

Curso MOOC

Gestión de Reclamos

en las entidades de la
Administración Pública

Cuaderno de trabajo

Gestión de Reclamos

en las entidades de la
Administración Pública

Cuaderno de trabajo



**Escuela Nacional de
Administración Pública**

La facultad de saber servir

Esta es una obra colectiva
Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR
Pasaje Francisco de Zela 150, piso 10
Jesús María, Lima, Perú
Teléfono: (051) 206-3370
Correo electrónico: info@servir.gob.pe
Dirección URL: www.servir.gob.pe

Derechos reservados

**Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del
Perú N° 2021-09647**

Editado por: Escuela Nacional de Administración
Pública Av. Cuba 699 - Lima 10
Jesús María, Lima, Perú
Correo electrónico: escuela@servir.gob.pe
Dirección URL: www.enap.edu.pe
Primera edición
Julio 2021

Datos personales



.....



.....



.....



.....



Índice

Presentación.....	9
Sílabo.....	10
Principios éticos de la función pública.....	16
Siglas recurrentes.....	17

Módulo I: Introducción a la gestión de reclamos, en el marco del modelo para la gestión de la calidad del servicio 19

1.1	Introducción a la gestión de reclamos.....	21
1.1.1	Contexto Nacional.....	22
1.1.2	Experiencias internacionales.....	23
1.2	Marco Normativo y ámbito de aplicación.....	26
1.2.1	D.S. 007-2020-PCM.....	27
1.2.2	Ámbito de aplicación.....	28
1.3	Marco conceptual.....	30
1.3.1	Términos y definiciones.....	30
1.3.2	Motivos del reclamo.....	35
1.3.3	Roles y responsabilidades.....	39
1.4	Gestión de reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad del servicio.....	42
1.5	Tratamiento de incidentes.....	43

Módulo II: La plataforma digital Libro de Reclamaciones: Usos y funciones.....51

2.1	Conociendo la plataforma digital Libro de reclamaciones.....	53
2.1.1	Operación de la plataforma digital.....	55
2.1.1.1	Gestión de usuarios.....	56
2.1.1.2	Carga de información.....	61
2.1.1.3	Soporte técnico.....	64

2.1.2	Perfiles de la plataforma digital.....	65
2.1.2.1	Personas	66
2.1.2.2	Entidad.....	67
	A. Alta Dirección de la entidad.....	67
	B. Responsable de Libro de Reclamaciones	67
	C. Encargados de Libro de Reclamaciones	68
	D. Responsable de Unidades de Organización	68
	E. SGP-PCM.....	69

Módulo III: Etapas, seguimiento, análisis y mejora de la gestión de reclamos 75

3.1	Recomendaciones para tratar a las personas ante un reclamo.....	77
3.2	Etapas para gestionar un reclamo	78
3.2.1	Registro del reclamo	79
3.2.2	Atención y respuesta del reclamo.....	85
3.2.3	Notificación de la respuesta	93
3.3	Archivo y custodia del Libro de Reclamaciones	95
3.4	Seguimiento, Análisis y Mejora.....	95
3.4.1	Resultados y evaluación de los reclamos.....	96
3.4.2	Mejora Continua	97
3.4.3	Supervisión de la gestión de reclamos virtual y presencial	98

Presentación

El presente curso busca fortalecer las capacidades de los servidores públicos para el ejercicio de una mejor gestión de los reclamos. A través de los contenidos y casos prácticos presentados, se fomentará la adquisición de conocimientos y habilidades para lograr una atención eficiente y oportuna de los reclamos presentados por los ciudadanos y ciudadanas. Asimismo, se presentarán los usos y funciones de la plataforma digital Libro de Reclamaciones, una nueva plataforma que busca brindar un mejor servicio a la ciudadanía, de acuerdo con el modelo para la gestión de la calidad de servicios.

El curso está dirigido a servidores públicos que participan en la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública; así como todo aquel ciudadano que desee capacitarse o especializarse en la materia. Este curso tiene una duración de 24 horas académicas y está organizado en tres módulos: *1. Introducción a la gestión de reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicio, 2. La plataforma digital Libro de Reclamaciones, y 3. Etapas, seguimiento, análisis y mejora de la gestión de reclamos.*

En el primer módulo, introduce al participante en la gestión de los reclamos, presentando el contexto nacional, ejemplos internacionales, el marco normativo y las principales definiciones conceptuales. En el segundo módulo se presentan las características de la plataforma Libro de Reclamaciones, considerando su operatividad y los perfiles que esta considera. Finalmente, en el tercer módulo, se presenta cada una de las etapas de la gestión de reclamos y los procesos de seguimiento, análisis y mejora.



Sílabo

1. Fundamentación

La mejora de la relación entre las personas y el Estado, a través de la provisión de bienes y servicios de calidad, ha sido una preocupación constante en las últimas décadas. Ante ello, el Estado ha promulgado el D.S. N°007-2020-PCM que busca promover un nuevo modelo de gestión de reclamos que repercuta positivamente en la calidad de servicios y atención de los ciudadanos y ciudadanas. A partir de este decreto, resulta importante alinear las acciones de las entidades públicas para cumplir con el mismo y atender a las nuevas exigencias y demandas de todos los peruanos.

Por ello, la Secretaría de Gestión Pública (SGP), de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), órgano de línea con autoridad técnico normativa a nivel nacional, responsable de proponer, articular, implementar y evaluar la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; en alianza con la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), órgano de línea de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), ente rector del sistema administrativo de gestión de recursos humanos, han diseñado el Curso MOOC: "Gestión de reclamos en las entidades de la administración pública".

Este curso busca fortalecer las capacidades del servicio civil y de la ciudadanía en general, en el PGR correspondientes a la prestación de los bienes y servicios en las entidades de la administración pública; así como en el uso de la plataforma digital Libro de Reclamaciones, como medio para el desarrollo de las actividades señaladas en dicho proceso, de acuerdo a lo dispuesto en el D.S. N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.

2. Sumilla

El Curso MOOC Gestión de Reclamos en las entidades de la administración pública promueve el conocimiento y el desarrollo de habilidades para que el participante identifique, analice e internalice el verdadero impacto de la atención de los reclamos; priorizando así la generación de valor público en beneficio de las personas.

El curso se desarrolla con una metodología teórico- práctica que incluye contenidos conceptuales y la revisión del marco normativo de la Gestión de reclamos. Adicionalmente, dichos temas y contenidos conceptuales son vinculados y relacionados con el análisis de casos reales, ejemplos y situaciones para fomentar el análisis del participante y el desarrollo de habilidades que le permitan un mejor desempeño profesional.

El curso se encuentra organizado en tres módulos. En el primer módulo, titulado Introducción a la gestión de reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicio, se aborda el marco normativo y las principales definiciones conceptuales. En el segundo módulo, titulado: La plataforma digital Libro de Reclamaciones, se presentan las características de dicha plataforma, considerando su operatividad y los perfiles que esta considera. En el tercer módulo, titulado: Etapas, seguimiento, análisis y mejora de la gestión de reclamos, se presenta cada una de las etapas de la gestión de reclamos y los procesos de seguimiento, análisis y mejora de estos.

3. Competencia

Al finalizar este curso, los participantes serán capaces de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas para una mejor gestión de los reclamos, atendiendo de forma eficiente y oportuna los reclamos presentados por los ciudadanos y ciudadanas; mediante el uso de la plataforma digital Libro de reclamaciones; brindando así, un mejor servicio a la ciudadanía, de acuerdo con el modelo para la gestión de la calidad de servicios.

4. Logros de aprendizaje

- Conocer el marco normativo, el ámbito de aplicación, y los principales términos y definiciones de la gestión de reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad del servicio.
- Demostrar conocimiento de la operatividad de la plataforma digital de gestión de reclamos en las entidades de la administración pública **Libro de reclamaciones**, para ejercer su correcto uso, en la gestión de reclamos de los ciudadanos.
- Reconocer las etapas de la gestión de un reclamo; así como los procesos de seguimiento, análisis y mejora de la gestión de reclamos.



5. Participantes

El curso está dirigido a los servidores públicos que participan en la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública; así como a la ciudadanía en general, mayores de 18 años, en todo el país.

6. Duración

El curso tiene una duración de veinticuatro (24) horas académicas en modalidad virtual.

7. Contenidos

Módulo	Logro de aprendizaje	Contenidos
 Introducción a la gestión de reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad del servicio	Conocer el marco normativo, el ámbito de aplicación, y los principales términos y definiciones de la gestión de reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad del servicio.	<ul style="list-style-type: none">1.1 Introducción a la gestión de reclamos<ul style="list-style-type: none">1.1.1 Contexto nacional1.1.2 Ejemplos internacionales1.2 Marco Normativo y ámbito de aplicación<ul style="list-style-type: none">1.2.1 D.S. 007-2020-PCM1.2.2 Ámbito de aplicación1.3 Marco conceptual<ul style="list-style-type: none">1.3.1 Términos y definiciones1.3.2 Motivos del reclamo1.3.3 Roles y responsabilidades1.4 Gestión de reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad del servicio1.5 Tratamiento de incidentes

Módulo	Logro de aprendizaje	Contenidos
 <p>La plataforma digital Libro de Reclamaciones: Usos y funciones</p>	<p>Demostrar conocimiento de la operatividad básica de la plataforma digital de gestión de reclamos en las entidades de la administración pública Libro de Reclamaciones, para ejercer un correcto uso en la gestión de reclamos de los ciudadanos.</p>	<p>2.1 Conociendo la plataforma digital Libro de Reclamaciones</p> <p>2.1.1 Operación de la plataforma digital</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1.1.1 Gestión de usuarios 2.1.1.2 Carga de información 2.1.1.3 Soporte técnico <p>2.1.2 Perfiles de la plataforma digital</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1.2.1 Personas 2.1.2.2 Entidad <ul style="list-style-type: none"> A. Alta Dirección de la entidad B. Responsable de Libro de Reclamaciones C. Encargados de Libro de Reclamaciones D. Responsable de Unidades de Organización E. SGP-PCM
 <p>Etapas, seguimiento, análisis y mejora de la gestión de reclamos</p>	<p>Reconocer las etapas de la gestión de un reclamo, y distinguir los procesos de seguimiento, análisis y mejora de la gestión de reclamos.</p>	<p>3.1 Recomendaciones para tratar a las personas ante un reclamo</p> <p>3.2 Etapas para gestionar un reclamo</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.2.1 Registro del reclamo 3.2.2 Atención y respuesta del reclamo 3.2.3 Notificación de la respuesta <p>3.3 Archivo y custodia del Libro de Reclamaciones</p> <p>3.4 Seguimiento, Análisis y Mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.4.1 Resultados y evaluación de los reclamos 3.4.2 Mejora Continua 3.4.3 Supervisión de la gestión de reclamos virtual y presencial



8. Metodología

La metodología de trabajo en el aula virtual se enmarca en la corriente pedagógica constructivista y en el enfoque socio cognitivo del aprendizaje. El participante es el centro del proceso enseñanza aprendizaje, se promueve el aprendizaje significativo y la construcción cooperativa del conocimiento.

El curso está diseñado con metodología moderna que facilita el aprendizaje de los contenidos, porque se usan actuales estrategias pedagógicas que ayudan al participante a comprender de manera más fácil y sencilla los contenidos tales como: explicar conceptos densos con ejemplos cotidianos, explicar norma con el apoyo de gráficos, utilizar mapas conceptuales para relacionar diferentes ideas, usar diagramas para organizar grandes contenidos, acompañar las explicaciones con locución profesional reforzando lo leído, agregar efectos para resaltar las ideas importantes, implementar iconografía que refuerza la organización de los contenidos, complementar las ideas básicas con links de acceso a mayor información, utilizar simuladores para practicar lo aprendido, entre otros.

La metodología de desarrollo del curso responde al modelo multimedia e interactivo, es decir:

El **curso es multimedia**, porque se usan varios medios digitales para explicar los contenidos del mismo, por ejemplo: audio, imágenes (ilustraciones, fotos, iconografía), videos, links, archivos descargables, etc.

El **curso es interactivo**, porque la metodología integrada promueve una relación comunicativa del alumno en diferentes niveles:

→ Interacción participante-curso

El participante se relaciona con los contenidos del curso al obtener una respuesta cuando hace clic en las pantallas o en los botones o cuando accede a un link.

→ Interacción participante-asistente académico

El participante se comunica con el asistente del curso virtual a través del foro interactivo, correo electrónico o teléfono. A través de estos medios logra una respuesta a sus consultas, comentarios o dudas relacionadas a su participación o funcionamiento del curso.

→ Interacción participante-participante

El participante desarrolla redes comunicativas con sus pares para colaborar en actividades académicas definidas en el curso, los medios para ello pueden ser digitales (email, foro, chat), telefónicos o redes sociales.

Cabe resaltar que el asistente académico estará disponible, de manera permanente, las semanas de duración de cada módulo, para hacer seguimiento al estudio del curso y atender las consultas técnicas relacionadas con el manejo del aula virtual.

9. Certificación

Para recibir la certificación del curso emitido por la ENAP, los participantes deberán:

- Tener el 100% de navegación del curso.
- Alcanzar una calificación mínima de catorce (14), en una escala de 0 a 20, en la evaluación virtual que programará la ENAP.

