hoja de reclamación.

6.4.2 Atención y respuesta del reclamo

6.4.2.1 Consiste en realizar las acciones necesarias para analizar la información respecto al reclamo recibido, así como brindar respuesta a la persona conforme a los hallazgos y conclusiones a las que se ha llegado.

6.4.2.2 Durante esta etapa se toma en cuenta las siguientes consideraciones:



El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos

Son treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones.



Las notificaciones distintas a la respuesta

Se efectúan al número de teléfono celular o correo electrónico consignado por la persona en la Hoja de Reclamaciones, siendo esta de carácter opcional.



Duplicidad de reclamos resueltos

Es cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad o empresa, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención.

En este caso, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos procede a archivar el segundo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles posterior al archivo.



Acumulación de reclamos en trámite

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la entidad o empresa, sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos.

Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.

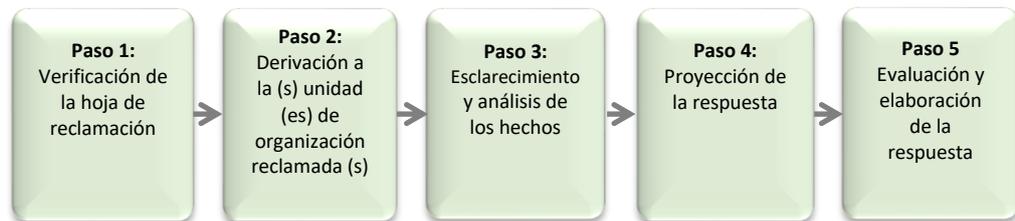


Desistimiento del reclamo

Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistirse de continuar con su reclamo, dejando constancia de dicha situación en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”. Ante ello, el reclamo es archivado por el/la responsable del proceso.

6.4.2.3 En el siguiente gráfico se muestran los pasos para atender y responder el reclamo en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”:

Gráfico N° 03



Considerar que a partir del día siguiente de presentado el reclamo, la entidad o empresa pública cuenta con un plazo de hasta tres (03) días hábiles para llevar a cabo las acciones contempladas en los pasos 1 y 2.

Paso 1: Verificación de la hoja de reclamación

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos verifica el contenido de la hoja de reclamación considerando los siguientes aspectos:

- **Si corresponde por competencia:** Verifica si el reclamo es de competencia de la entidad o empresa de la administración pública. En caso de que no lo fuera, se efectúa la derivación externa a la entidad/es o empresa/s competente/s, notificando de ello a la persona que presentó el reclamo, de manera que la entidad o empresa pública a quien fue derivada continúe con su atención, incorporando la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente.
- **Si corresponde a las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM:** Verifica si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un

reclamo. En caso se determine que no corresponde a un reclamo (Ejemplo: queja, denuncia, otros), se efectúa una derivación interna a la unidad de organización competente, bajo el procedimiento interno que corresponda.

- **Si cuenta con la información necesaria:** Verifica que la información consignada en la hoja de reclamación cuente con los datos que permitan atender el reclamo, es decir, que la descripción del hecho, así como otros datos estén completos y claros, que permitan el entendimiento y atención del reclamo.

En caso se determine que no cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se le notifica a la persona que presentó el reclamo, para que, en un plazo de dos (02) días hábiles, subsane aquella información omitida o precise la descripción del hecho, mientras tanto se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con dicho requerimiento en el plazo establecido, se archiva el reclamo y se notifica el hecho, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

Paso 2: Derivación a la (s) unidad (es) de organización reclamada (s)

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos, deriva el reclamo a la o las unidades de organización vinculadas al mismo.

Paso 3: Esclarecimiento y análisis de los hechos: El/la servidor/a civil responsable de la unidad de organización vinculada al bien o servicio reclamado efectúa acciones para comprender y dilucidar los hechos y analizar la información asociada al reclamo.

Paso 4: Proyección de la respuesta: Según el resultado del análisis realizado en la actividad precedente, el/la servidor/a civil responsable de la unidad de organización vinculada al bien o servicio reclamado, proyecta y remite una respuesta a el/la responsable del proceso de gestión de reclamos, a través de la plataforma digital.

