

Guía para la
gestión de la
plataforma digital

Libro de Reclamaciones



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
de Gestión Pública

 **Siempre
con el pueblo**

Índice

Introducción

pág. 4



Glosario de términos

pág. 5



Sección I

Los reclamos como parte de la calidad de servicios

pág. 6



Sección II

Gestión de la plataforma digital
Libro de Reclamaciones

pág. 17



Sección III

Atención de reclamos a través de la plataforma

pág. 36



Sección IV

Seguimiento de reclamos y mejora continua

pág. 75



Cuando veas este ícono, puedes darle clic para acceder a la sección deseada

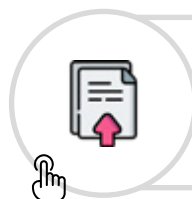


Enlaces de interés

Para conocer más sobre la normativa asociada al proceso de gestión de reclamos, lo invitamos a leer los siguientes enlaces.



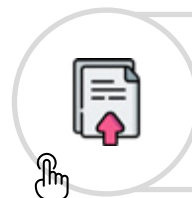
DS N° 007-2020-PCM
Establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública



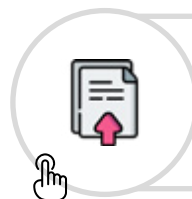
RSGP N.° 001-2021-PCM-SGP
Aprueba la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública



NT N° 001-2021-PCM-SGP
Para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública



LEY N° 27658 Marco de Modernización de la Gestión del Estado



DS N° 030-2002-PCM
Reglamento de la Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado

Introducción

Glosario de términos

Sección I.

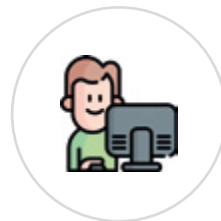
Sección II.

Sección III.

Sección IV.



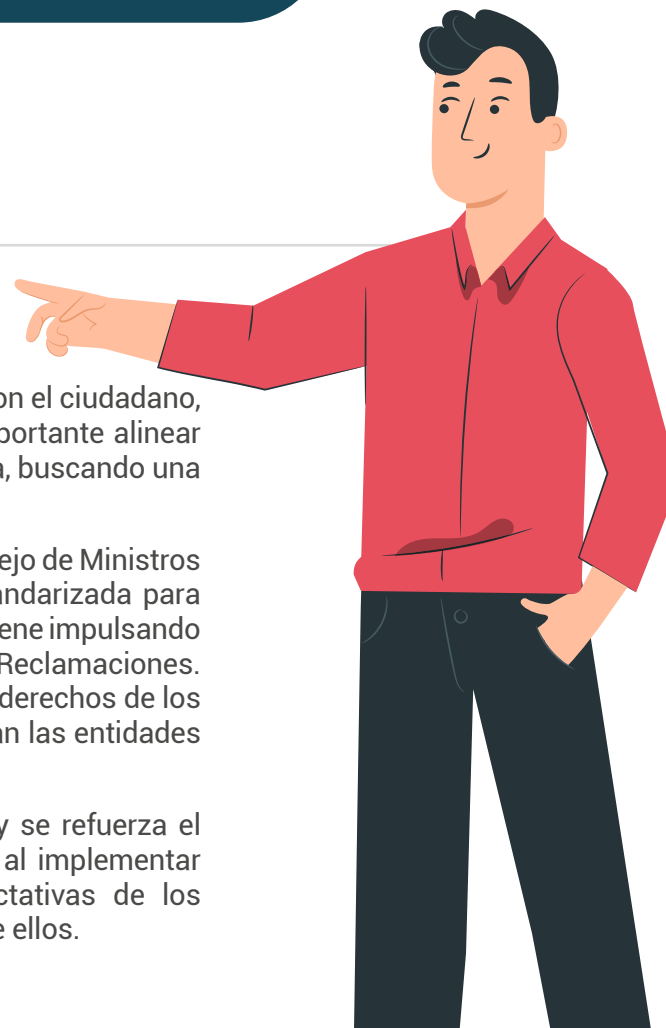
Introducción



Actualmente el Estado viene trabajando para ejercer una mejor relación con el ciudadano, a través de la provisión de bienes y servicios de calidad. Por ello, es importante alinear las acciones de las entidades públicas a las necesidades de la ciudadanía, buscando una rápida y eficaz atención en la gestión de reclamos.

En ese sentido, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros planteó la necesidad de contar con una herramienta ágil, simple y estandarizada para gestionar los reclamos en las entidades públicas. Por ello, desde el 2020, viene impulsando un nuevo enfoque de atención, a través de la plataforma digital Libro de Reclamaciones. Esta herramienta busca lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los ciudadanos frente a la atención de los trámites y los servicios que brindan las entidades públicas.

De esta manera, se contribuye a la gestión de la calidad de servicios y se 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 los ciudadanos, priorizando así la generación de valor público en beneficio de ellos.



Glosario de términos



- DS** : Decreto Supremo.
- NT** : Norma Técnica.
- PCM** : Presidencia del Consejo de Ministros.
- PGR** : Proceso de Gestión de Reclamos.
- RSGP** : Resolución de Secretaría de Gestión Pública
- SGP** : Secretaría de Gestión Pública.
- SGTD** : Secretaría de Gobierno y Transformación Digital.
- SSCS** : Subsecretaría de Calidad de Servicios.
- UO** : Unidad Orgánica.

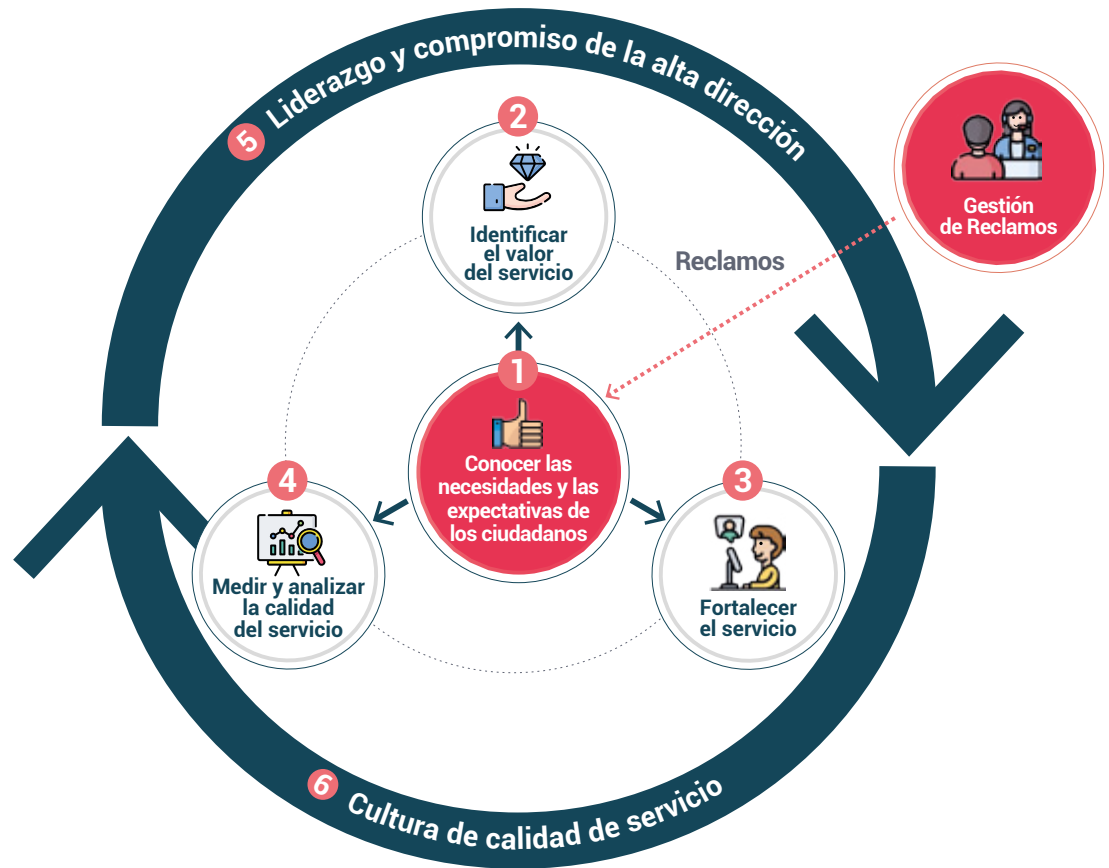


SECCIÓN I

Los reclamos como
parte de la **calidad
de servicios**



La **gestión de reclamos** contribuye a la mejora de la atención y prestación de los bienes y servicios brindados por las entidades y empresas públicas, ya que constituye una fuente de información para identificar problemas en la ejecución de los procesos vinculados con la prestación de dichos bienes y servicios, de manera que permita una adecuada gestión de la calidad de servicios.

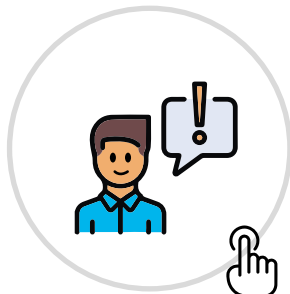


En esta sección te presentamos sobre la gestión de reclamos, como servidor civil, partiendo de conceptos básicos hasta mostrarte las etapas que debes seguir para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.