10. Bibliografía

- PCM, (2020) Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. <https://bit.ly/2OEJNmO>
- SGP, (2021) Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública. <https://bit.ly/3s9dBGS>
- SGP (2021). Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública. <https://bit.ly/2Ztyikh>



.....

.....

.....



PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA FUNCIÓN PÚBLICA EN EL PERÚ¹

Contenido transversal

La Escuela Nacional de Administración Pública propone y prioriza un conjunto de principios que constituyen el fundamento y horizonte normativo de la función pública en su conjunto, y por tanto del ejercicio de todo funcionario público.

En primer lugar, hemos de considerar un principio general que constituye la finalidad última o meta por la que se orienta y cobra sentido el ejercicio de la función pública.

Se trata del principio del servicio a los ciudadanos. Este principio general significa que toda persona que realice funciones públicas deberá orientar sus acciones hacia la protección, promoción y garantía de los derechos fundamentales, como corresponde a todo Estado democrático.

Tras este principio general, se pueden identificar unos principios específicos orientados a alcanzar el principio general. Se trata de los siguientes:

1. Principio de imparcialidad y probidad en el uso de recursos públicos

Se trata de una imparcialidad fundada en criterios de equidad: los servidores civiles deben actuar con independencia frente a intereses particulares, para así asegurar que los ciudadanos gocen de iguales oportunidades al acceder a los servicios del Estado.

2. Principio de rendición de cuentas

Este principio implica, por un lado, que los servidores civiles puedan hacerse responsables de sus acciones ante los ciudadanos. Por otro lado, implica que los ciudadanos encuentren los medios necesarios para participar en el diseño, gestión y evaluación de las normas y políticas que les afecten. Una herramienta principal en esta doble tarea es la transparencia, relacionada tanto al acceso a la información pública como a formas efectivas de comunicación del Estado hacia los ciudadanos.

3. Principio de eficacia y eficiencia

Considerando que el Estado es una institución de recursos limitados, se trata de fomentar una función pública que consiga alcanzar resultados en su gestión (eficacia) utilizando adecuadamente los recursos al menor costo posible (eficiencia).

4. Principio de buen trato al ciudadano

Se refiere, por un lado, a la promoción de actitudes de no discriminación a los ciudadanos, sobre todo a quienes forman parte de grupos sociales y culturales históricamente marginados o excluidos. Por otro lado, se refiere a un trato cálido y sensible a las necesidades del ciudadano, sobre todo de aquellos grupos de ciudadanos que requieren una atención preferente.

¹ Adaptado de Merino, Francisco (2013) El reconocimiento como fundamento de una ética de la función pública. Un marco para su aplicación en organizaciones públicas (tesis doctoral) Valencia: Universidad de Valencia.

SIGLAS RECURRENTE

PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
SGP	Secretaría de Gestión Pública
D.S.	Decreto Supremo
SEGDI	Secretaría de Gobierno Digital
RSGP	Resolución de Secretaría de Gestión Pública
FONAFE	Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
Plataforma MAC	Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano
PGR	Proceso de gestión de reclamos
MOOC	Acrónimo en inglés de Massive Online Open Course



.....

.....

.....

.....

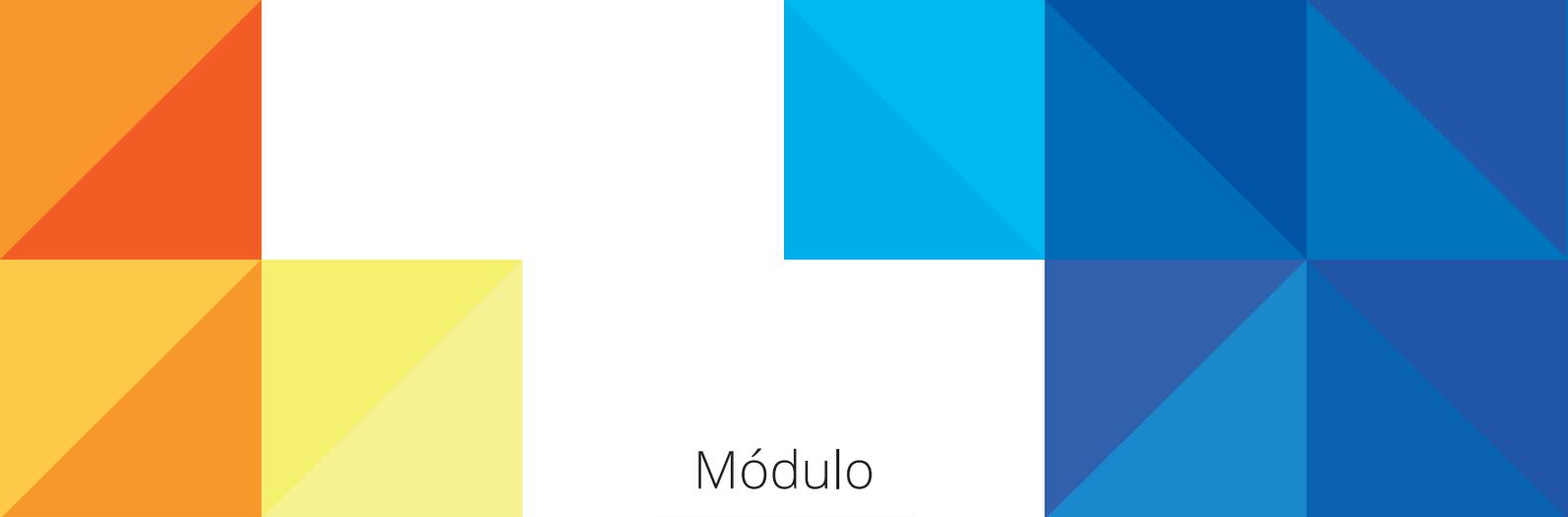
.....

.....

.....

.....





Módulo



Introducción a la gestión de reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad del servicio



■ Logro de aprendizaje

Conocer el marco normativo, el ámbito de aplicación, y los principales términos y definiciones de la gestión de reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad del servicio.



Contenidos

1.1 Introducción a la gestión de reclamos

- 1.1.1 Contexto nacional
- 1.1.2 Experiencias internacionales

1.2. Marco normativo y ámbito de aplicación

- 1.2.1 D.S. 007-2020-PCM
- 1.2.2 Ámbito de aplicación

1.3 Marco conceptual

- 1.3.1 Términos y definiciones
- 1.3.2 Motivos del reclamo
- 1.3.3 Roles y responsabilidades

1.4 Gestión de reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad del servicio

1.5 Tratamiento de incidentes

1.1 Introducción a la gestión de reclamos



Para reflexionar:

- ¿Alguna vez has experimentado una situación sobre la que quisiste realizar un reclamo? ¿Qué sentiste en esos momentos?
- ¿Alguna vez has tenido que atender a un ciudadano que quería registrar un reclamo? ¿Cómo fue la situación?
- ¿Participas actualmente en la gestión de reclamos de la entidad pública de la que formas parte? ¿Cómo se gestionan los reclamos en dicha entidad?

En las últimas décadas, las entidades públicas del estado peruano han venido demostrando el querer ejercer una mejor relación entre el ciudadano y sus actividades, a través de la provisión de bienes y servicios de calidad. Actualmente, el ciudadano es más exigente y demanda servicios más rápidos. Por lo que resulta importante alinear las acciones de las entidades públicas a esas nuevas exigencias y demandas. Una de estas demandas, involucra una rápida y eficaz atención en la gestión de los reclamos.

La gestión de los reclamos es un proceso de gran importancia dentro de la Administración Pública, pues permite escuchar la voz del ciudadano y que esta sea atendida por los servidores civiles, a su vez, esta voz resulta ser un elemento orientador para el estado, ya que, a través de una adecuada gestión de reclamos, se pueden hallar soluciones a diversos problemas.

Por ello, y en el marco del proceso de modernización del Estado, la SGP de la PCM viene impulsando la plataforma digital Libro de Reclamaciones de las entidades de la Administración Pública, que busca ser una herramienta de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.



1.1.1 Contexto nacional

Los Libros de Reclamaciones vienen siendo utilizados en nuestro país desde hace varios años, a raíz del D.S. 042-2011-PCM, publicado en el año 2011, en el que se estipulaba la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones físico; sin embargo, son muchas las evidencias que demuestran que esta iniciativa no ha conseguido los resultados esperados.



**¿Crees que los libros de reclamaciones físicos permitirían una adecuada gestión de los reclamos?
¿Encontrabas alguna dificultad con este tipo de formato de Libro de Reclamaciones?**

Luego de realizar algunas actividades diagnósticas sobre los Libros de Reclamaciones (con más de 73 servidores públicos y ciudadanos de Lima, Abancay, Iquitos y La Libertad) se identificaron los siguientes hallazgos:

Hallazgos Servidores Públicos	Hallazgos Ciudadano
El Libro de Reclamaciones no cumple su propósito, ya que sirve sólo de registro.	La sensación del ciudadano después de reclamar es de insatisfacción.
No existen manuales, procedimientos, normas etc. lo cual genera que el servidor público no sepa cómo actuar.	El ciudadano siente que al Estado no le interesa mejorar la calidad de los servicios que ofrece.
La corrupción genera desconfianza en la atención de los reclamos.	El ciudadano siente que su reclamo sólo será solucionado si tiene contactos en el Estado.

Adicionalmente, se puede señalar otras falencias relacionadas al Libro de reclamaciones, como:

- Falta de información: Muchos ciudadanos no sabían cómo hacer uso del Libro de Reclamaciones y si lograban emitir su reclamo no sabían cómo hacerle un correcto seguimiento.
- Estancamiento: Los reclamos no eran resueltos y el ciudadano sentía descontento con la entidad, y percibía una falta de comunicación y confianza. Este estancamiento se debía, en algunos casos, a muchas instancias burocráticas en las entidades, que incurrían en la ineficiencia.
- Duplicación de reclamos: No se realizaba un correcto registro de los reclamos y no se contaba con un sistema que evitará su duplicidad; a su vez, esto duplicaba los esfuerzos de los servidores civiles.
- Poca articulación entre entidades: Cuando un reclamo involucraba a varias entidades, no se podía atender al ciudadano con facilidad por la falta de articulación del sistema público; por ello, muchos de los reclamos no recibían la respuesta esperada.

Ante este panorama, la SGP de la PCM planteó la necesidad de contar con una herramienta ágil, simple y estandarizada para gestionar los reclamos en las entidades pública.

1.1.2 Experiencias internacionales

Si revisamos algunas experiencias internacionales exitosas sobre la gestión de reclamos, identificamos que muchos países siguen modelos con las siguientes características:





Las experiencias de países como Colombia, Chile, Panamá, República Dominicana, Singapur, Canadá, Australia, así como del sector privado del Perú, demuestran que una adecuada gestión de reclamos debía estar centrada en la atención del ciudadano. También, se evidenciaba que el uso de herramientas digitales respondía a las tendencias y necesidades actuales de transformación digital, optimización de recursos y reducción de tiempos de respuesta.



El caso de Chile:

En Chile se empleó un sistema de gestión de reclamos con una metodología moderna, con procedimientos de derivación expeditos, adecuados sistemas de registro y un plan de difusión y sistematización de la información para retroalimentar el servicio. Como el portal señala, todo ello se basa en una perspectiva comunicacional participativa entre el Gobierno y la ciudadanía. Desde la plataforma, se puede presentar el reclamo, adjuntar archivos para sustentar el reclamo; y acceder a información sobre los diversos reclamos que tienen las entidades públicas.

A continuación, puedes conocer algunas características de la propuesta de este país:

Solicitudes, reclamos y denuncias

En esta sección podrás enviarnos tu reclamo, consulta o denuncia.

Selecciona la opción que más se ajusta a tus necesidades. Luego, llena el formulario correspondiente. Para darte un mejor servicio, completa todos los campos con la información requerida.

Solicitudes Reclamos Denuncia Reservada

Selecciona el tipo de reclamo que deseas ingresar:

Irregularidades en el proceso de compra Pago no oportuno Hacia ChileCompra

ChileCompra Observatorio

A través de este formulario podrás informarnos alguna irregularidad en el proceso de compra. Tu reclamo será gestionado por la Dirección ChileCompra, por lo que el organismo público relacionado será notificado, y el Observatorio de Compras Públicas realizará un monitoreo para asegurar una pronta solución.

Indicanos tus datos personales * Datos obligatorios

Ingresar tu RUT persona u otro documento

Ej: 12.345.678-9

Nacional Internacional

***Ingresar n° de serie de cédula de identidad (sin puntos)**

Ej: 12345

Nº de serie de Cédula de Identidad Nº de documento de Cédula de Identidad

Aceptar

Al ingresar tu RUT Y SERIE, tus datos se completarán de forma automática.

***Ingresar tu nombre de usuario**

***Ingresar tus nombres**

Ej: Juan



Se pueden presentar solicitudes, reclamos y denuncias a través de la misma página web para este fin y se establecen mecanismo de seguridad al ingresar los datos personales de la persona que presenta la solicitud.