Paso 5: Evaluación y elaboración de la respuesta:

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos revisa y consolida, de ser el caso, el proyecto de respuesta de la o las unidad/es de organización vinculadas al bien o servicio reclamado. Si el proyecto de respuesta no recibe comentarios u observaciones, elabora la respuesta en el formato establecido en la plataforma digital (Ver anexo 4).

6.4.3

Notificación de la respuesta

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a la persona, según el medio elegido en la hoja de reclamación.

- **Domicilio físico:** Se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta, y por única vez.



En el caso que no haya completado la dirección o no exista, se toma en cuenta aquella que figura en el documento nacional de identidad - DNI o carné de extranjería.



Si la dirección del domicilio no está en el territorio nacional, se debe enviar al correo electrónico consignado en la hoja de reclamación.



La notificación puede ser recibida por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.



El término de la distancia para la notificación en el domicilio no está incluido dentro del plazo de los treinta (30) días hábiles señalado en el artículo 14 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

- **Sede de la entidad:** Se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta.
La persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo señalado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- **Correo electrónico:** Se realiza el mismo día de expedida la respuesta.
- **Servicio de mensajes cortos (SMS):** Se realiza el mismo día de expedida la respuesta.

6.5 Archivo y custodia del Libro de Reclamaciones

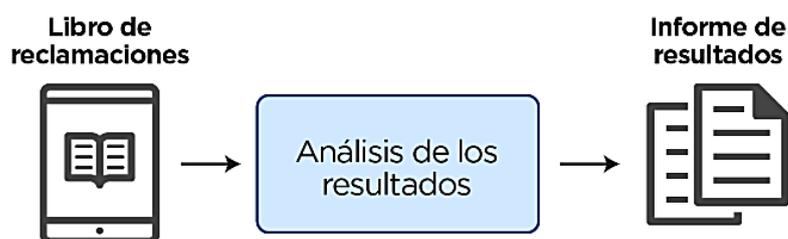
La plataforma digital del Libro de Reclamaciones mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (03) años.

En relación con el Libro de Reclamaciones en su versión física, la entidad o empresa pública se registrará por las normas del Sistema Nacional de Archivos o las que resulten aplicables.

6.6 Seguimiento, Análisis y Mejora

6.6.1 Resultados y análisis de los reclamos

Gráfico N° 04



El/la responsable del proceso de gestión de reclamos utiliza y consolida la información alojada en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, a fin de elaborar un informe de resultados detallado que permita ser utilizado como insumo para las acciones de mejora de la entidad o empresa pública. El informe en mención debe ser dirigido al equipo de mejora continua o a quien haga sus veces, con copia a la máxima autoridad administrativa de la entidad o empresa pública, en los plazos que disponga la entidad o empresa pública.

6.6.2 Mejora Continua

Gráfico N° 05

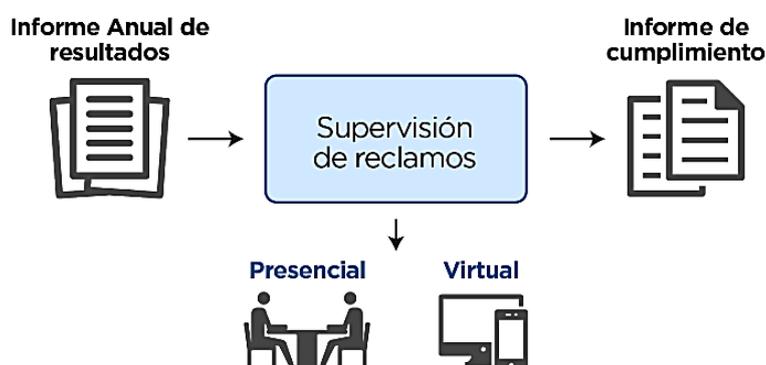


El equipo de mejora continua o quien haga sus veces, en coordinación con las unidades de organización involucradas, implementan las acciones de mejora que correspondan; para ello puede tomar como referencia las disposiciones de la Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicio⁸ y las de la Norma Técnica de Gestión por Procesos en la Administración Pública⁹.