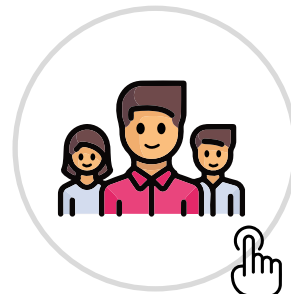
¿Qué es un reclamo?

Conceptos básicos para entender un reclamo.



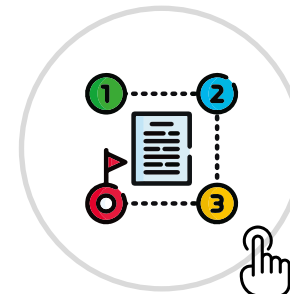
¿Cuáles son los motivos de reclamo?

Descripción de los motivos que dan origen los reclamos.



¿Quiénes están involucrados en el PGR?

Detalle de los actores que participan en el PGR.



¿Cómo se origina un reclamo?

Descripción de los incidentes que pueden dar origen al reclamo.

Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



¿Qué es un reclamo?

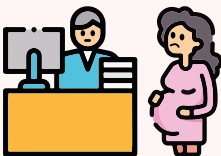
Es un mecanismo de participación ciudadana a través del cual pueden expresar su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. En ocasiones, se puede confundir **el reclamo** con **la queja**. Por ello, te aclaramos las dudas que pueden surgir.

Una queja se presenta por defectos en la tramitación, como infracción de plazos y paralizaciones, omisiones de requisitos o incumplimiento de los deberes funcionales. Para entender mejor cuál es la diferencia entre **el reclamo** y **la queja**, te presentamos algunos ejemplos.

Reclamo

María visitó a la **Entidad del ejemplo** para realizar un pago. A pesar de su condición, tuvo que esperar más de una hora. Cuando llegó a la ventanilla, se percató que solo había una persona atendiendo.

Debido a la mala atención, María decidió presentar **un reclamo para que mejoren la atención**.



Queja

José tramitó una constancia que necesitaba para su trabajo desde la página web de la **Entidad del ejemplo**. Sin embargo, se venció el plazo legal y aún no recibe respuesta.

Debido a que aún no recibe la constancia, José decidió presentar **una queja para que solucionen su problema**.



[Revisa otros ejemplos aquí](#)



[Regresar](#) ↶



[Introducción](#)

[Glosario de términos](#)

[Sección I.](#)

[Sección II.](#)

[Sección III.](#)

[Sección IV.](#)



¿Cuáles son los motivos del reclamo?

Los reclamos se pueden presentar por diferentes motivos. Para entender mejor cuáles son estos motivos, te mostramos algunos ejemplos.

1. Trato profesional

Son las acciones que el servidor civil debe asumir, así como la actitud que demuestra al momento de brindar o entregar un servicio. Se consideran aspectos relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, entre otros.

Ejemplo:

José se acercó a la **Entidad del ejemplo** a solicitar información sobre una constancia en horario de almuerzo, ya que es el único momento que tiene libre. El funcionario que lo atendió estaba molesto y usó palabras subidas de tono para decirle que regrese en otro momento.

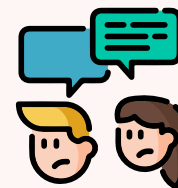


2. Información

Es la capacidad de brindar información adecuada, tanto en los contenidos como en la forma en que se entrega. Se considera el uso de un lenguaje sencillo, claro y oportuno, así como la comunicación fluida y transparente.

Ejemplo:

María fue a la **Entidad del ejemplo** a pedir información para realizar el pago de un servicio. Cuando se acercó a la ventanilla, la persona que atendía estaba distraída y no le indicó el proceso que debía seguir antes de realizar su pago.



[Revisa otros ejemplos aquí](#)



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



¿Cuáles son los motivos del reclamo?

3. Tiempo de atención

Es el periodo que le toma a la entidad para brindar un bien o servicio, es decir, desde que espera para ser atendido hasta que obtiene un resultado. También considera la cantidad de veces que el ciudadano acude o se contacta con la entidad.

Ejemplo:

José necesitaba un documento de la **Entidad del ejemplo**. Para conocer el proceso llamó a la sede central; sin embargo, lo dejaron esperando por más de 15 minutos. Por ello, tuvo que ir a la sede central. Allí, lo hicieron esperar 30 minutos más.



4. Acceso a la prestación de bienes y servicios

Es el conjunto de condiciones que proporciona la entidad para entregarte el bien o servicio de manera fácil e inclusiva. Se evalúan aspectos como la infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y los horarios de atención, entre otros.

Ejemplo:

María se acercó a la sede de la **Entidad del ejemplo** para pedir información. Cuando llegó, se percató que tendría que esperar. Debido a su estado de gestación avanzado, buscó un lugar para sentarse; sin embargo, la entidad no contaba con mobiliario adecuado.



[Revisa otros ejemplos aquí](#)



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



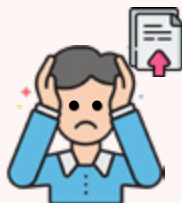
¿Cuáles son los motivos del reclamo?

5. Resultado de la gestión o atención

Es la capacidad de la entidad de prestar un bien o un servicio de forma correcta. Depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos para que el ciudadano pueda conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable.

Ejemplo:

José averiguó en la página web de la **Entidad del ejemplo** que debía presentar dos documentos que son requisitos para un certificado. Cuando se acercó a la ventanilla le indicaron que tenía que presentar un documento más, que no es requisito.



6. Confianza de la entidad ante los ciudadanos

Son situaciones que afectan la legitimidad que la entidad general. En este caso son evaluados aspectos como la transparencia, la integridad, los valores, los principios y las normas éticas de la entidad.

Ejemplo:

María necesitaba un documento de la **Entidad del ejemplo** con urgencia. Cuando se acercó a la sede central, la persona que la atendió le indicó que podría "hacerle el favor" de acelerar el proceso, lo que le causó desconfianza.



[Revisa otros ejemplos aquí](#)



[Regresar](#)



[Introducción](#)

[Glosario de términos](#)

[Sección I.](#)

[Sección II.](#)

[Sección III.](#)

[Sección IV.](#)



¿Quiénes están involucrados en el proceso de gestión de reclamos?

Ahora que ya conoces lo que es un reclamo y los motivos que pueden generarlo te presentamos a los servidores que están involucrados en el proceso de reclamo y las responsabilidades que tienen.

Secretaría de Gestión Pública



Responsabilidades

1. Proponer o aprobar 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.

Secretaría de Gobierno y Transformación Digital

SGTD

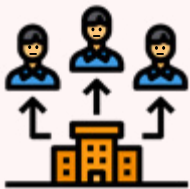


Responsabilidades

1. Liderar el diseño de la **plataforma digital Libro de Reclamaciones**, a partir de 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 respaldo tecnológico, la interoperabilidad, los datos, la arquitectura, la seguridad y la identidad digital necesarias para la implementación, escalabilidad, sostenibilidad y funcionamiento de la plataforma digital.
6. Garantizar la interoperabilidad de los sistemas informáticos.

Máxima autoridad administrativa

Responsabilidades



1. Garantiza el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo.
2. Garantizar la infraestructura tecnológica y las condiciones necesarias para utilizar la plataforma digital.
3. Garantizar el acceso de los ciudadanos al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la plataforma gov.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 de Gestión de Reclamos

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 el personal de la entidad relacionado con el PGR.

Encargado del Libro de Reclamaciones en las sedes

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 los ciudadanos que desean prestar su reclamo.

Regresar 



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



¿Cómo se origina un reclamo?

Como se señaló en acápites anteriores, un reclamo puede surgir por seis motivos, los cuales están asociados a eventos que afectan la prestación del bien o servicio. Estos eventos son conocidos como **incidentes**.

La rápida atención de **los incidentes** puede evitar que estos se conviertan en reclamos. Por ello, se recomienda atender un incidente de forma oportuna y para ello tendrás que seguir los pasos que se muestran a continuación.

A pesar de que el incidente haya sido o no solucionado, el ciudadano tiene el derecho de presentar un reclamo a través de la **plataforma digital Libro de Reclamaciones**

Paso 1



Identificación del incidente

Ejemplo

José estaba en la **Entidad del ejemplo**, esperando a que lo llamaran para ser atendido. Sin embargo, el servidor civil se confundió y llamó a otra persona.



Paso 2



Atención del incidente

Frente al incidente, **el administrador** coordinó con las ventanillas para que prioricen la atención de José, quien había perdido su turno.



[Revisa otros ejemplos aquí](#)



[Regresar](#)



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



SECCIÓN II

Gestión de la plataforma digital **Libro de Reclamaciones**



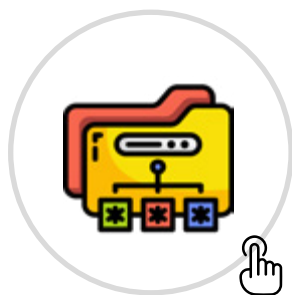
Como ya se mencionó, la SGP viene trabajando para mejorar los procesos de la **gestión de reclamos**. Por ello, implementó la **plataforma digital Libro de Reclamaciones**, una herramienta ágil, simple y estandarizada que permite a las entidades atender los reclamos de manera eficiente.