Se puede acceder a información sobre los reclamos recibidos sobre las diferentes entidades públicas de país.

Imágenes tomadas de: <http://servicioalusuario.chilecompra.cl>

Año de consulta: 2017



1.2 Marco normativo y ámbito de aplicación

Como hemos visto, el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas a nivel internacional es una buena práctica que ha marcado el camino hacia una propuesta digital. Sin embargo, en el Perú se requería de mejoras sustanciales para responder a las necesidades de atención del ciudadano. Por ello, en el 2020, la SGP de la PCM, promovió la publicación del D.S. 007-2020-PCM que aprueba las disposiciones para la gestión de reclamos en la Administración Pública; y a su vez, la SGP presentó la Resolución N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la gestión de reclamos en la administración Pública.

Con estas medidas se busca iniciar la transformación de la gestión de reclamos en el país; y como vemos en el siguiente gráfico, el marco normativo resulta un pilar importante dentro de las acciones que se llevarán a cabo:

Disposiciones del nuevo enfoque de gestión de reclamos



Normatividad

Publicación del D.S. 007-2020-PCM.



Procedimiento

Se estandariza el proceso de atención a los reclamos en todas las entidades públicas; esto incluye la estandarización de formatos y su redacción en un lenguaje claro y de fácil lectura.



Plataforma digital

Nuevo Libro de Reclamaciones digital.



Supervisión

Supervisión presencial y virtual a las entidades por parte de la PCM.

A continuación, se presentan las bases legales de este marco normativo:



- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- D.S. N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- D.S. N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- D.S. N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- D.S. N° 007-2020-PCM, que aprueba las disposiciones para la gestión de reclamos en la Administración Pública.
- RSGP N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicio en el Sector Público, y su modificatoria mediante RSGP N° 007-2019-PCM/SGP.
- RSGP 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.

1.2.1 D.S. 007-2020-PCM

El 17 de enero del 2020 se publicó en el diario El Peruano el D.S. 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública y que presenta el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades; y las etapas del PGR ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.

Esta norma tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública. En las siguientes páginas de este cuaderno conoceremos las disposiciones que contempla este D.S..



1.2.2 Ámbito de aplicación

El D.S. 007-2020-PCM es de aplicación obligatoria para las entidades públicas que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a las personas, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas. Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú tienen el mismo tratamiento que las entidades públicas citadas previamente. A su vez, este D.S. es 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.

Las entidades o empresas que cuentan con normativa especial en gestión de reclamos en el marco de las disposiciones de protección y defensa del consumidor, del sistema financiero y de seguros, y de los servicios públicos regulados; pueden aplicar de manera supletoria el D.S., en lo que resulte pertinente y siempre y cuando no contravengan lo dispuesto por su propia normativa especial.

Finalmente, se encuentran fuera del alcance los reclamos que se deriven de los servicios de salud que se sujetan a las disposiciones del D.S. N° 002-2019-SA o norma que la sustituya. También se encuentran fuera del alcance, las empresas en liquidación bajo el ámbito de FONAFE.



Importante:

Debemos mencionar que las entidades o empresas que se encuentran excluidas del ámbito de aplicación del D.S. 007-2020-PCM, les corresponde informar anualmente a la SGP de la PCM, los reclamos que les hayan sido presentados para su atención bajo la normativa que les aplique, conforme a lo que establezca la SGP.

A continuación, presentamos un gráfico que resume el alcance del D.S. 007-2020-PCM:

Alcance del D.S. 007-2020-PCM



Aplicación obligatoria	Aplicación Supletoria	Fuera del alcance
<ul style="list-style-type: none"> → Entidades públicas* → Fuerzas Armadas y Policía Nacional → FONAFE y sus empresas públicas no reguladas. 	<ul style="list-style-type: none"> → Entidades con normativa especial. → Empresas públicas (FONAFE) reguladas. 	<ul style="list-style-type: none"> → Servicios de Salud** → Empresas públicas (FONAFE) en liquidación.

*Señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante D.S. N° 054-2018-PCM.

**Servicios de salud que se sujetan a las disposiciones del D.S. N° 002-2019-SA o norma que la sustituya.

Entidades o empresas con normativa especial:

Son aquellas entidades o empresas que cuenten con una normativa especial en gestión de reclamos en el marco de las disposiciones de protección y defensa del consumidor, del sistema financiero y de seguros y de los servicios públicos regulados, y que pueden aplicar de manera supletoria las disposiciones del D.S. 007-2020-PCM; siempre que resulte pertinente y no contravenga su normativa especial.

También se encuentran las entidades o empresas que en materia de gestión de reclamos deben aplicar el D.S. 002-2019-SA o la norma que la sustituya.



Empresas reguladas y no reguladas:

Las empresas públicas no reguladas son aquellas que no cuenta con normativa específica en materia de reclamos.

Empresas públicas de FONAFE en liquidación:

Son aquellas empresas públicas que están en proceso de liquidación lo que implica que ya no realizan actividades relacionadas con su giro de negocio sino aquellas vinculadas a la venta , entre otras actividades, la realización de los activos de la empresa, la cancelación de los pasivos (deudas) y la distribución, de ser el caso, del patrimonio remanente entre los accionistas de la empresa. Culminada la liquidación, se procede con su extinción.

1.3 Marco conceptual

Antes de conocer más información sobre la gestión de reclamos, presentaremos un breve marco conceptual para definir los conceptos principales del tema, conoceremos los motivos del reclamo y los roles y responsabilidades de los principales actores del proceso.

1.3.1 Términos y definiciones

En este apartado presentaremos los términos y definiciones más relevantes en el PGR. Revisa cada concepto.



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.



Libro de Reclamaciones

Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a la persona registrar y hacer seguimiento al estado de la atención de su reclamo, así como a las entidades 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 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.



Incidente

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



Sede

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



Ventanilla única

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.



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.



Mejora continua

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



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.



Acción preventiva

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

Respondamos a las siguientes preguntas:

- ¿Puedes definir qué es un reclamo?
- ¿Sabes en qué se diferencia un reclamo de un incidente?
- ¿Puedes definir qué entendemos por sede y ventanilla única en el marco contextual de la gestión de reclamos?
- Conoces la diferencia entre una acción correctiva y una acción preventiva?

En los procesos de gestión de reclamos, a veces se suele confundir los conceptos de **reclamo y queja**. ¿Conoces sus diferencias? A continuación, te presentamos el concepto de queja y algunos ejemplos para que puedas identificar cada tipo.



Las quejas se suelen presentar por defectos de tramitación, estas suponen paralizaciones, infracciones de los plazos establecidos legalmente, incumplimientos de los deberes funcionales u omisiones de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva, veamos algunos ejemplos.



Reclamo

Ejemplo 1: Tengo un reclamo por el trato recibido por parte de un servidor público de la entidad en la que me encontraba.

Ejemplo 2: En la entidad, me dieron información poco clara sobre el servicio que vine a realizar y que además se contradice con la información que me brindaron por teléfono.

Ejemplo 3: Dejo registrada mi insatisfacción por el tiempo de espera para ser atendido.

Queja

Ejemplo 1: Encontré errores en el documento tramitado.

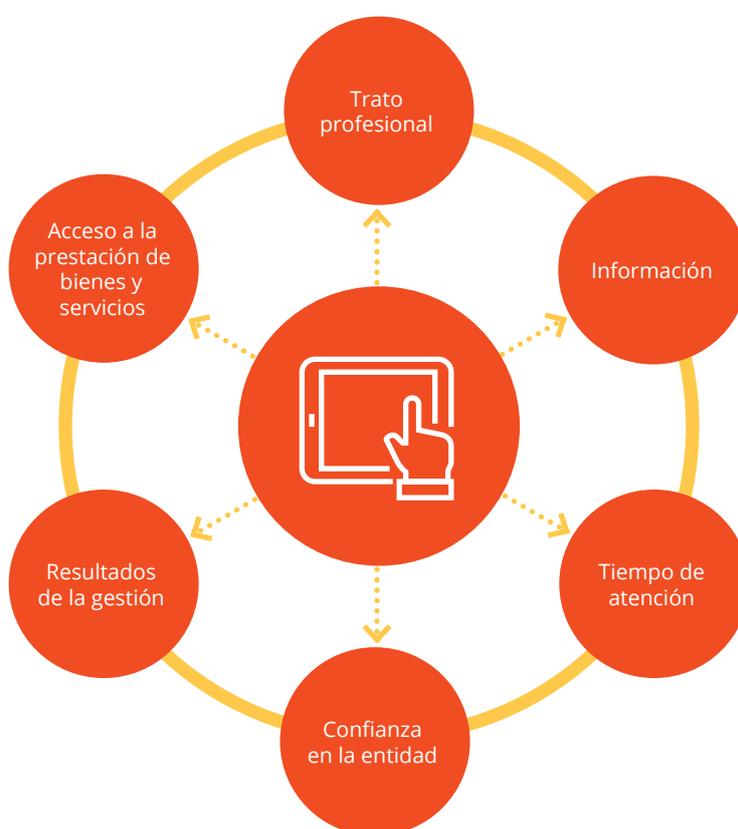
Ejemplo 2: Durante el proceso de atención de mi trámite me solicitaron requisitos adicionales no contemplados inicialmente.

Ejemplo 3: No han cumplido con atender mi trámite en los plazos establecidos conforme a ley.

1.3.2 Motivos del reclamo

Como ya hemos visto, un reclamo es un mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual podemos expresar insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública por la atención o prestación de un bien o servicio. Existen seis motivos por los cuales un ciudadano puede presentar un reclamo; conozcamos los temas relacionados a los motivos de reclamo en el siguiente gráfico:

Motivos de reclamos



Como vemos, los motivos de reclamos son aquellos aspectos sobre los cuales versan los reclamos, y están directamente relacionados con los conductores de calidad. Revisemos cada motivo y algunos ejemplos para clarificar sus definiciones.



Trato profesional durante la atención: Se refiere a las acciones que asume el servidor 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. De modo que la persona considera aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.



Ejemplos:

- “No me atendieron de la misma manera que a un limeño ya que vengo de provincia y hablo quechua.”
- “Me trataron con impaciencia y poca empatía”.
- “La persona que me atendió estuvo muy ocupado con su teléfono durante mi turno de atención”.
- Palabras subidas de tono y/o de volumen por parte de un servidor público hacia el ciudadano.
- Indiferencia o falta de empatía frente a la exposición de un caso por parte de un servidor público hacia el ciudadano.
- Escaso conocimiento para absolver dudas en la orientación por parte de un servidor público hacia el ciudadano.

Información: Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma como se entrega. Por lo que la persona considera elementos como el uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como la 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.



Ejemplos:

- “No me dieron la información completa para realizar mi trámite”.
- “La señorita de atención al ciudadano estaba distraída y no se preocupó en darme la información pertinente ya que estaba esperando un buen rato”.
- “Llamé por teléfono para confirmar el estado de mi cita, pero no me dieron razón de ello”.
- El servidor utiliza un lenguaje técnico en sus respuestas y no lo comprendo.
- “Las letras del documento entregado son muy pequeñas, siendo ilegibles para personas mayores de edad.

Tiempo de atención: Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad, es decir, desde la espera por parte 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. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.



Ejemplos:

- “Tuve que esperar 2 horas para que me atiendan ya que solo había 1 persona atendiendo, habiendo 4 ventanillas cerradas”.
- “He estado en cola desde las 11am y llegando la hora de almuerzo, cerraron las ventanillas de atención quedándome con muchas personas sin atención hasta que regresen de su almuerzo”.
- Tiempo de espera excesivo que experimenta un ciudadano en las respuestas automatizadas del canal virtual de una entidad pública.



Acceso a la prestación de los bienes y servicios: Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la entidad 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. En ese sentido la persona evalúa aspectos como: la Infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.



Ejemplos:

- “Fui en silla de ruedas y no tenían infraestructura adecuada para discapacitados”.
- “La entidad solo tiene un centro de atención, teniendo como usuarios del servicio en todos los distritos de lima y provincia”.
- “La entidad no responde nunca el teléfono registrado para la atención al ciudadano”.
- Sala de espera con deficiencia en su infraestructura en su sede central.

Resultado de la gestión o atención: Referido a la capacidad de la entidad 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 con la que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.



Ejemplos:

- “Según el proceso publicado en la página web de la entidad, no coincide con lo que pasa en la realidad”.
- “La entidad no tiene su servicio estandarizado ya que cada orientador gestiona de manera diferente”.
- Alto costo previsto para acceder a un servicio público.

Confianza de la entidad ante las personas: Referido a situaciones que afectan la legitimidad que la entidad 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.



Ejemplos:

- “Me dicen que primero debo pagar al orientador para que me atiendan primero”.
- “El servidor da preferencias a sus amistades para su atención”.
- Los servidores públicos no están identificados correctamente.
- Los servidores usan correos personales y no institucionales en la entidad.

1.3.3 Roles y responsabilidades

Finalmente, para culminar con el marco conceptual del tema, conoceremos los roles y responsabilidades de los cinco principales involucrados en la gestión de reclamos.