La Máxima Autoridad Administrativa de la entidad o empresa pública o quien esta delegue promueve y participa durante el ciclo de mejora, así como difunde los resultados conseguidos, y reconoce los logros alcanzados.

6.6.3 Supervisión de la gestión de los reclamos

Gráfico N° 06



⁸ Componente 3 de la Norma Técnica 001-2019-PCM/SGP, Gestión de Calidad de Servicio en el Sector Público, aprobada con RSGP N° 006-2019-PCM/SGP.

⁹ Fase 3: Mejora de procesos de la Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP, Implementación de Gestión por Procesos en la Administración Pública, aprobada con RSGP N° 006-2018-PCM/SGP.

La supervisión está a cargo de la Secretaría de Gestión Pública a través de los mecanismos virtual y presencial según corresponda, y tiene como propósito asegurar que la aplicación del proceso de gestión de reclamos se efectúe conforme a las disposiciones de la presente norma técnica.

En ese sentido, para efectos de la supervisión, la Máxima Autoridad Administrativa de la entidad o empresa pública remite, a solicitud de la Secretaría de Gestión Pública de acuerdo a lo que establezca, un informe anual de resultados de la gestión de reclamos; el mismo que, según corresponda, debe contener como mínimo la siguiente información:

- Implementación del Libro de Reclamaciones.
- Cumplimiento del proceso.
- Procedimiento interno.
- Servicios de control posterior
- Acciones de mejora.

Por consiguiente, la Secretaría de Gestión Pública remite a la entidad o empresa pública un informe de cumplimiento con las recomendaciones y conclusiones identificadas. En caso de existir observaciones que subsanar por parte de la entidad o empresa pública, ésta remite a la Secretaría de Gestión Pública un plan de trabajo para la subsanación de observaciones.

En caso la entidad o empresa pública cuente con un libro de reclamaciones en su versión física o cuente con un sistema informático propio o particular autorizado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos remite a la Secretaría de Gestión Pública un reporte anual, según formato (ver el anexo 5)

6.7 Operación de la plataforma digital

6.7.1 Gestión de usuarios

Es el proceso mediante el cual se gestionan las credenciales de los usuarios que acceden a la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, teniendo en cuenta los siguientes casos:

a) Credenciales para el/la responsable titular y alterno del proceso de gestión de reclamos.

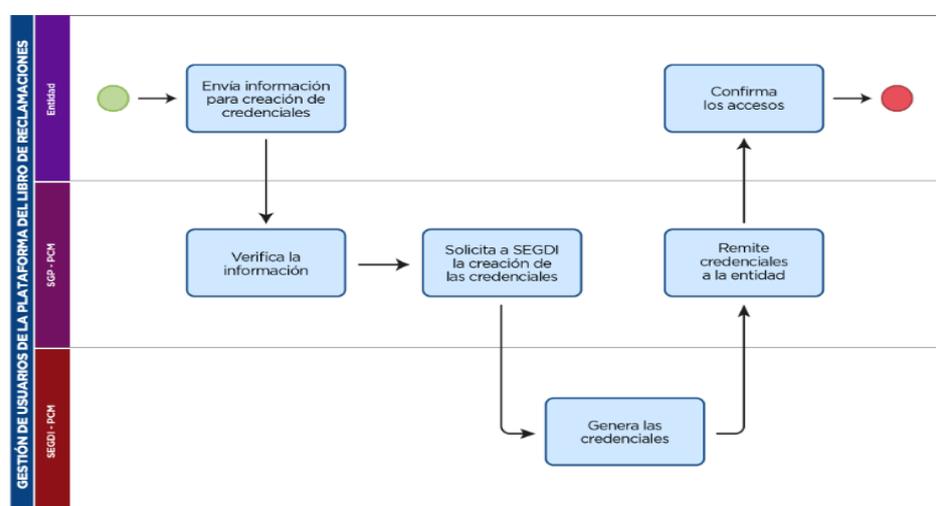
Para ello, la entidad o empresa pública envía a la Secretaría de Gestión Pública la siguiente información:

- a. De la entidad o empresa pública: RUC, nombre completo, abreviatura, logo, teléfono, dirección, nivel y tipo de gobierno.