En esta sección, te enseñaremos a identificar cuáles son los aspectos básicos de la **plataforma digital**, para que empieces a manejar la interfaz sin complicaciones.



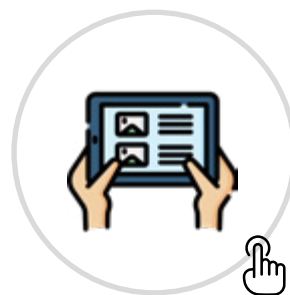
¿Cómo puedo acceder a la plataforma digital ?

Credenciales necesarias para ingresar a la plataforma digital.



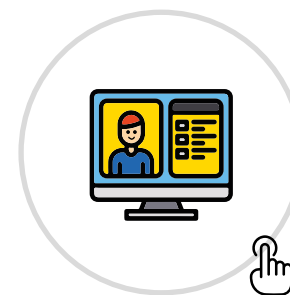
¿Cuáles son los perfiles de acceso a la plataforma?

Detalle de los perfiles y qué opciones tienen.



¿Cómo puedo configurar la plataforma digital?

Pasos que deben seguir para configurar la plataforma digital.



¿Qué puedo hacer si tengo un incidente tecnológico?

Soporte técnico al que puede recurrir el servidor civil.

¿Cómo puedo acceder a la plataforma digital?

El acceso a la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** se realiza a través del siguiente enlace: <http://reclamos.servicios.gob.pe/admin>. Para acceder tendrás que ingresar tu usuario y contraseña, como se muestra a continuación.



The screenshot shows the login interface for the 'Libro de Reclamaciones' platform. At the top, there is a red header with the 'gob.pe' logo and the text 'Libro de Reclamaciones'. Below the header, there are two navigation links: 'Nuevo reclamo' and 'Seguimiento de reclamo'. The main content area is titled 'Iniciar sesión' and contains the following elements:

- A red callout bubble with the text 'Correo electrónico y contraseña' and a hand icon pointing to the email input field.
- An input field for 'Correo Electrónico'.
- An input field for 'Contraseña'.
- A checkbox labeled 'Recordarme'.
- A blue button labeled 'Iniciar sesión'.
- A link labeled '¿Olvidaste tu contraseña?' with a red callout bubble pointing to it that says 'En caso olvides tu contraseña' and a hand icon.

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

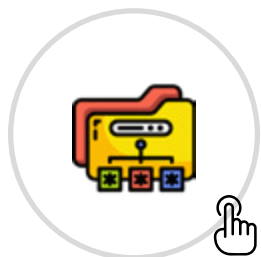
Sección III.

Sección IV.

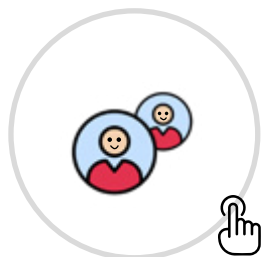


¿Cuáles son los **perfiles de acceso a la plataforma?**

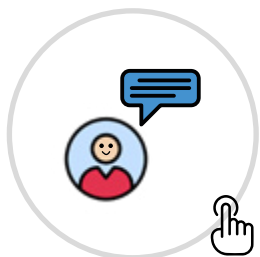
Como te mencionamos al inicio de la sección, antes de acceder a la plataforma se debe considerar los diferentes perfiles que se pueden crear y el alcance que tienen. A continuación, te mostramos los perfiles que se pueden crear y cuáles son sus características.



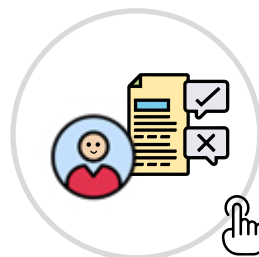
Alta Dirección de la entidad



Responsable titular y alternativo del Libro de Reclamaciones



Encargado del Libro de Reclamaciones



Responsables de las unidades de organización



Secretaría de Gestión Pública de la PCM

Regresar ↩



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



¿Cómo puedo configurar la **plataforma digital**?

La configuración de la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** inicia con la designación del responsable titular y alternativo por parte de la entidad (perfiles que describimos en el acápite anterior). La información de los responsables designados y de la entidad deben ser enviadas a la SGP para iniciar el proceso.

Datos de los responsables

- Número de DNI
- Nombres y apellidos
- Cargo institucional
- Roles (titular y alternativo)
- Correo institucional
- Celular
- Teléfono y extensión



Datos de la entidad

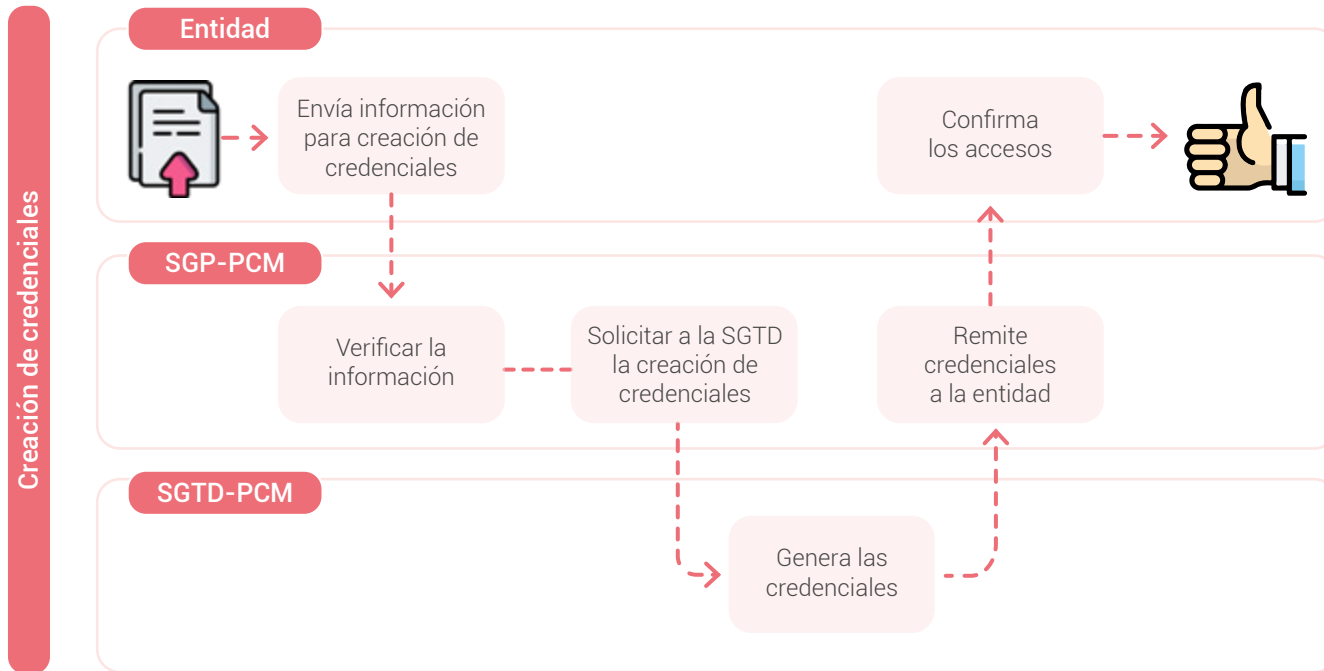
- Nombre completo
- Abreviatura
- Logo
- Número de RUC
- Teléfono
- Dirección
- Nivel y tipo de gobierno





Paso I | Creación de credenciales para los responsables

Una vez recibidos los datos, la SGP los valida y los envía a la SGTD para que genere los accesos necesarios que permitan a la entidad operar la **plataforma digital Libro de Reclamaciones**. Una vez estén listas las credenciales, la SGP comunica a la entidad para que pueda iniciar con el proceso de gestión de reclamos.





Paso II | Creación de credenciales para otros perfiles

La creación y actualización de las credenciales para el resto de los servidores civiles que participan en el proceso de gestión de reclamos está a cargo del responsable titular o alternativo. Recordemos que, en este punto, ambos ya estarán habilitados para administrar la plataforma desde la entidad. Para crear, modificar o eliminar los usuarios de la entidad, tendrás que dirigirte a la sección de Configuración, como se muestra a continuación.

Ingresa a la pestaña configuración

Configuración
Entidad del Ejemplo

Nombre	Abreviatura	Responsable de gestión de reclamos:
Entidad del Ejemplo	EE	
RUC		Responsables alternos:
0000000000		
Tipo	Nivel de Gobierno	
Organismo Público	Gobierno Nacional	





Paso II | Creación de credenciales para otros perfiles

La plataforma digital **Libro de Reclamaciones** ofrece una serie de opciones para crear, modificar o eliminar información referente a las sedes de la entidad. Estas las conoceremos a continuación.