Roles participantes en la gestión de reclamos





SGP

La SGP es el órgano de línea con autoridad técnico-normativa a nivel nacional, responsable de proponer, articular, implementar y evaluar la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que alcanza a todas las entidades de la administración pública, incluidos los gobiernos regionales y locales.

Responsabilidades:

1. Proponer o aprobar, según corresponda, las disposiciones complementarias que resulten necesarias.
2. Conducir, implementar y desplegar el PGR.
3. Monitorear y evaluar el PGR
4. Evaluar el cumplimiento de las disposiciones de la norma vigente
5. Brindar asistencia técnica durante la implementación y ejecución del PGR.
6. Realizar talleres de capacitación y difusión
7. Promover la articulación
8. Establecer los mecanismos que permitan resolver las contingencias, conflictos, controversias o problemas.

SEGDI

La SEGDI de la PCM lidera los procesos de innovación tecnológica y de transformación digital del Estado. Es el ente rector del Sistema Nacional de Transformación Digital y administra las Plataformas Digitales del Estado Peruano.

Responsabilidades:

1. Liderar el diseño de la plataforma digital Libro de Reclamaciones, en base a los requerimientos funcionales que define la SGP.
2. Desarrollar, implementar, desplegar y dar mantenimiento a la plataforma digital.
3. Capacitar a la SGP sobre la administración y funcionalidades de la plataforma digital.
4. Brindar soporte técnico para resolver incidentes tecnológicos y contingencias.
5. Brindar el respaldo tecnológico, la interoperabilidad, datos, arquitectura, seguridad e identidad digital necesarios para la implementación, escalabilidad, sostenibilidad y funcionamiento de la plataforma digital.
6. Garantizar la interoperabilidad de los sistemas informáticos.

Máxima autoridad administrativa

Constituye la instancia de la entidad con capacidad de decisión, responsable de la puesta en marcha del proceso de implementación del PGR.

Responsabilidades:

1. Garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el D.S. 007-2020-PCM.
2. Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas para utilizar la plataforma digital.

3. Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE.
4. Designar formalmente servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del PGR de la entidad.
5. 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.

Responsable del proceso (Titular y alterno)

Servidor civil designado por la máxima autoridad administrativa a efectos de coordinar y ejecutar la gestión de reclamos a nivel de toda la entidad.

Responsabilidades:

1. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos.
2. Implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones en la entidad y sus canales de atención.
3. Coordinar la atención oportuna, así como la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad.
4. Mantener actualizada la información institucional sobre el PGR de la entidad.
5. El responsable del PGR puede delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por sede, las acciones que le corresponde dentro del PGR.
6. Registrar en la plataforma digital, la identificación de los encargados, titular y alterno en cada sede.
7. Capacitar a la máxima autoridad administrativa, a los encargados y a todo al personal de la entidad relacionado con el PGR.

Encargado del proceso

Es el servidor civil designado para encargarse en materia de reclamos en las sedes desconcentradas de la entidad.

Responsabilidades:

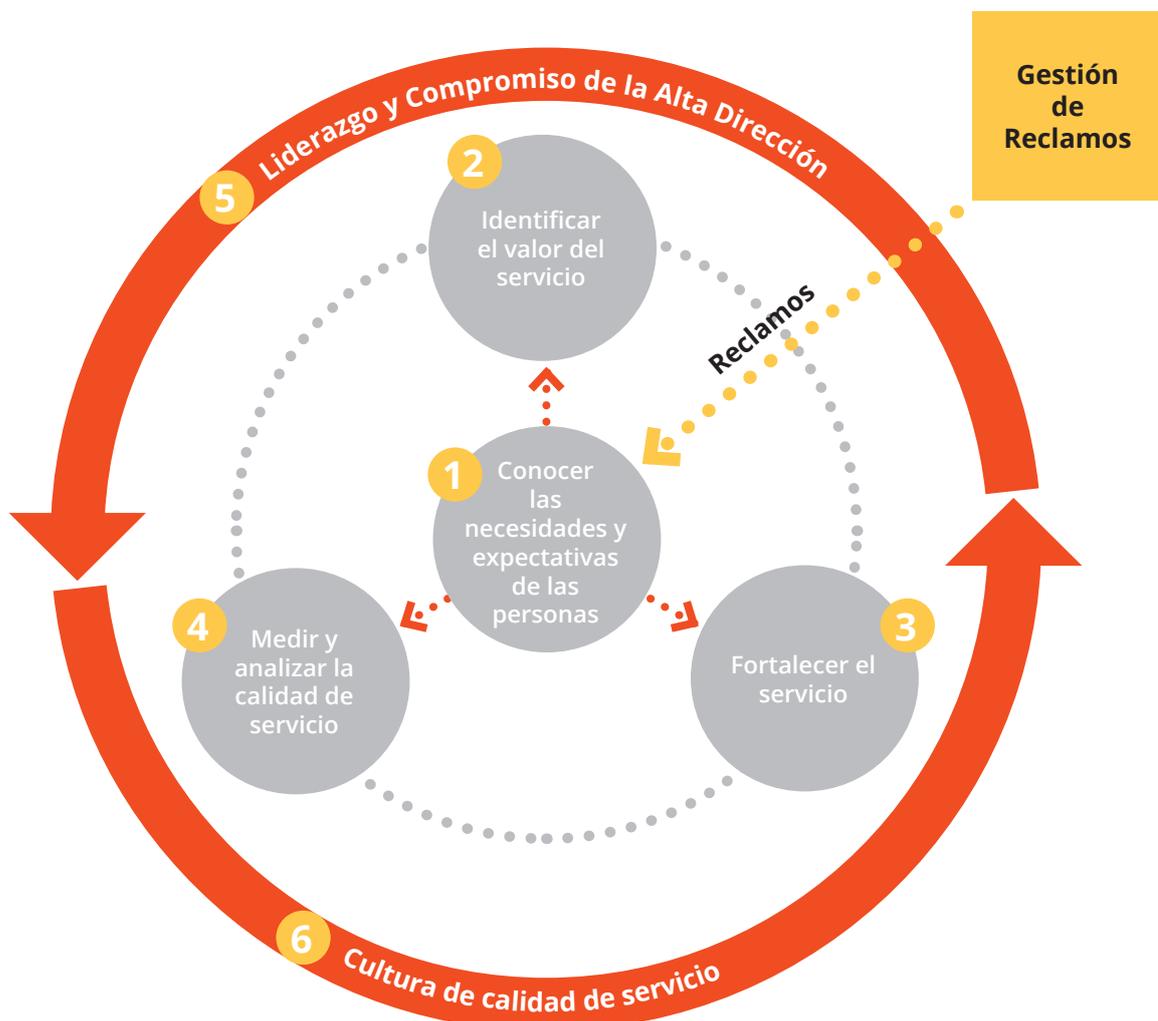
1. Atender los incidentes.
2. Asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda.
3. Brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo.



1.4 Gestión de reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad del servicio

Según lo revisado, podemos afirmar que la gestión de reclamos contribuye a la mejora de la atención y prestación de los bienes y servicios brindados por las entidades públicas, ya que constituye una fuente de información para identificar problemas en la ejecución de los procesos vinculados con la prestación de dichos bienes y servicios. De esta manera, la gestión de reclamos aporta al modelo de gestión de la calidad de servicios y refuerza el compromiso de la Alta Dirección y los servidores civiles de la entidad, al 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.

La gestión de reclamos en el marco de la gestión de la calidad del servicio





Nota:

El Libro de Reclamaciones es un insumo obligatorio para recoger las necesidades y expectativas de las personas.

1.5 Tratamiento de incidentes

Los incidentes asociados a los motivos de reclamos descritos en la norma técnica son situaciones que pueden ocurrir en las entidades públicas que prestan bienes o servicios a la ciudadanía. A diferencia de un reclamo, un incidente es un evento que afecta la prestación del bien o servicio, pero que puede ser solucionado de manera inmediata. En este curso conoceremos cómo gestionar de forma correcta un reclamo, pero también es importante, que sepamos atender un incidente de forma oportuna. En ese sentido, revisemos los siguientes pasos:

Pasos para la atención del incidente



Paso 1: Identificación del incidente: Los incidentes pueden ocurrir y ser identificados en los diferentes espacios de interacción entre el servidor civil y la persona. Independientemente de quien haya identificado el incidente, este debe ser puesto en conocimiento del responsable de PGR o el encargado de sede, según corresponda.



Paso 2: Atención del incidente: Una vez conocido el hecho, el responsable del PGR o el encargado de sede, según corresponda, junto 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.

A continuación, conoceremos algunos ejemplos de incidentes comunes y cómo se pueden solucionar.

Ejemplos de incidentes



Ejemplo 1



Incidente: “Se olvidaron de llamar a mi número de ticket para la atención”

Solución: El administrador coordinó con las ventanillas para que lo atiendan como prioridad.

Ejemplo 2



Incidente: “El personal orientador estaba conversado por teléfono un buen rato y no nos atendía”.

Solución: El supervisor conversó con el personal orientador ofreciendo las disculpas respectivas a las personas en turno.

Ejemplo 3



Incidente: “Cuando llegó la hora de almuerzo todas las ventanillas de la entidad dejaron de atender, dejándonos en cola en la calle”.

Solución: El supervisor designó al menos a una ventanilla para seguir con la atención.

Ejemplo 4



Incidente: La página web está caída y no me puedo registrar.

Solución: Levantamiento oportuno de inconvenientes presentado en la página web institucional alertados por ciudadanos a través del canal virtual.



.....

.....

.....

.....

.....



RESUMEN DEL MÓDULO I



- En las últimas décadas, las entidades públicas del estado peruano han venido demostrando el querer ejercer una mejor relación entre el ciudadano y sus actividades, a través de la provisión de bienes y servicios de calidad. Dentro de este modelo de gestión de la calidad, la gestión de los reclamos es un proceso de gran importancia dentro de la Administración Pública, pues permite escuchar la voz del ciudadano y que esta sea atendida por los servidores públicos; adicionalmente, permite una rápida identificación de problemas en la prestación de los bienes y servicios para la búsqueda de soluciones y mejoras
- Como hemos visto, la implementación del Libro de Reclamaciones en las entidades públicas requiere de cambios y mejoras para asegurar una buena atención al ciudadano. Por ello, en el 2020, la SGP de la PCM, promovió la publicación del D.S. 007-2020-PCM que aprueba las disposiciones para la gestión de reclamos en la Administración Pública. Siguiendo este D.S., se define a un reclamo como un mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual podemos expresar insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública por la atención o prestación de un bien o servicio.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

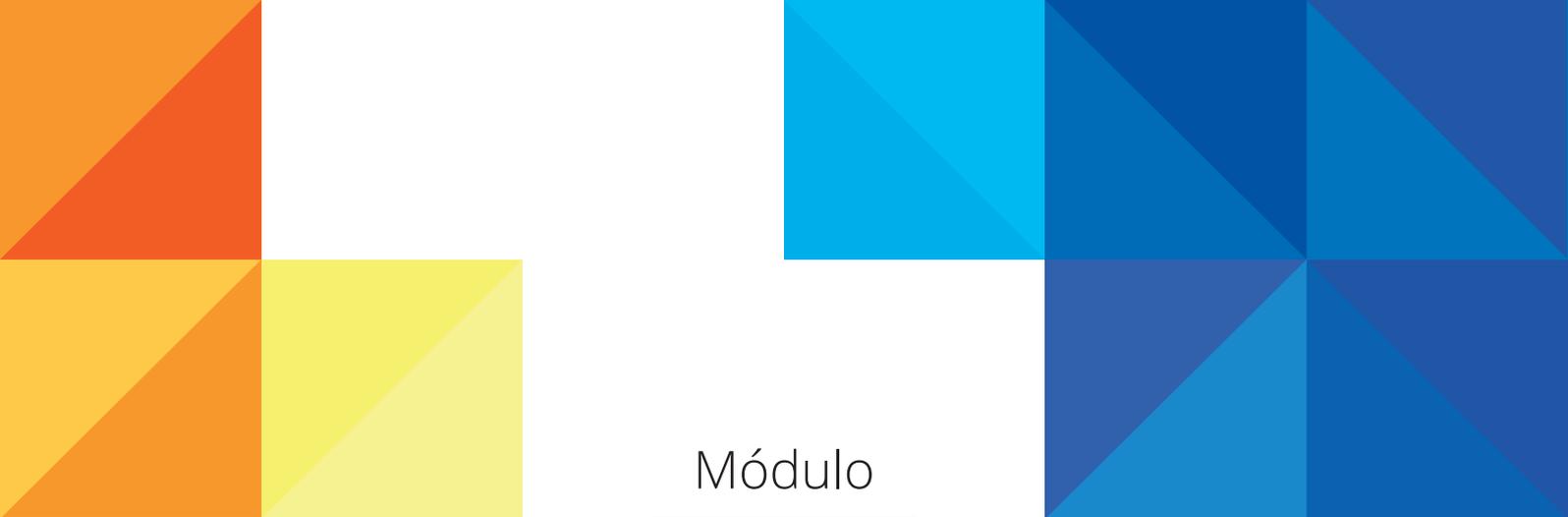


A large, light gray rectangular area containing horizontal dotted lines, intended for writing or taking notes.