- b. De los/las responsables titular y alterno: DNI, Nombres y apellidos, cargo¹⁰, responsabilidad¹¹, correo electrónico, celular, teléfono y extensión.

Con la información proporcionada, la Secretaría de Gestión Pública solicita a la Secretaría de Gobierno Digital la creación de las credenciales, y una vez generadas, son comunicadas a la entidad o empresa pública a través de la Secretaría de Gestión Pública.

La actualización de las credenciales de el/la responsable alterno es responsabilidad de la entidad o empresa pública. Para el caso de el/la responsable titular, lo realiza la Secretaría de Gestión Pública.



b) Credenciales para los usuarios distintos al responsable titular y alterno del proceso de gestión de reclamos.

La creación y actualización de las credenciales de los usuarios distintos a el/la responsable titular y alterno (Alta Dirección, encargados de sede, unidades de organización, entre otros), está a cargo de la entidad o empresa pública; para lo cual, debe completar la información que se establezca en la plataforma digital.

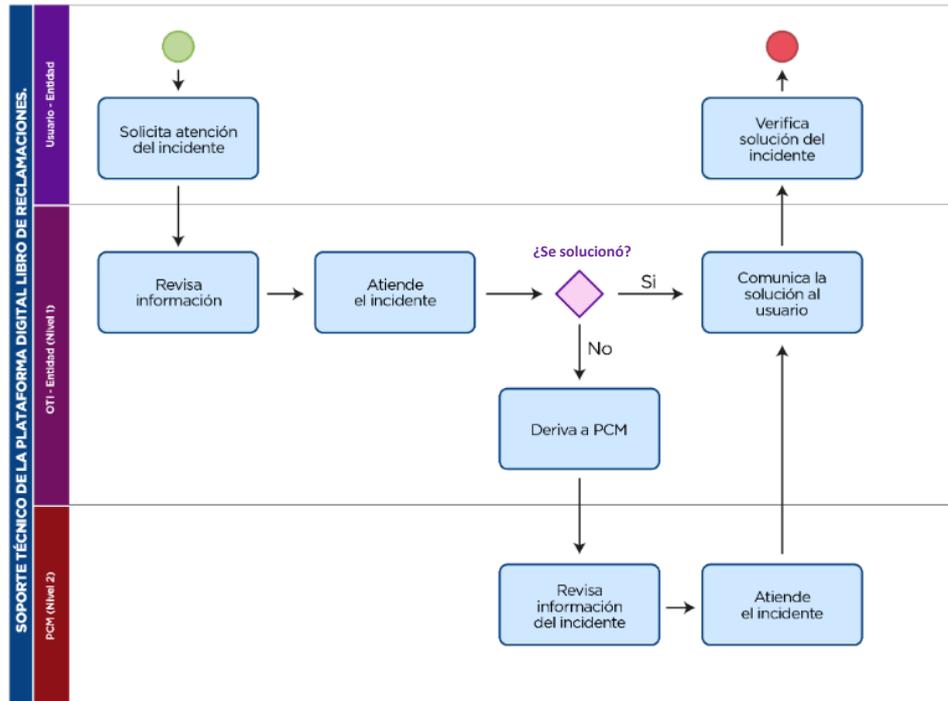
6.7.2 Soporte técnico

Con la finalidad de garantizar la continuidad operacional de la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” en las entidades o empresas de la administración pública, se establecen disposiciones para la atención de los incidentes tecnológicos. En ese sentido, se plantea un soporte de dos niveles, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

¹⁰ Corresponde a su cargo institucional.