Dirígete a la sección usuarios

DNI	Nombres y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico	Celular	Responsabilidad	
00000000	Ciudadano Ejemplar	Admin	ciudadano.ejemplar@ee.com	111111111	Administración SGD	
00000000	Ciudadano Ejemplar	Responsable sede	ciudadanoej@ee.com	000000000	LdR Encargado de Sede LdR sede san isidro	
00000000	Ciudadano Ejemplar	Responsable Líder	cejemplar@ee.com	123456789	Responsable LdR de Entidad	

Creación de usuario

Modificación de usuario

Eliminación de usuario

+ Agregar usuario

Cargas Masivas



Paso III | Carga de información

Para el correcto manejo de la plataforma, la entidad deberá configurarla en función de sus características, tomando en cuenta las sedes que maneja, las unidades orgánicas que la componen y otros datos relevantes.

Si eres responsable de la plataforma digital Libro de Reclamaciones tendrás que dirigirte a la sección de Configuración, donde podrás cargar información sobre las unidades orgánicas y sus responsables o las sedes con las que cuenta la entidad.

gov.pe | Libro de Reclamaciones

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

Configuración

Entidad del Ejemplo

Nombre	Abreviatura
Entidad del Ejemplo	EE
RUC	
0000000000	
Tipo	Nivel de Gobierno
Organismo Público	Gobierno Nacional

Ingresa a la pestaña configuración

Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso III | Carga de información

La plataforma digital **Libro de Reclamaciones** ofrece una serie de opciones para crear, modificar o eliminar información referente a las **unidades orgánicas**. Estas las conoceremos a continuación.

Dirígete a la sección de unidades orgánicas

Unidades orgánicas y responsables			Cargas Masivas	+ Agregar unidad
Nombre	Descripción	Responsables		
Unidad de Tesorería	Esta unidad tiene como función	Ninguno. En Usuarios puede crear y asignar.		
SECRETARÍA GENERAL PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL VECINO (Sede principal Calle Tamayo y Calle 21)Unidad 2	Se desarrolla el proceso de atención, para el ciudadano que acude de manera presencial a la Corporación Municipal, con la intención de formular una consultas, la realización de trámites o solicitudes.	Ninguno. En Usuarios puede crear y asignar.		
Unidad de Informática	Esta unidad tiene como función	Laura Melissa		
GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO	Se fomenta el bienestar y desarrollo de la comunidad, a través de servicios de salud, bienestar y deporte.	Responsable UO Edwin Conde Conde		

Creación de UO



Modificación de UO



Eliminación de UO



Regresar



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso III | Carga de información

La plataforma digital **Libro de Reclamaciones** ofrece una serie de opciones para crear, modificar o eliminar información referente a las **sedes de la entidad**. Estas las conoceremos a continuación.

Dirígete a la sección de Sedes

Nombre	Dirección	Correo	Teléfono	Encargados
Sede Arequipa1	Jr abc Arequipa - Camaná - Camana			Ninguno. En Usuarios puede crear y asignar.
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL VECINO	Calle Augusto Tamayo N° 180 Lima - Lima - San Isidro	jacqueline.gillen@munisanisidro.gob.pe	953527799	Marieth
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL VECINO	Calle 21 N° 765 Lima - Lima - San Isidro	priscilla.zender@munisanisidro.gob.pe	995020653	Ninguno. En Usuarios puede crear y asignar.

Creación de sede

Modificación de sede

Eliminación de sede

Regresar



Información adicional | Carga masiva

En todos los casos (carga de usuarios, de unidades orgánicas y de sedes), la plataforma digital brinda la opción de realizar cargas masivas, que facilitan el trabajo de los responsables de la plataforma.

En la sección **Configuración**, te diriges a la sección donde deseas hacer una carga masiva de información. Ahí, harás clic sobre la opción **Cargas Masivas**.

Opción para hacer carga masiva

Unidades orgánicas y responsables			Cargas Masivas	+ Agregar unidad
Nombre	Descripción	Responsables		
Unidad de Tesorería	Esta unidad tiene como función	Ninguno. En Usuarios puede crear y asignar.		
SECRETARÍA GENERAL PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL VECINO (Sede principal Calle Tamayo y Calle 21)Unidad 2	Se desarrolla el proceso de atención, para el ciudadano que acude de manera presencial a la Corporación Municipal, con la intención de formular una consultas, la realización de trámites o solicitudes.	Ninguno. En Usuarios puede crear y asignar.		
Unidad de Informática	Esta unidad tiene como función	Laura Melissa		
GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO	Se fomenta el bienestar y desarrollo de la comunidad, a través de servicios de salud, bienestar y deporte.	Responsable UO Edwin Conde Conde		

Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Información adicional | Carga masiva

Esta opción te va a dirigir a una pestaña donde podrás hacer una carga masiva, seleccionando **Agregar carga masiva**.

Cargas Masivas para Entidad del Ejemplo

[Unidades Orgánicas](#) [Sedes](#) [Usuarios](#)

[+ Agregar carga masiva](#)

Id	Archivo	Lineas Creadas/Solicitadas	Fecha
No hay archivos para mostrarte			

[Regresar](#)

Sección para ver los archivos subidos

Opción para hacer carga masiva





Información adicional | Carga masiva

En la pestaña de **Agregar carga masiva** debes seleccionar el tipo de carga que harás. Una vez seleccionado el tipo de carga, tendrás que descargar el formato, llenarlo y volverlo a subir.

Presidencia del Consejo de Ministros : Inicio Reportes Configuración

Agregar carga masiva

- 1** Selecciona el tipo de carga
 - Unidades orgánicas
 - Sedes
 - Usuarios
- 2** Descarga el archivo con el formato y complétalo con la información de tu entidad
 - [Formato Unidades.xlsx](#)
- 3** Selecciona el archivo que vas a subir
 -
 -

[Regresar](#)

Tipo de carga masiva

Formato para llenar

Sección para subir los datos





Información adicional | Carga masiva

A continuación, te mostramos los tipos de formatos que encontrarás para realizar la carga masiva.

Formato de Unidades orgánicas

Nombre de la unidad	Descripción
Secretaría de Gestión Pública	Responsable de proponer, articular, implementar y evaluar la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

Formato para sedes

Nombre de la sede	Dirección 1	Dirección 2	e-mail	teléfono celular
Sede central	010000	Calle Ejemplo 123	ejemplo@ejemplo.gob.pe	999999999





Información adicional | Carga masiva

DNI	Nombres y apellidos	Cargo	Correo electrónico	Celular	Teléfono	Anexo
01234567	Jorge Pérez	Coordinador	ejemplo1@ejemplo.gob.pe	999999999	12210377	9999
21244015	Lina Lina Pérez	Coordinador	ejemplo2@ejemplo.gob.pe	999999999	12210377	9999
21244016	Dina Pérez	Coordinador	ejemplo3@ejemplo.gob.pe	999999999	12210377	9999

Formato para usuarios

Los formatos en Excel que se muestran son preestablecidos. Toda carga masiva que se haga será acompañada de una notificación al correo, donde indicará cuánta información se ha cargado correctamente y cuántos errores se identificaron. Ten en cuenta que la plataforma no permitirá subir información incorrecta (número de dígitos incompletos de DNI, teléfono etc., el número de teléfono no cuenta con el código de la ciudad, etc.).

Regresar ↩



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



¿Que puedo hacer si tengo un incidente tecnológico?

La SGP cuenta con mecanismos para garantizar la continuidad de la operación de la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** en las entidades. En este sentido, plantea un soporte técnico en dos niveles.

En esta subsección, te enseñaremos los dos niveles de soporte técnico y cómo puedes acceder a estos.



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Soporte Nivel I

Es el soporte que brinda la entidad en función a sus disposiciones internas. Si tienes un incidente tecnológico con la plataforma digital, tendrás que comunicarte con la oficina de tecnologías de la información o su equivalente dentro de la entidad.

En caso no pueda resolver el incidente, el responsable de la oficina de tecnologías de la información o su equivalente tendrá que notificar al soporte de Nivel II.

Soporte Nivel II

Es el soporte que brinda la PCM a través de la SGTD. La notificación que recibe debe contener la siguiente información:



Nombre de la entidad



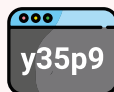
Sede de la entidad



Unidad de Organización



Usuario al que se presentó el error



Código de reclamo
(en caso corresponda)



Resumen de las acciones realizadas en el Nivel I

Introducción

Glosario de términos

Sección I.