A large, light gray rectangular area containing 20 horizontal dotted lines, serving as a template for text entry.





Módulo



La plataforma digital Libro de Reclamaciones: Usos y funciones



■ Logro de aprendizaje

Demostrar conocimiento de la operatividad básica de la plataforma digital de gestión de reclamos en las entidades de la administración pública, para ejercer un correcto uso en la gestión de reclamos de los ciudadanos.



Contenidos

2.1 Conociendo la plataforma digital Libro de reclamaciones

2.1.1 Operación de la plataforma digital

2.1.1.1 Gestión de usuarios

2.1.1.2 Carga de información

2.1.1.3 Soporte técnico

2.1.2 Perfiles de la plataforma digital

2.1.2.1 Personas

2.1.2.2 Entidad

A. Alta Dirección de la entidad

B. Responsable de Libro de Reclamaciones

C. Encargados de Libro de Reclamaciones

D. Responsable de Unidades de Organización

E. SGP-PCM

2.1 Conociendo la plataforma digital Libro de Reclamaciones



Para reflexionar:

- ¿Alguna vez has registrado un reclamo a través de una plataforma digital?
- ¿Conoces la plataforma digital Libro de Reclamaciones del Estado peruano?
- ¿Conoces qué perfiles se pueden crear en la plataforma digital Libro de Reclamaciones?

Tras identificar en una etapa diagnóstica cómo se venía desarrollando la gestión de reclamos en las entidades públicas, y respondiendo a las necesidades de transformación digital y mejora continua, nace la plataforma digital Libro de Reclamaciones. Esta plataforma es producto de la investigación realizada con ciudadanos y ciudadanas, experiencias internacionales y la validación efectuada con entidades públicas; tiene como función principal recibir la retroalimentación del ciudadano respecto a la prestación de los bienes y servicios que reciben de las entidades públicas.

A continuación, presentamos la plataforma Libro de Reclamaciones, en el que todo ciudadano que desee registrar un reclamo puede acceder:

Para acceder al Libro de Reclamaciones debemos ingresar a la plataforma: www.gob.pe



Página principal de la plataforma



gob.pe

Libro de Reclamaciones

[Nuevo reclamo](#)

[Seguimiento de reclamo](#)

Ingresa tu reclamo

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

1 — 2 — 3

Cuéntanos ¿Qué sucedió?

1. ¿En qué entidad ocurrió la situación que origina tu reclamo?
2. ¿En qué sede te encontrabas?

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

Quedan 4000 caracteres.
6. 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





Importante:

Las entidades públicas que reciben reclamos que se encuentran dentro del ámbito de aplicación del presente Decreto Supremo quedan prohibidas de diseñar, desarrollar y/o implementar un Libro de Reclamaciones en su versión digital, propio o particular, como soporte al PGR.

2.1.1 Operación de la plataforma digital

Para conocer la plataforma digital es necesario identificar y aprender su operación. El responsable titular y alternativo del PGR designado por la entidad, puede acceder y realizar la gestión de reclamos en la plataforma digital Libro de Reclamaciones.

Acceso a la plataforma con usuario y contraseña para los servidores públicos con rol en la gestión de reclamos



Iniciar sesión

Correo Electrónico

Contraseña

Recordarme

[Iniciar sesión](#)

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)



2.1.1.1 Gestión de usuarios

La gestión de usuarios es una de las primeras actividades para iniciar las operaciones en la plataforma digital. Esta actividad requiere de la designación previa de un responsable titular y alterno por parte de la entidad. A continuación, detallaremos cómo se crean los usuarios de responsable titular (y alterno) y otros usuarios de las entidades de administración pública.

Credenciales para el responsable titular y alterno del PGR

La entidad envía a la SGP los datos del responsable y alterno de la gestión de reclamos, esto incluye la siguiente información:

Datos de la entidad:

RUC, nombre completo, abreviatura, logo, teléfono, dirección, nivel y tipo de gobierno.

Datos de los responsables titular y alterno:

DNI, Nombres y apellidos, cargo², responsabilidad³, correo electrónico, celular, teléfono y extensión.

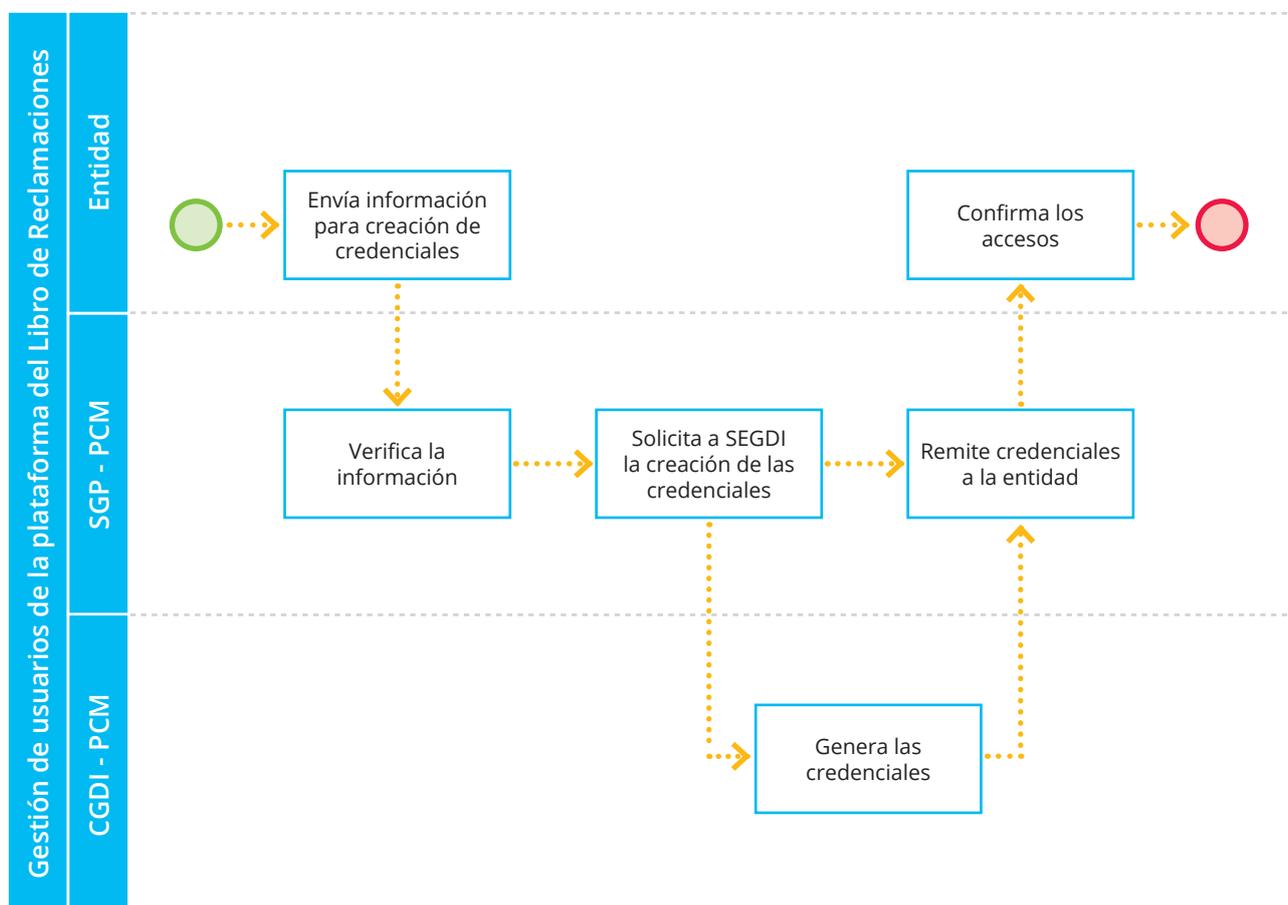
La SGP verifica la información y la comparte con SEGDI, quien administra la plataforma. Tras la creación de las credenciales, estas son comunicadas a la entidad a través de la SGP.

La actualización de las credenciales del responsable alterno es responsabilidad de la entidad o empresa pública. En el caso del responsable titular, esta acción la realiza la Secretaría de Gestión Pública.

² Corresponde a su cargo institucional.

³ Corresponde si es responsable titular o alterno del PGR.

Flujograma de la creación de credenciales



Credenciales para los usuarios distintos al responsable titular y alternativo del PGR.

La creación y actualización de las credenciales de los usuarios distintos al responsable titular y alternativo: Alta Dirección, encargados, unidades de organización, entre otros, estará a cargo de la entidad. Para ello, se deben seguir las siguientes acciones desde la plataforma digital.

Creación de usuario:

Tras acceder a la plataforma con los accesos de responsable brindados por SEGDI, se debe acceder al apartado de configuración y completar los datos del nuevo usuario. Luego, se le deben brindar los permisos de accesos.



Accesos:

Iniciar sesión

Correo Electrónico

Contraseña

Recordarme

Iniciar sesión

¿Olvidaste tu contraseña?

Acceso con las credenciales otorgadas por SEGDI.

Creación de un nuevo usuario:

Nuevo usuario

DNI

45831568

Nombres y Apellidos

Elmer Javier Jara Perez

Cargo

Mesa de ayuda

Correo Electrónico

Ejara@pcm.gob.pe

Contraseña

.....

Confirmar contraseña

.....

Celular

984357625

Teléfono

Extensión

5555

Desde configuración, el responsable deberá crear los usuarios de la entidad.



Los perfiles que se pueden crear son los siguientes:

- Alta Dirección
- Responsable de la Unidad Orgánica
- Responsable Libro de Reclamaciones de la entidad
- Encargado de sede Libro de Reclamaciones

Estos usuarios creados, siempre pueden ser modificados o eliminados por el responsable titular y alterno del PGR. El responsable visualiza así a los usuarios creados, desde el apartado de Configuración.

Usuarios

[Cargas Masivas](#)

[+ Agregar usuario](#)

DNI	Nombres y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico	Celular	Responsabilidad	
50505050	Manuel Pardo	Especialista	pardo@gmail.com	988989898	LdR Encargado de Sede LdR Sede Ayacucho	Editar
52525252	Carla Torres Prado	Atención	pruebaou@gmail.com	989898989	Responsable de Unidad orgánica Atención al Ciudadano	Editar
42424242	José Pérez Castro	Atención al ciudadano	pruebaencargado@gmail.com	998877251	LdR Encargado de Sede LdR Sede Arequipa	Editar
46861546	responsable prueba		responsableprueba@gob.pe	954422198	Responsable LdR de Entidad	Editar

En esta sección se visualizan todos los usuarios creados.

Modificar y/o eliminar usuario

20202020	livliviv	Mesa de atención	mesadeatencion@mininter.gob.pe	909090909	Responsable de Unidad orgánica cdc	
----------	----------	------------------	--------------------------------	-----------	--	---

Con esta herramienta se pueden realizar modificaciones empleando el lápiz o eliminar un usuario empleando la papelera.

2.1.1.2 Carga de información

Para la implementación de la plataforma digital, las entidades deberán cargar de forma progresiva la información de sus unidades orgánicas, sedes, usuarios y datos de la entidad, mediante la importación de datos. Esta carga puede realizarse de forma individual o se puede realizar una carga masiva.



Importante:

Para los reclamos presentados antes de la implementación de la plataforma digital, no serán necesarios trasladarlos a la plataforma en mención.



Carga Individual

Para realizar la carga individual se debe utilizar la opción de +Agregar que nos permite crear cada perfil uno a la vez. De esta forma se agregan las unidades, las sedes y usuarios.

Desde esta opción se realiza la carga individual.

Unidades orgánicas y responsables

[Cargas Masivas](#)

[+ Agregar unidad](#)

Nombre	Descripción	Responsables
--------	-------------	--------------

Sedes

[Cargas Masivas](#)

[+ Agregar sede](#)

Nombre	Dirección	Correo	Teléfono	Encargados
--------	-----------	--------	----------	------------

Usuarios

[Cargas Masivas](#)

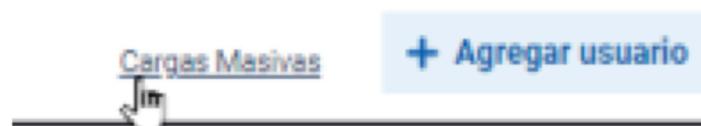
[+ Agregar usuario](#)

DNI	Nombres y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico	Celular	Responsabilidad
-----	---------------------	-------	--------------------	---------	-----------------

Carga Masiva

Adicional a la carga individual y para facilitar la gestión de la plataforma, también se puede optar por la carga masiva. Esto permite crear en una sola acción a los usuarios de Unidades orgánicas y/o sedes, subiendo un archivo a la plataforma con el formato XSLX.

Para acceder a esta opción, encontraremos el botón Cargas masivas a lado de la opción de agregar usuario.



Tras seleccionar esta opción, se deberá ingresar al botón +Agregar carga masiva



Desde esta opción se realiza la carga masiva.

Este botón habilita la carga masiva. Para ello, se debe seleccionar el tipo de carga (unidades orgánicas, sedes o usuarios), descargar el formato que se completará con la información y cargar el archivo.

Agregar carga masiva

1 Selecciona el tipo de carga

- Unidades orgánicas
- Sedes
- Usuarios

Elegir el tipo de carga que se realizará.