¹¹ Corresponde si es responsable titular o alterno del proceso de gestión de reclamos.

Gráfico N° 09



Soporte Nivel I - Entidad

Deben ser atendidos conforme las disposiciones internas de la entidad o empresa pública. En ese sentido, el usuario reporta los incidentes tecnológicos a la oficina de tecnologías de la información o a la que haga sus veces.

En caso que no se haya resuelto el incidente tecnológico, el/la responsable de la oficina de tecnologías de la información o la que haga sus veces notifica el caso hacia el soporte de Nivel II.

Soporte Nivel II - PCM

La notificación a la que hace referencia el párrafo anterior es enviada a la Secretaría de Gobierno Digital, con la siguiente información:

- Nombre de la entidad o empresa pública
- Sede
- Unidad de Organización
- Usuario al que se le presentó el error
- Código del reclamo, de corresponder
- Resumen de acciones realizadas del Nivel I: Captura de la pantalla del mensaje de error, fecha y hora del error.

Una vez solucionado el incidente tecnológico, la Secretaría de Gobierno Digital confirma la solución a la oficina de tecnologías de la información de la entidad o empresa pública, o la que haga sus veces.

7. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

Las situaciones no contempladas en la presente norma técnica serán resueltas por la Secretaría de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano.

8. ANEXOS

- Anexo N° 1: Particularidades del proceso de gestión de reclamos.
- Anexo N° 2: Formato de registro (digital)
- Anexo N° 3: Formato de registro (físico)
- Anexo N° 4: Formatos de respuesta
- Anexo N° 5: Formato de reporte
- Anexo N° 6: Flujograma del proceso de gestión de reclamos

Anexo N° 1
PARTICULARIDADES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Etapas	Entidad que no cuente con plataforma digital	Entidad administradora de Servicios integrados (Plataforma MAC y Ventanilla Única)
Registro del reclamo		
Paso 1: Ingreso del reclamo	Adicionalmente al libro de Reclamaciones en su versión física, se podrá registrar el reclamo en su versión digital, a través de la entidad, sector, gobierno regional o local de la cual depende.	El registro se realiza en el libro de reclamaciones de la entidad administradora.
Paso 2: Validación del registro de reclamo	La entidad, sector, gobierno regional o local que recibe un reclamo sobre la entidad que no cuente con la plataforma digital realiza los pasos según el numeral 6.4.1 de la presente Norma Técnica.	La entidad administradora realiza los pasos según el numeral 6.4.1 de la presente Norma Técnica.
Paso 3: Generación del código de reclamo		
Paso 4: Notificación del registro a la persona		
Atención y respuesta del reclamo		
Paso 1: Verificación de la hoja de reclamación	La entidad, sector, gobierno regional o local que recibe un reclamo sobre la entidad que no cuente con la plataforma digital, efectúa la verificación de la hoja de reclamación.	La entidad administradora efectúa la verificación de la hoja de reclamación, y deriva, según corresponda, a la entidad reclamada.
Paso 2: Derivación a la (s) unidad (es) de organización reclamada (s)	El/la responsable del proceso de gestión de reclamos de la entidad de la cual depende la entidad reclamada, deriva el reclamo a la(s) unidad (es) de organización vinculada(s).	El/la responsable del proceso de gestión de reclamos de la entidad reclamada deriva el reclamo a la(s) unidad (es) de organización vinculada(s).
Paso 3: Esclarecimiento y análisis de los hechos	La entidad, sector, gobierno regional o local que recibe un reclamo sobre la entidad que no cuente con plataforma digital realiza el paso 3 según el numeral 6.4.2 de la presente Norma Técnica.	La entidad administradora realiza el paso 3 según el numeral 6.4.2 de la presente Norma Técnica.
Paso 4: Proyección de la respuesta	La(s) unidad (es) de organización vinculada(s) de la entidad de la cual depende la entidad reclamada, proyecta (n) la respuesta a el/la responsable del proceso de la gestión de reclamos.	La entidad reclamada proyecta la respuesta a la entidad administradora, tomando como insumo la información proporcionada por la(s) unidad (es) de organización vinculada(s)
Paso 5: Evaluación y elaboración de la respuesta	Una vez recibido el proyecto de respuesta, el/la responsable de la gestión de reclamos de la entidad de la cual depende la entidad reclamada, valida y elabora la respuesta.	La entidad administradora, una vez recibido el proyecto de respuesta, valida y elabora la respuesta.