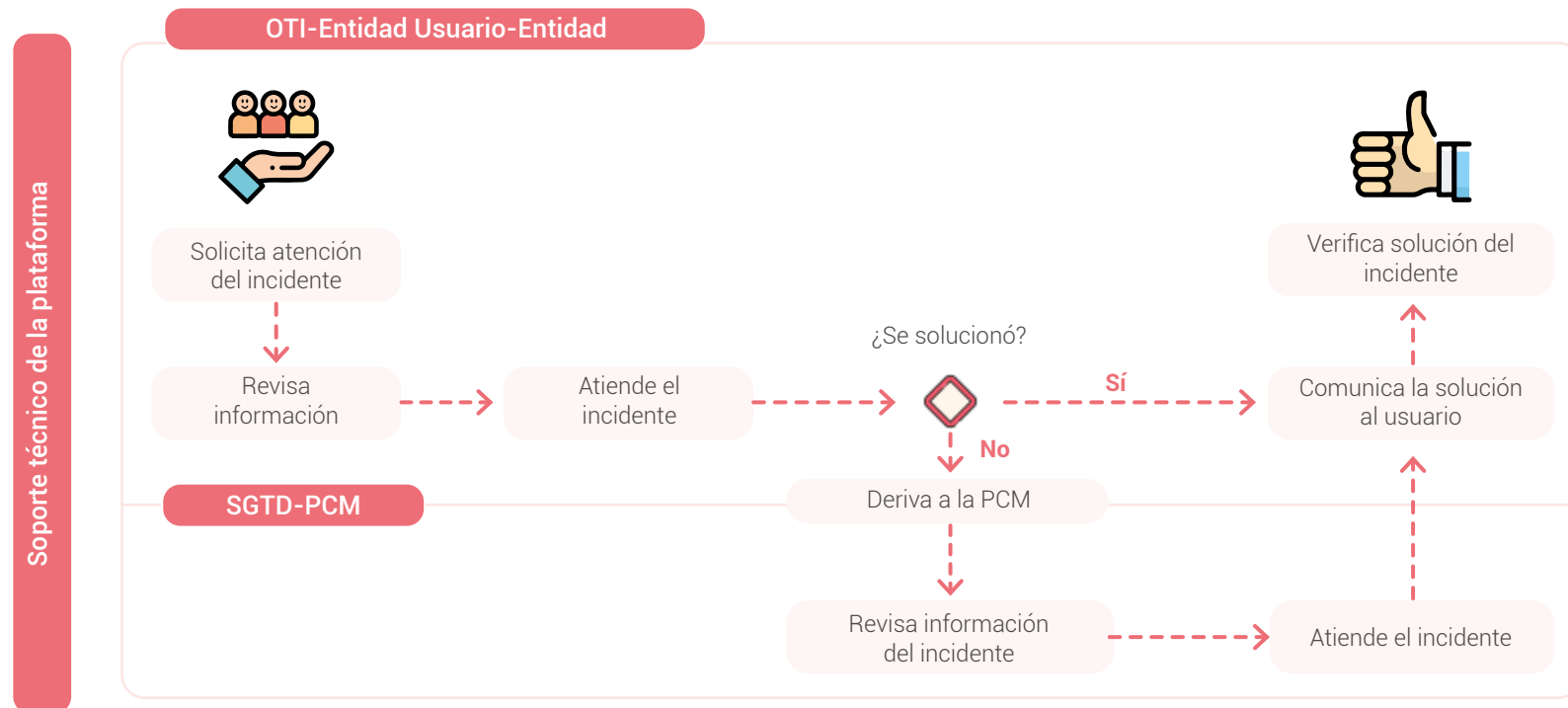
Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Una vez solucionado el incidente tecnológico, la SGTD confirma la solución a la oficina de tecnologías de la información de la entidad o la que haga sus veces. Para conocer mejor cómo funciona este proceso, te mostramos un resumen gráfico a continuación.



Regresar ↩



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



SECCIÓN III

Atención de
**reclamos a través
de la plataforma**



Para ofrecer un mejor servicio en la atención de incidentes y posibles reclamos, se aconseja tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

Actuar con rapidez



La prioridad del servidor civil debe ser tratar el reclamo del ciudadano.

Escuchar atentamente



Esto permitirá conocer los detalles del reclamo y dará a entender al ciudadano que es importante para la entidad.

Mostrar empatía



Es importante dar a conocer al ciudadano que es comprendido y mostrar interés en ayudarlo, así no tenga razón en su reclamo.

Ofrecer disculpas



Si el reclamo del ciudadano es legítimo, el servidor civil debe ofrecer las disculpas correspondientes.

Buscar soluciones



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

Asegurar la satisfacción



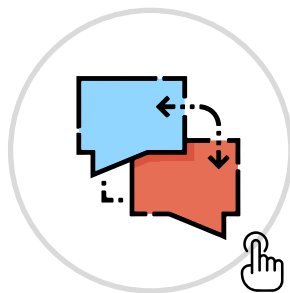
Se debe hacer seguimiento al ciudadano para asegurar que está satisfecho con la solución.

En esta sección conoceremos cuáles son las etapas para gestionar un reclamo a través de la **plataforma digital Libro de Reclamaciones**, para que manejes la interfaz sin mayor problema. La atención comprende tres etapas.



Etapas I: **Registro del reclamo**

El ciudadano consigna información vinculados a su reclamo.



Etapas II: **Atención y respuesta**

Se analiza la información del reclamo, se proyecta y evalúa la respuesta.



Etapas III: **Notificación de la respuesta**

El responsable del Libro de Reclamaciones notifica la respuesta del reclamo.



¡IMPORTANTE!

El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de **30 días hábiles** contados desde el día siguiente de su registro en la plataforma digital **Libro de Reclamaciones**.

Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Etapa I: Registro de reclamo

El registro del reclamo es el primer paso del proceso de gestión de reclamos. En esta etapa el ciudadano consigna los datos necesarios para ingresar su reclamo a través de la **plataforma digital Libro de Reclamaciones**. Solo el primer paso está a cargo del ciudadano. Los pasos consiguientes los completa la plataforma digital de manera automática.



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso I | Ingreso de reclamo

Para registrar un reclamo, los ciudadanos ingresarán a la **plataforma digital Libro de Reclamaciones**. En esta encontrarán la **hoja de reclamo**, donde tendrán que seguir tres pasos.

- **En la primera sección del formulario**, el ciudadano ingresará información sobre los sucesos que dieron origen a su reclamo.

En las cuatro preguntas del inicio, llenarán información sobre el lugar, la fecha y la hora en que se dio el incidente

En la quinta pregunta, el ciudadano describirá el suceso que dio origen a su reclamo

La plataforma le da la opción al ciudadano de subir archivos que respalden su reclamo

1 — 2 — 3

Cuéntanos qué sucedió

Indicador del ejemplo

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?

21/12/2021

4. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?

20:48

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





Paso I | Ingreso de reclamo

- **En la segunda sección del formulario.**, el ciudadano tendrá que brindar información adicional sobre su reclamo. En esta sección podrá identificar cuál es el motivo de su reclamo e indicar si la entidad trató de dar una solución a este.

El ciudadano podrá seleccionar hasta dos motivos de reclamo

El ciudadano tiene la opción de indicar otro motivo que no esté en las opciones anteriores

El ciudadano tendrá que indicar si la entidad intentó darle una solución al incidente

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





Paso I | Ingreso de reclamo

- **En la tercera sección del formulario**, el ciudadano tendrá que dar sus datos personales e indicar cómo quiere recibir la respuesta a su reclamo. Asimismo, tendrá la opción de indicar si desea recibir notificaciones sobre el avance en la atención.

Tus datos personales

1. Tipo de documento
Seleccione:

2. Número de documento

3. Nombres y apellidos

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

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

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

Correo electrónico
 Mensaje de texto (SMS)

Acepto la política de privacidad

El ciudadano tendrá que seleccionar cómo quiere recibir su respuesta

El ciudadano tiene la opción de recibir notificaciones de avance

El ciudadano tendrá que llenar sus datos personales

Antes de enviar su reclamo, el ciudadano tendrá que aceptar la política de privacidad

¡IMPORTANTE!

Si el ciudadano desea usar la versión física, pese a tener disponible la versión digital, la entidad está obligada a recibir su reclamo. Adicionalmente, los ciudadanos tienen derecho a registrar un reclamo en el Libro de Reclamaciones, independientemente de si el incidente fue o no solucionado por la entidad.

Regresar



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso II | Validación del registro de reclamo

La información brindada por el ciudadano es importante para que la entidad mejore sus servicios, por ello debe ser válida. Ten en cuenta que la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** cuenta con un sistema que valida los campos y los valores permitidos para admitir el registro. En caso el ciudadano no complete alguna sección requerida, la plataforma digital le notificará, como se muestra a continuación.

Ingresa tu reclamo

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

Por favor, revisa los campos señalados. ✕

1 — 2 — 3

Cuéntanos qué sucedió

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

2. ¿En qué sede te encontrabas?

no puede estar en blanco

El problema no ocurrió en una sede física.

Regresar 



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso III | Generación del código del reclamo

Cuando el ciudadano termine de llenar la hoja de reclamo, se generará un código con el cual podrá hacer seguimiento a su reclamo.

El reclamo ha sido registrado correctamente con el código **r05c612**

Ciudadano Ejemplar,
tu reclamo ha sido registrado con el código
r05c612.

Te brindaremos una respuesta en un plazo máximo de **30 días hábiles**.

Además, hemos enviado esta constancia a tu correo electrónico y un mensaje de texto SMS a tu celular con el código de tu reclamo.