2 Descarga el archivo con el formato y complétalo con la información de tu entidad

Formato Unidades.xlsx

Descargar el archivo que corresponde según el tipo de carga.

3 Selecciona el archivo que vas a subir

Elige un archivo...

Subir archivo

Completar el archivo con la información de la entidad y subir el archivo para su carga en el sistema. El resultado de la carga será notificado por correo y se visualizará en la plataforma.



2.1.1.3 Soporte técnico

Con la finalidad de garantizar la continuidad operacional de la plataforma digital Libro de Reclamaciones en las entidades, se establecen disposiciones para la atención de los incidentes tecnológicos. En ese sentido, se plantea un soporte de dos niveles.

Soporte Nivel I - Entidad

Deben ser atendidos conforme las disposiciones internas de la entidad. 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 de que no se haya resuelto el incidente tecnológico, el responsable de la oficina de tecnologías de la información o la que haga sus veces notifica el caso hacia el soporte de Nivel II.

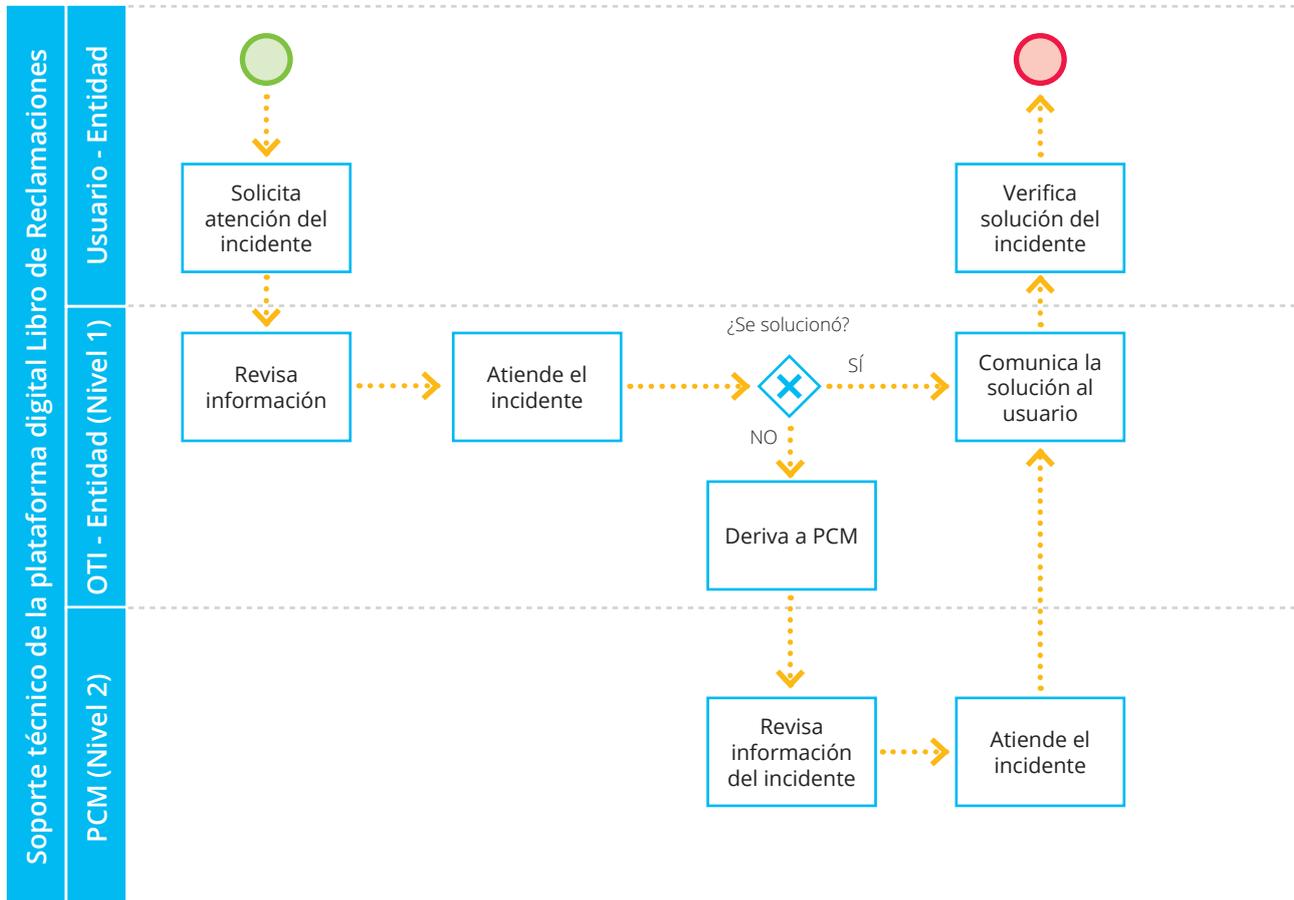
Soporte Nivel II - PCM

La notificación es enviada a la SEGDI, con la siguiente información:

- Nombre de la entidad
- 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 pantalla del mensaje de error, fecha y hora del error.

Una vez solucionado el incidente tecnológico, la SEGDI confirma la solución a la oficina de tecnologías de la información de la entidad o la que haga sus veces.

Flujo del soporte tecnológico de la plataforma



2.1.2 Perfiles de la plataforma digital

En este apartado conoceremos qué perfiles considera la plataforma digital Libro de reclamaciones y cómo se visualiza la plataforma, según cada perfil; para ello, se muestran algunas vistas de cada rol y se nombran las características que tiene dicho perfil para actuar en la plataforma digital.

A continuación, presentamos los perfiles existentes:





2.1.2.1 Personas

Este perfil se encuentra habilitado para cualquier ciudadano y/o ciudadana que desee registrar un reclamo. Este perfil accede a la plataforma y tiene la opción de registrar su reclamo en 03 pasos.

 **Libro de Reclamaciones**

[Nuevo reclamo](#) [Seguimiento de reclamo](#)

Ingresa tu reclamo

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

1 — 2 — 3

Cuéntanos ¿Qué sucedió?

1. ¿En qué entidad ocurrió la situación que origina tu reclamo?

Seleccione:

2. ¿En qué sede te encontrabas?

Seleccione sede

El problema no ocurrió en una sede física.

3. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?

21/11/2020

4. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?

20:47

5. **Describenos ¿qué sucedió?**
Detalla cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera más detallada posible.

Quedan 4000 caracteres.

6. **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

2.1.2.2 Entidad

En este apartado conoceremos como se visualiza la plataforma digital Libro de Reclamaciones según el perfil que tenga la entidad. Recordemos que en la gestión de reclamos participan diversos actores. Cada actor tiene habilitada ciertas acciones dentro de la plataforma. Conozcamos dichas acciones y vistas.

A. Alta Dirección de la entidad

Este perfil permite visualizar los resultados del PGR, a través de indicadores que contribuyan a la implementación de la mejora de los servicios en la entidad.

B. Responsable del Libro de Reclamaciones

Como hemos visto, este es un perfil muy importante ya que se le permite la administración integral de la gestión de reclamos, teniendo activa las opciones de configuración, filtros, reportes, visibilidad de seguimiento general, etc. Este perfil coordina la atención oportuna, así como la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad. Puede configurar la plataforma digital, respecto a los datos de la entidad, usuarios, unidades orgánicas y sedes de la entidad.

Como se puede visualizar, este perfil cuenta con las opciones de Reporte y Configuración.

Presidencia del Consejo de Ministros : [Inicio](#) [Reportes](#) [Configuración](#)

Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros

[+ Ingresar o trasladar reclamo](#)

Pendientes (68) En espera (39) Finalizados (110)

Opciones de búsqueda

Buscar

Estados

Nuevo (50)

Respondido por u. orgánica (18)

Filtrado por: Pendientes
68 resultados

yr05cq	NUEVO USUARIO	RESPONDIDO POR U. ORGÁNICA	ACEPTADO	jue 11 jun 20
dni: 04203688				Venció hace 4 meses
Motivo: Trato profesional en la atención, Confianza				vie 24 jul 20
				SGD
6zmcn5	Melissa Donayre	RESPONDIDO POR U. ORGÁNICA	ACEPTADO	vie 26 jun 20



C. Encargados del Libro de Reclamaciones

Este perfil es designado por la entidad y según lo defina, puede emitir la respuesta al ciudadano. Posee restricciones en la plataforma: no tiene activa la opción de configuración y solo pueden visualizar los reclamos de la sede que tiene asignada.

Estos perfiles no tienen habilitada la opción de reportes y configuración. Pueden observar los reclamos pendientes, en espera y finalizados de la sede a la cual pertenece.

The screenshot shows the 'Libro de Reclamaciones' interface for the 'Presidencia del Consejo de Ministros'. The header includes the 'gob.pe' logo and the user 'José Pérez C.'. The main title is 'Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros'. Below the title, there are filters for 'Pendientes (60)', 'En espera (48)', and 'Finalizados (130)'. A search bar and filter options are on the left. The main content area shows a list of claims with details like 'Nuevo USUARIO', 'Melissa Donayre', and 'Melissa Donayre', along with their DNI, response status, and dates.

D. Responsable de Unidades de Organización

Este perfil proyecta la respuesta al reclamo. Posee restricciones en la plataforma: no tiene activa la opción de configuración y solo pueden visualizar los reclamos de su UO correspondiente.

Estos perfiles no tienen habilitada la opción de reportes y configuración. Pueden observar los reclamos pendientes, en espera y finalizados de la unidad de organización a la cual pertenece.

The screenshot shows the 'Libro de Reclamaciones' interface for the 'Presidencia del Consejo de Ministros'. The header includes the 'gob.pe' logo and the user 'Carla Torres...'. The main title is 'Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros'. Below the title, there are filters for 'Pendientes (0)', 'En espera (0)', and 'Finalizados (70)'. A search bar and filter options are on the left. The main content area shows 'Filtrado por: Pendientes' and 'Unidad orgánica: 0 resultados', indicating that no claims are found for the selected unit.

E. SGP-PCM

Este perfil permite monitorear y supervisar los resultados del PGR en todas las entidades de la administración pública. Cuenta con la administración integral de la plataforma sin restricciones.

Como se puede visualizar, este perfil cuenta con las opciones de Reportes y Configuración.

Presidencia del Consejo de Ministros : Inicio **Reportes** Configuración [Ver todas las notificaciones](#)

Generar reportes

1. Selecciona el periodo de tiempo que necesitas incluir en el reporte:

Desde **Hasta**

2. Descarga el reporte generado

[Descargar archivos](#)

Este perfil puede acceder a la información de todas las entidades públicas registradas en la plataforma.

Presidencia del Consejo de Ministros : Inicio **Configuración**

Entidades

[+ Agregar Entidad](#)

Nombre	Nombre corto	RUC	Encargado LdR
Oficina Nacional de Procesos Electorales	ONPE	20291973851	Elena Rosa Camayo Orihuela
Ministerio del Interior	MININTER	20131366966	Walter Mango Díaz
Presidencia del Consejo de Ministros	PCM	20168999926	Maira Elizabeth Cabrera Osorio
Ministerio Público - Fiscalía de la Nación	MPFN	20131370301	Ignacio Teodoro Yauri Cuadros
Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado	OSCE	20419026809	Patricia Ambulodigüe Tito
Ministerio de Economía y Finanzas	MEF	20131370645	Ana Teresa Martínez Zavaleta
Ministerio de Transportes y Comunicaciones	MTC	20131379944	Edgar Arturo Alarcón Rojas
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	INDECOPI	20133840533	SALAZAR VASQUEZ, KARIM JESSICA



RESUMEN DEL MÓDULO II



- Para responder a las necesidades de transformación digital y mejora continua, nace la plataforma digital Libro de Reclamaciones. Esta plataforma tiene como función principal recibir la retroalimentación del ciudadano respecto a la prestación de los bienes y servicios que reciben de las entidades públicas. Cada entidad pública que se encuentre dentro del alcance, según el D.S. 007-2020-PCM, de esta plataforma deberá designar a una persona encargada como responsable de la gestión de reclamos y obtendrá acceso y administración sobre la plataforma digital.
- Entre las actividades que se desarrollan en la plataforma, se encuentra la gestión de usuarios, carga de información y la gestión propia de los reclamos. La gestión de usuarios requiere de manera previa, de la designación de un responsable titular y alterno por parte de la entidad; quienes remiten la información a la SGP para la creación de credenciales. La SGP verifica la información y la comparte con SEGDI, quien crea y remite las credenciales a la entidad, quienes, a su vez, podrán administrar los usuarios que se creen para la correcta gestión de los reclamos. Estos usuarios comprenden a: 1. Alta Dirección, 2. Responsable de la Unidad Orgánica, 3. Responsable Libro de Reclamaciones de la entidad, 4. Encargado de sede Libro de Reclamaciones