Anexo N° 2: Formato de registro (digital)



Ingresar tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:

1 — 2 — 3

Cuéntanos ¿Qué sucedió?

- ¿En qué entidad ocurrió la situación que origina tu reclamo?**
- ¿En qué sede te encontrabas?**

 El problema no ocurrió en una sede física.
- ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?**
- ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?**
- Describenos ¿qué sucedió?**
Detalla cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera más detallada posible.

Quedan 4000 caracteres.
- Adjuntar archivos (opcional)**
Puedes subir un máximo de **20 MB** en fotos, videos y/o textos que ayuden a evidenciar tu reclamo.

Sube tu archivo

Tipos de archivos permitidos .jpg .jpeg .png .mp3 .mp4 .pdf .txt

Continuar





Ingresa tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:



Información adicional

1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo 2 opciones.

- Trato profesional en la atención:** la persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada.
- Tiempo:** hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste.
- Procedimiento:** no se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este.
- Infraestructura:** el ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro.
- Información:** la orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa.
- Resultado:** no se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.
- Confianza:** ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad.
- Disponibilidad:** el medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.
- Otro:

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo?

- Sí
- No

[Regresar](#)

[Continuar](#)

Ingresa tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:



Tus datos personales

1. Tipo de documento

Seleccione:

2. Número de documento

3. Nombres y apellidos

4. Envío de la respuesta

Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

- Quiero recibirla por correo electrónico
- Quiero recoger una copia en Sede Schell
- Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio
- Quiero recibirla por celular

5. Notificaciones del avance (opcional)

Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo

- Correo electrónico
- Mensaje de texto (SMS)

Acepto la [política de privacidad](#)

[Regresar](#)

[Finalizar](#)

Anexo N° 3: Formato de registro (físico)

LOGO DE LA ENTIDAD		Libro de reclamaciones (D.S. N° 007-2020-PCM)
N° de hoja de reclamación: _____		
Nombre de la sede	Dirección de la sede	Fecha de registro
_____	_____	____/____/____
REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN		
<i>Lamentamos el malestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.</i>		
I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?		
1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?		
<small>Si su respuesta fue "No" marque una alternativa</small>		
<input type="checkbox"/> Sí	No	<input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Página institucional <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Red social
2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?	____/____/____	3. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió? _____
4. Describenos ¿qué sucedió? <i>Cuéntanos cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo, de la manera más detallada posible.</i>		
II. INFORMACIÓN ADICIONAL		
1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo dos opciones		
Trato profesional en la atención: <i>(La persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada)</i>		<input type="checkbox"/>
Tiempo: <i>(Hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste)</i>		<input type="checkbox"/>
Procedimiento: <i>(No se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este)</i>		<input type="checkbox"/>

Información:
(La orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa) ()

Resultado:
(No se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.) ()

Confianza:
(Ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad) ()

Disponibilidad:
(El medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.) ()

Infraestructura:
(El ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro) ()

Otro: _____

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo? Sí () No ()

III. DATOS PERSONALES

1. Tipo de documento DNI () Carné de extranjería () Pasaporte ()

2. N° de documento _____ 3. Nombres y apellidos _____

4. Envío de la respuesta
Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

() Quiero recoger una **copia en Sede**

() Quiero que una copia sea **enviada a mi domicilio** Coloque su dirección _____

() Quiero recibirla por **celular** Coloque su número _____

() Quiero recibirla por **correo electrónico** Coloque su correo electrónico _____

5. Notificaciones del avance (opcional)
Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo.

() **Correo electrónico** Coloque su dirección _____

() **Mensaje de texto** Coloque su número _____

Firma del ciudadano

NOTA: El código correlativo de cada hoja de reclamación es autenticado por el/la fedatario/a de la entidad o empresa pública.