[Volver a enviar SMS](#) [Seguimiento de reclamo](#)

[Imprimir](#) [Compartir](#)

Mensaje que se generará una vez que el ciudadano ingrese el reclamo correctamente. El código asignado servirá para identificar y dar seguimiento al reclamo

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso IV | Notificación del registro al ciudadano

Una vez generado el código, la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** envía una notificación al correo electrónico o un mensaje de texto (SMS) al celular, según lo haya consignado el ciudadano en la **hoja de reclamo**.

Notificación al correo electrónico



Notificación al SMS



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





| Consideraciones adicionales

Los reclamos tienen características particulares de acuerdo con las experiencias del ciudadano. Debes tenerlas en cuenta para atender el reclamo de la mejor manera y así brindar una atención adecuada. A continuación, te mostramos las más comunes.

El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.



El reclamo debe contener información clara y suficiente sobre los datos personales y de la situación que da lugar al reclamo.



El registro del reclamo y todo el proceso de gestión de este son gratuitos.



Los ciudadanos pueden complementar el registro de su reclamo con medios o documentos. No puedes rechazar un reclamo por no estar acompañado de medios o documentos que lo sustenten.





| Consideraciones adicionales

Las entidades proporcionarán inmediatamente una copia del registro del reclamo en su versión física o virtual al ciudadano que lo presenta.



La entidad debe brindar orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo.



El ciudadano tiene hasta treinta días calendario para registrar su reclamo a partir de ocurrido el incidente.



Los reclamos pueden registrarse a través de los canales de atención que tenga disponible la entidad. Sin embargo, todos estos terminarán ingresados en la plataforma digital.



Regresar ↩



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Etapa II: Atención y respuesta del reclamo

En la segunda etapa se analiza la información del reclamo recibido, hasta que se elabora una respuesta que sea conforme a los hallazgos. Para atender los reclamos de los ciudadanos, tendrás que seguir los cinco pasos que se muestran a continuación.



Regresar ↩

Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Introducción | Familiarización con la plataforma

Si eres usuario del **Libro de Reclamaciones** (responsable de Libro de Reclamaciones, responsable de unidad orgánica o encargado de sede). Tendrás que familiarizarte con el contenido de las **hojas de reclamo**. Para visualizarlas, debes ingresar a la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** con tu usuario y contraseña. La plataforma tiene una interfaz amigable, que te permite visualizar los reclamos de manera rápida y sencilla.

The screenshot shows the 'Libro de Reclamaciones' interface on the 'gob.pe' website. The page title is 'Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros'. It features a search bar, filters for 'Estados' (New, Respondered) and 'Sedes' (various regions), and a list of claims. Red callout boxes with hand icons point to specific elements: 'Clasificación de los reclamos por avance' points to the status tabs (Pendientes, En espera, Finalizados); 'Filtros de búsqueda de los reclamos' points to the search and filter options; 'Tipo de filtro que se está usando' points to the 'Filtrado por' dropdown; 'Resumen de reclamo' points to a claim card showing details like 'Nuevo', 'Ciudadano Ejemplar', and 'Motivo: Información'; and 'Etiquetas de estado' points to the 'NUEVO' and 'DERIVADO A OTRA SEDE' labels on a claim card.





Introducción | Familiarización con la plataforma

Si deseas visualizar un reclamo, tendrás que ingresar a la sección de inicio de la **plataforma digital Libro de Reclamaciones**, seleccionar el reclamo que deseas atender y darle clic.

NUEVO DERIVADO A OTRA SEDE	mié 30 jun 21 <i>Venció hace 2 meses</i> <i>vie 13 ago 21</i>
r05ceek Ciudadano Ejemplar DNI: 00000000 Motivo: Información, Confianza	
NUEVO	mar 13 jul 21 <i>Venció hace casi 2 meses</i> <i>jue 26 ago 21</i>
j7ec32m Ciudadano Ejemplar DNI: 00000000 Motivo: Trato profesional en la atención	
NUEVO	mar 13 jul 21 <i>Venció hace casi 2 meses</i> <i>jue 26 ago 21</i>
12vc91e Ciudadano Ejemplar DNI: 00000000 Motivo: Información	

Reclamo
seleccionado

Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Introducción | Familiarización con la plataforma

Al hacer clic en el reclamo que seleccionaste, podrás ver la **hoja de reclamo** completa del ciudadano. Esta contiene información relevante que deberás validar antes de realizar el siguiente paso.

The screenshot shows a complaint form with the following fields and callouts:

- Código de reclamo:** r05c632
- Nombre del ciudadano:** de Ciudadano Ejemplar
- Datos para la notificación:** DNI 00000000, Correo de respuesta email@ejemplo.pe, Correo (anuncio de respuesta) email@ejemplo.pe
- Entidad:** Presidencia del Consejo de Ministros
- Canal virtual:** Sede Central
- Fecha evento:** 15 oct 21
- Hora:** 15:42 aprox.
- Registro:** 20 oct 16:34 2021
- Medio de notificación:** Quiero recibirla por correo electrónico
- Motivo:** Infraestructura
- Descripción:** Fui a la Entidad del Ejemplo para realizar un pago. Por mi edad, tengo 75 años, necesitaba sentarme mientras esperaba, sin embargo, la entidad no contaba con mobiliario.
- Opciones para atender el reclamo:** No intentaron solución previa., Solicité SI enviar notificaciones de avance., Descargar hoja de reclamación
- Acciones:** Derivar a otra entidad, Observar reclamo, No es un reclamo, Asignar unidad orgánica responsable, Emitir respuesta final

Regresar ↩



Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Para atender de manera correcta un reclamo y validar que esté bien hecho, tendrás que considerar las siguientes acciones de verificación.

1. **El reclamo debe ser de competencia de la entidad:** En ocasiones, el ciudadano confunde los servicios que brindan las entidades y las funciones que cumplen. En caso el reclamo que estás evaluando no corresponda a tu entidad, deberás derivarlo a la entidad que sí le corresponda. Para hacerlo, tendrás que darle clic al enlace **Derivar a otra entidad**.

Reclamo
r05c632
de Ciudadano Ejemplar

DNI 00000000
Correo de respuesta
email@ejemplo.pe
Correo (anuncio de respuesta)
email@ejemplo.pe

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros
Canal virtual:
Sede: Sede Central
Fecha evento: vie 15 oct 21
Hora: 15:42 aprox.
Registro: mié 20 oct 16:34 2021
Medio de notificación: Quiero recibirla por correo electrónico
Motivo: Infraestructura
Descripción:
Fui a la Entidad del Ejemplo para realizar un pago. Por mi edad, tengo 75 años, necesitaba sentarme mientras esperaba, sin embargo, la entidad no contaba con mobiliario.

No intentaron solución previa. Solicité Sí emitir notificaciones de avance.

[Descargar hoja de reclamación](#)

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

Opción para derivar el reclamo a otra entidad





Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Cuando hagas clic al enlace, aparecerá una nueva sección, la cual tendrás que completar antes de derivar el reclamo a otra entidad.

Indicaciones para completar la respuesta al reclamo

Lista de entidades a las que puedes derivar el reclamo

Plantilla de respuesta que se debe completar al derivar el reclamo

Opción para adjuntar archivos

Opción para registrar la derivación

Derivando el caso a otra entidad

Reemplaza los textos en mayúsculas y entre paréntesis con la información que indican, para derivar este reclamo a otra entidad y notificárselo a la persona que lo ingresó. No debes modificar o editar las palabras entre llaves.

Entidades a derivar

-seleccione-

Respuesta al reclamo # r05c632

Presidencia del Consejo de Ministros

Miércoles, 20 de octubre del 2021

Estimado Sr(a) Ciudadano (ejemplar):

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de {{entidad_derivado}} porque __({DESCRIBIR LAS RAZONES DE LA NO COMPETENCIA})__ razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento {{codigo_derivado}}, el {{fecha_derivado}}, para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.

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

Atentamente,
Responsable del LDR

Adjuntar archivos (opcional)

Sube tu archivo

Registrar





Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

La plataforma notificará de manera automática al ciudadano que su reclamo fue derivado a otra entidad. En la plataforma, este aparecerá con dos etiquetas: **Derivado** y **Archivado**, como se muestra a continuación.

The screenshot displays the 'Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros' interface. At the top, there are tabs for 'Pendientes (45)', 'En espera (16)', and 'Finalizados (101)'. A search bar is on the left, and a filter section shows 'Filtrado por: Finalizados' with '101 resultado:'. A red dashed arrow points from a text box 'Etiqueta de reclamo archivado por derivación' to the 'DERIVACION' tag on a claim card. The claim card shows 'ARCHIVADO' and 'DERIVACION' tags, the user 'ywlrce Ciudadano Ejemplar', DNI: 00000000, and the reason 'Motivo: Trato profesional en la atención, Tiempo'. The date is 'lun 25 oct 21' and the last update is 'Última actualización hace casi 1 mes jue 09 dic 21'. A second claim card below it shows 'y12vaq Ciudadano Ejemplar', DNI: 00000000, and 'Motivo: Resultado'.





Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

2. **El ciudadano describió un caso que no es reclamo:** Es común que el ciudadano confunda un reclamo con otros casos, como las quejas, las denuncias, las consultas y otros casos que se pueden hacer en la entidad. Si el caso que estás evaluando no es un reclamo, tendrás que derivarlo a la oficina correspondiente indicando el tipo de caso que es, como se muestra a continuación. Para hacerlo, tendrás que darle clic al enlace **No es un reclamo**.

The screenshot displays a complaint management interface. On the left, the complaint ID is **r05c632** and the complainant is **de Ciudadano Ejemplar**. The DNI is 00000000. The response email is **email@ejemplo.pe**. The complaint description states: "Fui a la Entidad del Ejemplo para realizar un pago. Por mi edad, tengo 75 años, necesitaba sentarme mientras esperaba, sin embargo, la entidad no contaba con mobiliario." The entity is **Presidencia del Consejo de Ministros**. The virtual channel is **Sede Central**. The event date is **vie 15 oct 21** at **15:42 aprox.** The registration date is **mié 20 oct 16:34 2021**. The notification medium is **Quiero recibirla por correo electrónico** and the motive is **Infraestructura**. There are two radio buttons: **No intentaron solución previa.** (selected) and **Solicité SI enviar notificaciones de avance.** Below these is a link to **Descargar hoja de reclamación**. At the bottom, there are five buttons: **Derivar a otra entidad**, **Observar reclamo**, **No es un reclamo** (highlighted with a red dashed arrow), **Asignar unidad orgánica responsable**, and **Emitir respuesta final**. A red callout box points to the **No es un reclamo** button with the text: **Opción para derivar casos que no son reclamo**.





Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Cuando hagas clic al enlace, aparecerá una nueva sección, la cual tendrás que completar antes de derivar el caso como otro proceso.

The screenshot shows a web form titled "No es reclamo" with the following elements and callouts:

- Unidad Orgánica encargada de atender el caso:** A red callout box with a hand icon pointing to the "Unidad orgánica" dropdown menu.
- Plantilla de respuesta que se debe completar al derivar el caso:** A red callout box with a hand icon pointing to the text area containing a response template.
- Opción para adjuntar archivos:** A red callout box with a hand icon pointing to the "Sube tu archivo" button.
- Opción para derivar casos que no son reclamo:** A red callout box with a hand icon pointing to the "Tipo de caso" dropdown menu.
- Opción para registrar el caso:** A red callout box with a hand icon pointing to the "Registrar" button.

The form content includes:

- Header: "No es reclamo" and "Completa los siguientes campos para asignar este caso a una oficina de tu entidad".
- Form fields: "Tipo de caso" (dropdown), "Unidad orgánica" (dropdown).
- Text: "Responde al reclamo # zroc01", "Presidencia del Consejo de Ministros", "Miércoles, 20 de octubre del 2021", "Estimado Sr(a) Cinthia Tasson:", "Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.", "Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un reclamo, porque ... (explicar la razón de por qué no es reclamo) ... Sin embargo, se ha derivado a {{unidad_competente}} para conocimiento y fines.", "Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con {{unidad_competente}} a través de ... (datos de los canales con los que cuenta la UD competente) ...".
- Footer: "Atentamente, Responsable del LDR", "Adjuntar archivos (opcional)", "Sube tu archivo", "Registrar".



Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

La plataforma notificará de manera automática al ciudadano que su caso fue derivado como queja, denuncia u otros a la Unidad Orgánica encargada. En la plataforma, este caso aparecerá con dos etiquetas: **Archivado** y **Queja** (o el caso al que hace referencia), como se muestra a continuación.

Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros + Ingresar o trasladar reclamo

Pendientes (45) En espera (16) Finalizados (101)

Filtrado por: Archivado, Finalizados
59 resultados

Etiqueta de archivado por queja

Identificación	Estado	Fecha
g1vcdz Ciudadano Ejemplar DNI: 00000000 Motivo: Trato profesional en la atención, Disponibilidad	ARCHIVADO QUEJA	mar 16 nov 21 Última actualización hace 6 días mar 04 ene 22
43cc91 Ciudadano Ejemplar DNI: 00000000 Motivo: Tiempo, Procedimiento	ARCHIVADO DERIVACION	jue 18 nov 21 Última actualización hace 5 días jue 06 ene 22

Estados: Atendido (42) Archivado (59)

Sedes: Sede Arequipa (2) Sede Ayacucho (1) Sede Cajamarca (2) Sede ce (3) Sede Central (78)





Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

3. **La información brindada por el ciudadano no es clara y suficiente:** Un reclamo debe contener al menos tres características, ellas son: describir el incidente que dio origen al reclamo, narrar el contexto y los hechos que ocurrieron, y debe brindar información acerca de los involucrados. En ocasiones un ciudadano no completa la información necesaria para analizar el reclamo. En este caso, puedes observar el reclamo y pedir que complete información o narre mejor los hechos para que pueda ser evaluado.

Reclamo
j7ec32m
de **Ciudadano Ejemplar**

DNI 00000000
Celular de respuesta
968218463
Celular (anuncio de respuesta)
968218463

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros
Canal virtual:
Sede:
Sede Central

Fecha evento: mar 13 jul 21
Hora: 11:24 aprox.
Registro: mar 13 jul 12:27 2021
Medio de notificación: Quiero recibirla por celular
Motivo: Trato profesional en la atención
Descripción:
Mala atención

Si intentaron solución previa. Solicité Si enviar notificaciones de avance.

[Descargar hoja de reclamación](#)

Opción para observar reclamo

Derivar a otra entidad | Observar reclamo | No es un reclamo | Asignar unidad orgánica responsable | Emitir respuesta final





Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Cuando hagas clic al enlace, aparecerá una nueva sección, la cual tendrás que completar antes de observar el reclamo.

The screenshot shows a web form titled "Observar reclamo." with the following content:

- Observar reclamo.**
Detalla tu observación al reclamo de Fabrizio Peralta Comejo, indicando cómo debe subsanarlo.
Recibirá un correo electrónico con este mensaje:
- Estimado Sr(a) Fabrizio Peralta Comejo
- A large empty text box for the observation.
- Adjuntar archivos (opcional)
Sube tu archivo
- Atentamente,
Responsable del LDR
- A blue "Registrar" button at the bottom right.

Red callout boxes with dashed arrows point to specific parts of the form:

- "Indicaciones para observar el reclamo" points to the introductory text.
- "Espacio para pedir información que complete el reclamo" points to the large text box.
- "Opción para adjuntar archivos" points to the "Sube tu archivo" button.
- "Opción para registrar la observación del caso" points to the "Registrar" button.





Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

La plataforma notificará de manera automática al ciudadano que su reclamo fue observado y que tendrá únicamente **dos días hábiles** para hacer las subsanaciones del caso. En la plataforma, el reclamo aparecerá con una etiqueta: **Observado**, como se muestra a continuación.

The screenshot displays the 'Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros' interface. At the top, there are filters for 'Pendientes (45)', 'En espera (16)', and 'Finalizados (101)'. A blue button on the right says 'Ingresar o trasladar reclamo'. Below the filters, there is a search bar and a sidebar with 'Opciones de búsqueda' including 'Estados' (with 'Observado (7)' selected) and 'Sedes'. The main content area shows a list of claims filtered by 'Observado, En espera' with 7 results. Two example claims are shown, both marked with an orange 'OBSERVADO' label. A red dashed arrow points from a callout box labeled 'Etiqueta de reclamo observado' to the 'OBSERVADO' label on the first claim.

Identificación	Nombre	DNI	Motivo	Fecha de actualización
743c5p	Ciudadano Ejemplar	00000000	Trato profesional en la atención	mié 03 nov 21 Última actualización hace 2 días jue 16 dic 21
zzocl7	Ciudadano Ejemplar	00000000	Trato profesional en la atención	jue 25 nov 21 Última actualización hace 4 días jue 13 ene 22





Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

En el caso de que el ciudadano no subsane las observaciones en el tiempo señalado, este se archivará de manera automática y aparecerá en la plataforma con dos etiquetas: **Archivado** y **No subsanación**, como se muestra a continuación

The screenshot displays the 'Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros' interface. It features a navigation bar with 'Pendientes (45)', 'En espera (16)', and 'Finalizados (101)'. A search bar and filter options are visible on the left. The main content area shows a list of claims filtered by 'Archivado, Finalizados' with 59 results. Two example claims are shown:

- Claim 1:** Archived (ARCHIVADO) and Derivation (DERIVACION). Citizen: ywlrce Ciudadano Ejemplar. DNI: 00000000. Motivo: Trato profesional en la atención, Tiempo. Last update: Oct 25, 2021.
- Claim 2:** Archived (ARCHIVADO) and No Subsanación (NO SUBSANACION). Citizen: y97kce Ciudadano Ejemplar. DNI: 00000000. Motivo: Información. Last update: Oct 25, 2021.

A red callout box with a dashed arrow points to the 'NO SUBSANACION' label on the second claim, with the text: 'Etiqueta de archivado por no subsanación'.

En el caso que se determine que el contenido de la **hoja de reclamación** es competencia de la entidad, es reclamo y cuenta con información necesaria, podrás realizar el siguiente paso: asignar el reclamo a la Unidad Orgánica. Este paso se mostrará de manera detallada en la siguiente sección.