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

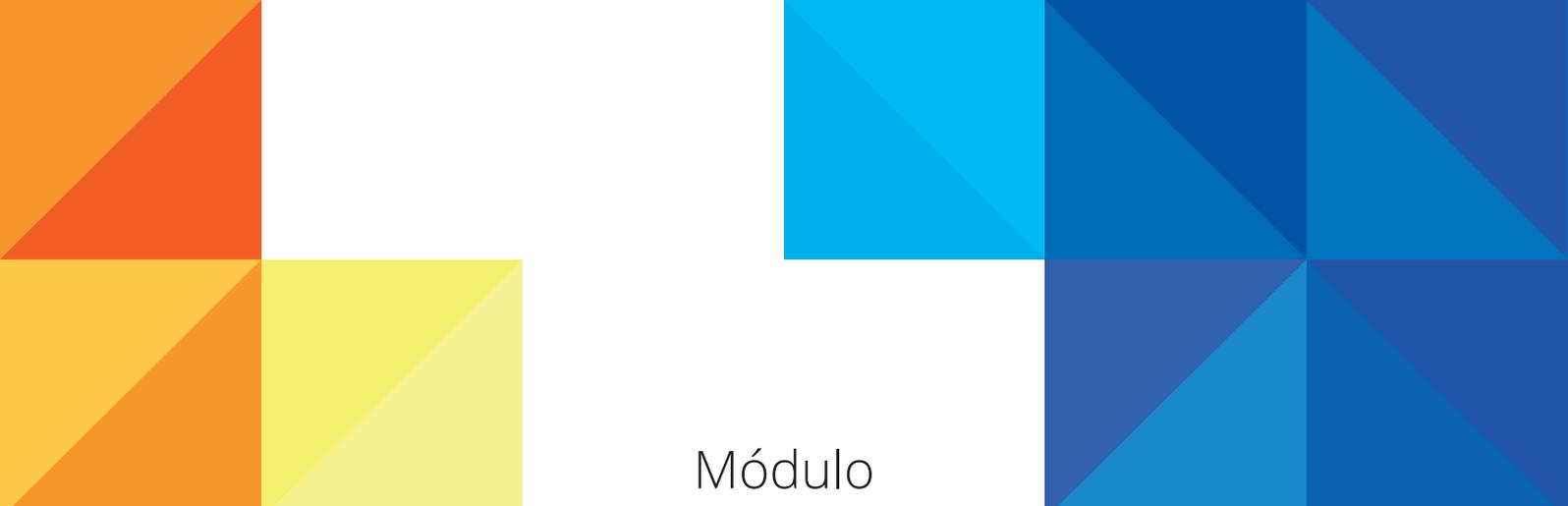


A large, light gray rectangular area containing horizontal dotted lines, serving as a template for text entry.



A large, light gray rectangular area containing 20 horizontal dotted lines, serving as a template for text entry.





Módulo



Etapas, seguimiento, análisis y mejora de la gestión de reclamos



■ Logro de aprendizaje

Reconocer las etapas de la gestión de un reclamo, y distinguir los procesos de seguimiento, análisis y mejora de la gestión de reclamos.



Contenidos

3.1 Recomendaciones para tratar a las personas ante un reclamo

3.2 Etapas para gestionar un reclamo

4.2.1 Registro del reclamo

4.2.2 Atención y respuesta del reclamo

4.2.3 Notificación de la respuesta

3.3 Archivo y custodia del Libro de Reclamaciones

3.4 Seguimiento, Análisis y Mejora

4.4.1 Resultados y evaluación de los reclamos

4.4.2 Mejora Continua

4.4.3 Supervisión de la gestión de reclamos virtual y presencial

3.1 Recomendaciones para tratar a las personas ante un reclamo



Para reflexionar:

- ¿Cómo atiendes los reclamos que se han presentado en la entidad pública de la que formas parte?
- ¿Conoces los pasos para la atención de reclamos según el D.S. 007-2020-PCM?
- ¿Qué recomendaciones le brindarías a un servidor público que atiende los reclamos de la entidad en la que labora?

En este tercer módulo conoceremos las etapas de la gestión de reclamos; pero antes de entrar en dicho apartado, compartiremos algunas recomendaciones útiles que todos los servidores civiles de las entidades de administración pública deben conocer.

A continuación, presentamos estas seis recomendaciones:



Actuar con rapidez:

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



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.



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 servidor 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 con la solución.

3.2 Etapas para gestionar un reclamo

En este apartado conoceremos cuáles son las etapas para gestionar un reclamo. Como vimos en el primer módulo, un reclamo es un mecanismo 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. Esta expresión de insatisfacción o disconformidad denominada reclamo comprende tres etapas:

Etapas de la gestión de un reclamo





Importante:

Según el D.S. 007-2020-PCM, el plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital (Art.14).

3.2.1 Registro del reclamo

El registro es el primer paso del PGR. En esta etapa la persona consigna datos vinculados a su reclamo a través de la plataforma digital Libro de Reclamaciones, plataforma que hemos conocido en el segundo módulo. A continuación, presentaremos algunas consideraciones que se deben tener en cuenta al momento de registrar un reclamo:



1. El acceso al Libro de Reclamaciones se da a través de la plataforma GOB.PE (www.gob.pe).



2. El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.



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



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



5. Las entidades 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.



6. 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 medios o documentos que lo sustenten.



7. La entidad debe brindar orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo. De identificar que no se trata de un reclamo bajo los alcances del D.S. N° 007-2020-PCM las entidades comunican a la persona sobre las vías de tramitación que tiene a su disposición.



8. 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).



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



10. Los reclamos pueden registrarse a través de los canales de atención que tenga disponible la entidad.



11. En el caso que una entidad utilice el Libro de Reclamaciones en su versión digital y haya recibido un reclamo registrado en un medio distinto a este, corresponde al responsable del PGR trasladar de manera clara y precisa la información a través de los medios disponibles que permitan su inclusión 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.

Luego de conocer estas consideraciones, conozcamos los cuatro pasos que deben seguir los ciudadanos para el registro de un reclamo en la plataforma digital Libro de Reclamaciones.

Pasos para el registro del reclamo



Revisemos qué comprende cada paso y cómo se realizan estas acciones desde la plataforma digital:

Paso 1: Ingreso del reclamo

Para el ingreso del reclamo, la persona debe acceder a la plataforma digital Libro de Reclamaciones e ingresar la información requerida en la hoja de reclamación.

La interfaz de usuario muestra el título "Ingresa tu reclamo" y un mensaje de bienvenida. El formulario contiene los siguientes campos:

- ¿En qué entidad ocurrió la situación que origina tu reclamo? (Lista desplegable con "Presidencia del Consejo de Ministros" seleccionado).
- ¿En qué sede te encuentras? (Lista desplegable con "Seleccione sede" seleccionado). Incluye una opción desactivada: "El problema no ocurrió en una sede física."
- ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo? (Campo de fecha con "04/06/2020" ingresado).
- ¿Aproximadamente a qué hora sucedió? (Campo de hora con "09:11" ingresado).
- Describenos ¿qué sucedió? (Campo de texto grande para describir el problema).
- Adjuntar archivos (opcional) (Botón "Sube tu archivo").

Debajo del formulario hay un botón "Continuar" con una flecha a la derecha.

En esta pantalla se debe ingresar la información requerida sobre el reclamo que se desea registrar.



gob.pe Libro de Reclamaciones

[Nuevo reclamo](#) [Seguimiento de reclamo](#)

Ingresar tu reclamo

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

1 2 3

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](#)

En esta pantalla se debe ingresar información adicional para dar mayor detalle de nuestro reclamo.

gob.pe Libro de Reclamaciones

[Nuevo reclamo](#) [Seguimiento de reclamo](#)

Ingresar tu reclamo

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

1 2 3

Tus datos personales

1. **Tipo de documento**

Selección:

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

Escribe aquí tu 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)

[Regresar](#) [Finalizar](#)

En esta pantalla se debe ingresar la información personal y el medio por el cual se recibirán las notificaciones de respuesta al reclamo.



Importante:

Si la persona desea usar la versión física a pesar de que tiene disponible la versión digital, su reclamo será recibido en físico. Adicionalmente, las personas tienen derecho a registrar un reclamo en el Libro de Reclamaciones, independientemente de si el incidente fue o no solucionado por la entidad.

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.



Ingresa tu reclamo

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

Aparecerán mensajes en rojo en las casillas donde haya información faltante para el ingreso del reclamo.



Paso 3: Generación del código del reclamo

Una vez validado el registro, la plataforma genera un código.

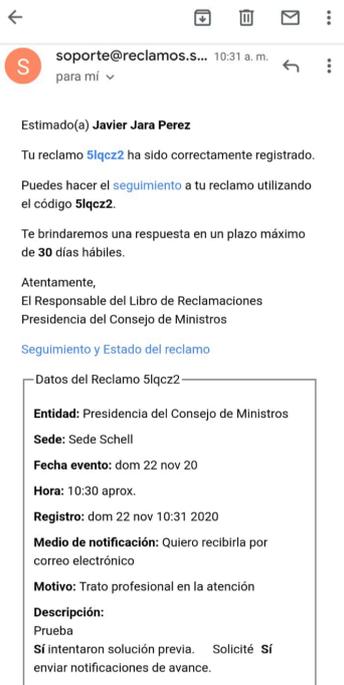


Este es el mensaje generado una vez que el reclamo se ingresó correctamente. Un código será asignado para identificar y hacer seguimiento al reclamo.

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.

Esta es la notificación que llegará al correo electrónico consignado en la plataforma. En el correo podremos ver todos los detalles del reclamo.



3.2.2 Atención y respuesta del reclamo

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

A continuación, presentamos algunas consideraciones que se deben tener en cuenta en esta etapa:



- 1.** 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.



- 2.** 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 esto opcional.



- 3.** La duplicidad de reclamos resueltos sucede cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo ya haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención. En este caso, el responsable del PGR procede a archivar el segundo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo de cinco (05) días hábiles posterior al archivo.



- 4.** El responsable del PGR 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 y 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.



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

En esta segunda etapa, se ejecutan cinco pasos para atender y responder el reclamo en la plataforma digital Libro de Reclamaciones. Conozcamos cómo se realizan estos pasos.



Pasos para la atención y respuesta de reclamo



Importante:

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

Revisemos cada paso:

Paso 1: Verificación de la hoja de reclamación

El responsable del PGR verifica el contenido de la hoja de reclamación en los siguientes aspectos:

Si corresponde por competencia: Verifica si el reclamo es de competencia de la entidad. En caso de que no lo fuera, se efectúa una derivación externa a la entidad o entidades competentes, notificando de ello a la persona que presentó el reclamo, de manera que la entidad a quien fue derivada continua con su atención, incorporando la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente.

Derivación a otra entidad

Derivar a otra entidad
Observar reclamo
No es un reclamo
Asignar unidad orgánica responsable

Derivando el caso a otra entidad
 Completa los siguientes campos para derivar este reclamo a otra entidad y para notificar al ciudadano de la derivación:

Entidad a derivar

Ministerio de Economía y Finanzas 1

PASO 1: Seleccionar la entidad reclamada.

[Respuesta al reclamo # o9kcrd](#)

Presidencia del Consejo de Ministros Miércoles, 11 de noviembre del 2020

Estimado Sr(a) HENRY GARCIA,

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación de la Hoja de Reclamación {{codigo}}, se ha determinado que es de competencia de {{entidad_derivada}}, razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento {{codigo_derivado}} el {{fecha_derivado}} para su respectiva atención.

PASO 2: Personalizar la comunicación al ciudadano a partir de la plantilla.

Atentamente,
Responsable del LDR

Adjuntar archivos (opcional)

Sube tu archivo

3

PASO 3: (Opcional) Adjuntar archivos complementarios.

4

Registrar

PASO 4: Dar click para registrar la derivación a la entidad reclamada.

Si corresponde a las disposiciones del D.S. 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.



Identificación como no reclamo

Derivar a otra entidad Observar reclamo **No es un reclamo** Asignar unidad orgánica responsable

No es reclamo
Completa los siguientes campos para asignar este caso a una oficina de tu entidad

Tipo de caso
-Seleccione- **1** **PASO 1:** Seleccionar la opción según resultado de la evaluación.
- Queja
- Denuncia
- Otros

Unidad orgánica
-Seleccione- **2** **PASO 2:** Seleccionar la unidad orgánica encargada del No Reclamo.
[Respuesta al reclamo # o9kcrd](#)

Presidencia del Consejo de Ministros Miércoles, 11 de noviembre del 2020

Estimado Sr(a) HENRY GARCIA,

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación de la Hoja de Reclamación {{codigo}}, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un reclamo. Sin embargo, se ha derivado a {{unidad_competente}} para su respectiva atención.

3 **PASO 3:** Personalizar la comunicación al ciudadano utilizando la plantilla.

Atentamente,
Responsable del LDR

Adjuntar archivos (opcional)

Sube tu archivo **4** **PASO 4:** (Opcional) Adjuntar archivos complementarios.

5 **PASO 5:** Dar click para registrar la derivación del No Reclamo.
Registrar

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, 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.

Reclamo observado por falta de información

Celular (anuncio de respuesta)
975596999

Sí intentaron solución previa.

Solicitó Sí enviar notificaciones de avance.

Derivar a otra entidad

Observar reclamo

No es un reclamo

Asignar unidad orgánica responsable

Observar reclamo.