Anexo N° 4: Formatos de respuesta

a) Derivación por competencia:

LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO N° (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona)**,

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de **(nombre de la entidad competente)** porque **(describir las razones de la no competencia)**; razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento **(número de documento)**, el **(fecha de derivación del documento)**, para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.

Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo¹².

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)¹³

¹² Aplica sólo en caso sea un reclamo.

¹³ De carácter opcional

b) Respuesta para queja/denuncia/otro

LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona)**,

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un reclamo, porque **(explicar la razón de por qué no es reclamo)**. Sin embargo, se ha derivado a **(UO competente)** para conocimiento y fines.

Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con **(UO competente)** a través de **(datos de los canales con los que cuenta la UO competente)**.

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR

(Correo, anexo, otros)¹⁴

¹⁴ De carácter opcional

c) Respuesta aceptada:

LOGO DE LA ENTIDAD
<u>RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)</u>
Lugar y fecha
Estimado Sr(a) (nombre de la persona) ,
Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.
Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que (explicar las razones/sustento de la respuesta) .
Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos (explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)
Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
Atentamente, Firma Nombre de el/la Responsable del LDR (Correo, anexo, otros)¹⁵

¹⁵ De carácter opcional

d) Respuesta denegada:

<p>LOGO DE LA ENTIDAD</p> <p style="text-align: center;"><u>RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)</u></p> <p style="text-align: right;">Lugar y fecha</p> <p>Estimado Sr(a) (nombre de la persona),</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando (detallar las razones/sustento de la respuesta), su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida puede comunicarse a través de (datos de los canales con los que cuenta la entidad).</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Atentamente, Firma Nombre de el/la Responsable del LDR (Correo, anexo, otros)¹⁶</p>

NOTA: Los contenidos descritos en los formatos de respuesta son considerados como campos mínimos que las entidades deben utilizar según corresponda.

¹⁶ De carácter opcional

Anexo N° 5: Formato de reporte

REPORTE ANUAL DE RECLAMOS

1. Datos generales de la entidad

Nombre de la entidad Sede Ubicación de la Sede (Dirección/Distrito/Provincia/Departamento)

2. Datos de Libro de reclamaciones

Nombre del responsable de L.R. Período del reporte Fecha del reporte

Libro de reclamaciones Virtual Físico ¿Existen avisos en los que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que poseen las personas para solicitarlo? Si No

N°.	Fecha de registro	Código de reclamo	Tipo de Registro	Motivo del reclamo	Descripción del reclamo (resumen)	Nombre de la persona	Tipo de documento	N° de documento	Unidad o unidades orgánicas reclamadas	Fecha de respuesta	Tipo de respuesta	Derivada a otra entidad	Tiempo de atención (días hábiles)	Medida adoptada	Estado del reclamo	Motivo de archivo

Respuestas preestablecidas

Tener en cuenta las opciones preestablecidas al momento de completar el formulario.

Tipo de registro:

- Reclamo
- Queja
- Denuncia
- Otros

*Sólo cuando el tipo de registro sea reclamo, contestar con alguna alternativa de la lista.

Motivo del reclamo:

- Trato profesional en la atención
- Tiempo
- Procedimiento
- Infraestructura
- Información
- Resultado
- Confianza
- Disponibilidad

Tipo de documento:

- DNI
- Carné de extranjería
- Pasaporte

Tipo de respuesta:

- Aceptada
- Denegada
- Derivación por competencia
- Queja/denuncia

Estado de reclamo:

- Pendientes
- En espera
- Finalizado

*Sólo si el reclamo ha finalizado, contestar con alguna alternativa de la lista.

Motivo de archivo:

- Por desistimiento
- Por no subsanación
- Por duplicidad
- Por derivación a otra entidad
- Por no ser reclamo
- Término de la atención