Detalla tu observación al reclamo de HENRY GARCIA, indicando cómo debe subsanarlo.
Recibirá un correo electrónico con este mensaje:

Estimado Sr(a) HENRY GARCIA,

1

PASO 1: Escribir la observación o consulta al ciudadano para contar con un registro de reclamo claro y completo.

Adjuntar archivos (opcional)

Sube tu archivo

2

Atentamente,
Responsable del LDR

PASO 2: (Opcional) Adjuntar archivos complementarios.

PASO 3: Dar click para registrar la observación al reclamo.

3

Registrar



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

Luego del primer paso, el responsable del PGR deriva el reclamo a la o las unidades de organización vinculadas al mismo.



Importante:

Para reclamos en MAC y Ventanilla Única, la derivación se realizará a través de la entidad administradora a la entidad pública cuyo bien o servicio es objeto de reclamo.



Asignar unidad orgánica responsable

Celular (anuncio de respuesta)
975596999

Sí intentaron solución previa.

Solicité Sí enviar notificaciones de avance.

Derivar a otra entidad

Observar reclamo

No es un reclamo

Asignar unidad orgánica responsable

Asignando reclamo a unidad orgánica de Presidencia del Consejo de Ministros

Completa los siguientes campos para asignar este reclamo a una oficina de tu entidad:

Unidad orgánica

Secretaría de Gestión Pública

-Seleccione-

1

PASO 1: Seleccionar la unidad reclamada.

Indicaciones u Observaciones

2

PASO 2: Dar indicaciones u observaciones a la unidad reclamada.

Dar click para habilitar el paso 3

¿Este reclamo es sobre un trámite TUPA?

Ingresa el trámite TUPA relacionado al reclamo

3

PASO 3: (Opcional) Escribir el nombre del trámite TUPA relacionado.

Adjuntar archivos (opcional)

Sube tu archivo

4

PASO 4: (Opcional) Subir archivos complementarios.

PASO 5: Dar click para registrar la asignación.

5

Registrar

Paso 3: Esclarecimiento y análisis de los hechos

El servidor civil responsable de la unidad de organización vinculada al bien o servicio reclamado efectúa acciones para 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 servidor civil responsable de la unidad de organización vinculada al bien o servicio reclamado, proyecta y remite una respuesta al responsable del PGR, a través de la plataforma digital.

Emisión de la proyección de respuesta

Anotaciones al reclamo (2)

De: Edwin Conde Conde → Presidencia del Consejo de Ministros

Evento: Emitir proyecto de respuesta

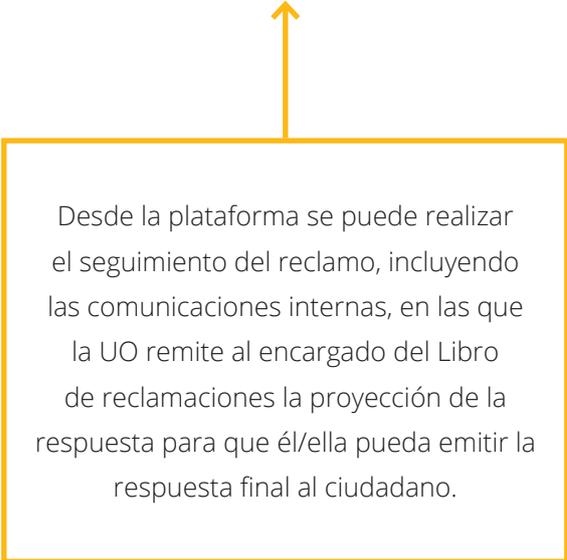
lunes 02 noviembre 2020 09:21

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 __(acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva)__. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

De: Huaycha Conde Edwin Cipriano → Unidad Organica test

Evento: Asignar unidad orgánica responsable

lunes 02 noviembre 2020 09:17



Desde la plataforma se puede realizar el seguimiento del reclamo, incluyendo las comunicaciones internas, en las que la UO remite al encargado del Libro de reclamaciones la proyección de la respuesta para que él/ella pueda emitir la respuesta final al ciudadano.



Paso 5: Evaluación y elaboración de la respuesta

El responsable del PGR revisa y consolida, de ser el caso, el proyecto de respuesta de la o las unidades 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.

Presidencia del Consejo de Ministros : Inicio Reportes Configuración

Reclamo
g1vc6z

de Melissa Donayre

DNI 43465568

Correo de respuesta
meldmendez@gmail.com

Celular de respuesta
990406646

Celular (anuncio de respuesta)
990406646

★ Asignado a Unidad Organica test

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros
Canal virtual: Teléfono
Fecha evento: mié 05 ago 20
Hora: 1:26 aprox.
Registro: mié 05 ago 15:43 2020
Medio de notificación: Quiero recibirla por correo electrónico
Motivo: Trato profesional en la atención, Procedimiento
Descripción:
prueba

No intentaron solución previa. Solicité **Sí** enviar notificaciones de avance.

1 Emitir respuesta final Observar respuesta Unidad Organica test

PASO 1: Cuando el encargado tiene la información necesaria para brindar una respuesta, selecciona Emitir respuesta final.

Respuesta final
Ingresa el texto final que será enviado al cliente.

Marcar si el reclamo es aceptado o no

Sí No

2 **PASO 2:** Se debe seleccionar si se está admitiendo o denegando el reclamo.

Respuesta al reclamo # **g1vc6z**

Presidencia del Consejo de Ministros

Estimado(a) Sr(a). **Melissa Donayre,**

3 **PASO 3:** Se registra la respuesta siguiendo el formato de la plataforma.

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 ___(acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva)___.

Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente
El responsable del Libro de Reclamaciones

4 Registrar



IMPORTANTE:

Se debe tener en cuenta que, durante la atención y formulación de la respuesta, pueden suscitarse algunas de las situaciones ya descritas en las consideraciones de esta etapa:

- Desistimiento del reclamo
- Acumulación de reclamos en trámite
- Duplicidad de reclamos resueltos

3.2.3 Notificación de la respuesta

La tercera etapa es la notificación de la respuesta. En esta etapa el responsable del PGR notifica la respuesta del reclamo a la persona, según el mecanismo que éste haya elegido en la hoja de reclamación.

A continuación, veremos cómo se procede según el medio seleccionado:

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



1. En el caso que no haya completado la dirección o no exista, se tomará la que se menciona en el DNI o carné de extranjería.



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



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



4. El tiempo que demora el envío al domicilio no está incluido dentro de los 30 días hábiles señalado en el artículo 14 del DS 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 30 días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo señalado en el D.S. 007-2020-PCM.

→ **Correo electrónico:** Se realiza el mismo día de expedida la respuesta.

Reclamo krqcn6 ha sido Atendido Recibidos x

soporte@reclamos.servicios.gob.pe vie., 23 oct. 11:50

para mí ▾

Hola EDWIN HUAYCHA CONDE,

Su reclamo [krqcn6](#) ha sido Atendido.

Respuesta al reclamo # krqcn6

Presidencia del Consejo de Ministros Viernes, 23 de octubre del 2020

Estimado(a) Sr(a). EDWIN HUAYCHA CONDE,

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) __.

→ **Servicio de mensajes cortos (SMS):** Se realiza el mismo día de expedida la respuesta.

viernes, 27 de noviembre de 2020

EDWIN, tu reclamo 30gcvd a PCM ha sido Atendido. Descargalo en: <https://staging.reclamos.servicios.gob.pe/s/30gcvd> 12:59 p. m.

miércoles, 2 de diciembre de 2020

|

||| ○ <

¿Puedes describir las etapas de la gestión de los reclamos?

¿Identificas los pasos que debes seguir en cada etapa para lograr una adecuada atención y respuesta de los reclamos?

¿Recuerdas las consideraciones que debes tener en cuenta en estas etapas?

3.3 Archivo y custodia del Libro de Reclamaciones

En este breve apartado conoceremos cómo se archiva y custodia el Libro de Reclamaciones según el D.S. 007-2020-PCM.

Archivo y custodia del Libro de Reclamaciones

Archivo

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

Custodia

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

3.4 Seguimiento, Análisis y Mejora

A lo largo de estos tres módulos, hemos revisado cómo la gestión de reclamos puede ser optimizada gracias a diversas acciones que la SGP ha determinado. Estas acciones consideran, como hemos visto, cuatro aspectos: 1. Normatividad, 2. Procedimiento, 3. La Plataforma digital, y 4. Supervisión. En el primer y segundo módulo hemos revisado la normatividad y marco legal, así como el procedimiento para la gestión de reclamos y cómo emplear la plataforma digital Libro de Reclamaciones.



Normatividad



Publicación del D.S. 007-2020-PCM.



Procedimiento



Procesos estandarizados para una buena aplicación de la Norma Técnica para la gestión de los reclamos en las entidades de la administración pública.



Plataforma digital



Nuevo Libro de Reclamaciones digital.



Supervisión

Supervisión presencial y virtual a las entidades por parte de la PCM.

En este último apartado conoceremos cómo se realiza el seguimiento, análisis y mejora de la gestión de reclamos desde el enfoque de la mejora continua que busca el Estado.

3.4.1 Resultados y evaluación de los reclamos

El responsable del PGR dirige y monitorea el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos de la gestión de reclamos en la entidad pública. El responsable del PGR utiliza y consolida la información alojada en la plataforma digital Libro de Reclamaciones, a fin de elaborar un informe de resultados detallado. 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, en los plazos que disponga la entidad.

Resultados de la gestión de reclamos



3.4.2 Mejora Continua

En el marco de los procesos de mejora continua, el informe de resultados de la gestión de reclamos, resulta ser un instrumento que permite tomar acciones e implementar mejoras significativas para los ciudadanos. El equipo de mejora continua, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas, implementan las acciones de mejora; y para ello, pueden tomar como referencia las disposiciones de la Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicio y la Norma Técnica de Gestión por Procesos en la Administración Pública. La máxima autoridad administrativa o quien esta delegue promueve y participa durante el ciclo de mejora, así como difunde los resultados conseguidos, y reconoce los logros alcanzados.

A continuación, se presenta un flujograma para identificar cómo la gestión de reclamos resulta ser un insumo valioso para el proceso de mejora continua de los bienes y servicios que brinda la entidad.

Gestión de reclamos y mejora continua





Nota:

Se sugiere que el equipo de mejora continua o quien haga sus veces tome como referencia las disposiciones de la Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicio y la de Gestión por Procesos en la Administración Pública.

3.4.3 Supervisión de la gestión de reclamos virtual y presencial

Finalmente, para que todos los aspectos descritos anteriormente se cumplan, se implementa un mecanismo de supervisión. La supervisión está a cargo de la SGP a través de mecanismos virtuales y presenciales, según corresponda, y tiene como propósito asegurar que la aplicación del PGR en las entidades públicas se efectúe conforme a las disposiciones de la normatividad vigente.

En ese sentido, para cumplir con esta supervisión, la Máxima Autoridad Administrativa, remite a solicitud de la SGP, el informe anual de resultados de la gestión de reclamos. Este informe debe contener mínimamente los siguientes aspectos:



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

Tras recibir y evaluar este informe, la SGP remite a la entidad un informe de cumplimiento con las recomendaciones y conclusiones identificadas. En caso de haber observaciones que subsanar por parte de la entidad, ésta deberá remitir a la SGP, un plan de trabajo para la subsanación de observaciones.



A large, light gray rectangular area containing 20 horizontal dotted lines, serving as a template for text entry.



RESUMEN DEL MÓDULO III



- Un reclamo es un mecanismo 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. Por ello, para atender adecuadamente un reclamo, los servidores públicos deben seguir algunas recomendaciones y procesos. Se les recomienda a los servidores civiles de las entidades de administración pública que, al atender un reclamo, realicen las siguientes acciones: 1. Actuar con rapidez, 2. Escuchar atentamente y con detenimiento, 3. Mostrar empatía, 4. Ofrecer disculpas, 5. Buscar soluciones y 6. Procurar la satisfacción de la persona.
- Para la gestión de los reclamos, se siguen tres grandes etapas. El registro es el primer paso del PGR. En esta etapa la persona consigna datos vinculados a su reclamo a través de la plataforma digital Libro de Reclamaciones. La segunda etapa consiste en realizar las acciones necesarias para analizar la información respecto al reclamo recibido, así como brindar una respuesta a la persona conforme a los hallazgos y conclusiones a las que se ha llegado. La tercera etapa es la notificación de la respuesta. En esta etapa el responsable del PGR notifica la respuesta del reclamo a la persona, según el mecanismo que éste haya elegido en la hoja de reclamación.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



- El responsable del PGR dirige y monitorea el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos de la gestión de reclamos en la entidad pública. De forma anual, la máxima autoridad administrativa remite un informe a la SGP, quien revisa dicha información y emite un informe de cumplimiento con las recomendaciones y conclusiones identificadas. Como conclusión, podemos señalar que la gestión de reclamos resulta ser un insumo valioso para el proceso de mejora continua de los bienes y servicios que brinda la entidad.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

EL PERÚ PRIMERO



Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR | Escuela Nacional de Administración Pública
AV. Cuba 699, Jesús María - 15072 - Perú / T: (511) 3900683 / www.enap.edu.pe / escuela@servir.gob.pe