Regresar ↶



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso II | Derivación a la Unidad Orgánica (UO)

Si eres el responsable del Libro de Reclamaciones, después de validar el reclamo del ciudadano, tendrás que derivarlo a la Unidad Orgánica (UO) responsable de evaluarlo. Para esto, tendrás que hacer clic en la opción Asignar Unidad Orgánica responsable, como se muestra a continuación.

Reclamo
g1vcrkd
de Ciudadano Ejemplar

DNI 00000000

Correo de respuesta
prueba@gmail.com

Correo (anuncio de respuesta)
prueba@gmail.com

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros

Canal virtual:

Sede:
Sede Central

Fecha evento: mié 14 jul 21

Hora: 17:19 aprox.

Registro: mié 14 jul 17:35 2021

Medio de notificación: Quiero recibirla por correo electrónico

Motivo:

¿Otra razón?: Traslado Hoja de libro de reclamación Físico

Descripción:
Traslado de Hoja de Reclamación Física (N°0002 - CEM Magdalena)

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

Archivos adjuntos:
H.R.L. N°000002 CEM MAGDALENA DEL MAR.pdf (255 KB)
[Descargar hoja de reclamación](#)

Opción para asignar el caso a la Unidad Orgánica

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





Paso II | Derivación a la Unidad Orgánica (UO)

Cuando hagas clic al enlace, aparecerá una nueva sección, la cual tendrás que completar antes de asignar el reclamo. Recuerda que podrás asignar el reclamo a una o más unidades orgánicas de ser necesario.

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
Seleccione

Indicaciones u Observaciones

¿Este reclamo es sobre un trámite TUPA?

Adjuntar archivos (opcional)
Sube tu archivo

Registrar

Indicaciones para asignar el reclamo (pointing to the title)

Espacio para hacer indicaciones u observaciones (pointing to the text area)

Unidad orgánica a asignar (pointing to the dropdown menu)

Opción para adjuntar archivos (pointing to the checkbox)

Opción para señalar que el reclamo es sobre un trámite (pointing to the checkbox)

Opción para registrar derivar el caso (pointing to the Registrar button)





Paso II | Derivación a la Unidad Orgánica (UO)

En la plataforma, el reclamo se identifica con una etiqueta: **Asignado**, como se muestra a continuación.

Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros

[+ Ingresar o trasladar reclamo](#)

Pendientes (32) **En espera (21)** Finalizados (155)

Opciones de búsqueda

Estados
 Respondido por u. orgánica (3)
 Asignado (13)
 Observado (5)
 Desistido (0)
Sedes
 Casa Adulto Mayor Aurora (0)
 Casa de la Juventud Prolongada Santa Cruz (0)

Filtrado por: En espera
21 resultados

ASIGNADO	vwnc16 Ciudadano Ejemplar DNI: 00000000 Motivo: Tiempo, Procedimiento	vie 29 oct 21 Última actualización hace 24 días mié 15 dic 21
ASIGNADO	ve0cpq Ciudadana Ejemplar DNI: 00000000 Motivo: Tiempo, Información	mié 10 nov 21 Última actualización hace casi 1 mes jue 23 dic 21



¡IMPORTANTE!

A partir del día siguiente de presentado el reclamo, la entidad cuenta con un plazo de hasta tres (3) días hábiles para llevar a cabo las acciones contempladas en los pasos 1 y 2.

Regresar



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso III | Esclarecimiento y análisis de los hechos

Como responsable de la unidad orgánica tendrás acceso a la plataforma con tu usuario y contraseña. Al ingresar, encontrarás opciones de navegación limitadas, ya que no podrás visualizar el enlace **Reportes** ni **Configuración**. Para ver los reclamos nuevos que se asignaron a la UO, tendrás que dirigirte a la sección **En espera**. Si deseas repasar cómo se usa la plataforma, revisa la página 44.

The screenshot shows the 'Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros' interface. The page title is 'Presidencia del Consejo de Ministros: Inicio'. The main heading is 'Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros'. There are three tabs: 'Pendientes (1)', 'En espera (3)', and 'Finalizados (29)'. A blue button '+ Ingresar o trasladar reclamo' is in the top right. On the left, there is a search section 'Opciones de búsqueda' with a search bar and filters for 'Estados' (Asignado (2), Respondido por u. orgánica (1)) and 'Sedes' (Sede Arequipa (0), Sede Ayacucho (0), Sede Cajamarca (0), Sede ce (0), Sede Central (2)). The main content area shows 'Filtrado por: En espera' and 'Unidad orgánica: 3 resultados'. Two claim cards are visible. The first card has a green 'ASIGNADO' tag, the user 'ykrqcr Ciudadano Ejemplar', DNI: 00000000, and 'Motivo: Procedimiento, Infraestructura'. The second card has a green 'ASIGNADO' tag, the user '80z2cn Ciudadano Ejemplar', DNI: 00000000, and 'Motivo: Trato profesional en la atención'. Annotations with red dashed arrows point to various elements: 'Opciones de navegación' points to the top navigation bar; 'Clasificación de los reclamos por avance' points to the tabs; 'Filtros de búsqueda de los reclamos' points to the search filters; 'Tipo de filtro que se está usando' points to the 'En espera' filter; 'Etiquetas de estado' points to the 'ASIGNADO' tags; and 'Resumen del reclamo' points to the details of the first claim card.





Paso III | Esclarecimiento y análisis de los hechos

Al hacer clic en el reclamo que seleccionaste, podrás ver la hoja de reclamo completa. Esta contiene información relevante que deberás analizar para emitir el proyecto de respuesta.

Filtrado por: Pendientes 1 de 1

🕒 Vence en 16 días
vie 07 ene 22

Reclamo

o9kc6k

Ciudadano Ejemplar

00000000

Correo de respuesta
eruzramirez8@gmail.com

Correo (anuncio de respuesta)
eruzramirez8@gmail.com

★ Asignado a Unidad prueba

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros

Canal virtual:

Sede: Sede Central

Fecha evento: vie 19 nov 21

Hora: 21:10 aprox.

Registro: vie 19 nov 16:12 2021

Medio de notificación: Quiero recibirla por correo electrónico

Motivo: Trato profesional en la atención

Descripción:
obs

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

[Descargar hoja de reclamación](#)

Datos del ciudadano

Información del reclamo

Regresar ↶



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso IV | Proyección y evaluación de respuesta

Una vez hayas analizado el reclamo del ciudadano, estarás listo para emitir tu proyecto de respuesta o desasignar el reclamo. A continuación te mostramos cómo utilizar estas opciones.

The screenshot shows a user interface for managing a complaint. At the top left, there is a blue button labeled "Subsanar proyecto de respuesta". At the top right, there is a blue button labeled "Desasignar reclamo". Below these buttons, the main content area is titled "Anotaciones al reclamo (3)". Under this title, it shows the sender information: "De: Erika Ruiz Ramirez → Unidad prueba". Below that, it shows the event: "Evento: Observar respuesta" and the date and time: "viernes 19 noviembre 2021 04:15". At the bottom of the content area, there is a text input field containing the word "prueba".

Callouts:

- A red callout box on the left says "Opción para emitir proyecto de respuesta" with a hand icon pointing to the "Subsanar proyecto de respuesta" button.
- A red callout box on the right says "Opción para desasignar reclamo" with a hand icon pointing to the "Desasignar reclamo" button.
- A red callout box at the bottom left says "Mensaje del responsable del Libro de Reclamaciones que acompaña el reclamo asignado" with an arrow pointing to the text "prueba" in the input field.



Paso IV | Proyección y evaluación de respuesta

Cuando emitas tu proyecto de respuesta, la cual puede ser que el reclamo fue **Aceptado** o **Denegado**, esta aparecerá en la plataforma con dos etiquetas, según sea el caso.

The screenshot displays the 'Libro de Reclamaciones' interface on the 'gob.pe' website. The header includes the logo and navigation elements. The main content area is titled 'Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros' and features a search bar and filter options. The filters include 'Estados' (Asignado, Respondido por u. orgánica) and 'Sedes' (Chorrillos, Sede Arequipa, Sede Ayacucho, Sede Cajamarca, Sede ce, Sede Central, Sede Lince, Sede MUSEO o UNIDAD EJECUTORA, Unidad Zonal de Apurímac, Unidad Zonal de Ica). The search results are filtered by 'En espera' and show 5 results. Each result includes a status label (e.g., 'RESPONDIDO POR U. ORGANICA', 'ACEPTADO', 'ABONADO'), the user's name and DNI, and the date of the response.

Estado	Nombre	DNI	Motivo	Fecha
RESPONDIDO POR U. ORGANICA / ACEPTADO	Erika Ru	12121212	Trato profesional en la atención	mar 07 dic 21
ABONADO	Erika Ru	34343434	Trato profesional en la atención	mar 07 dic 21
ABONADO	Micaela P	11122233	Trato profesional en la atención	mar 07 dic 21





| Consideraciones adicionales

En algunas ocasiones pueden surgir algunos casos al momento de atender los reclamos, los cuales pueden modificar el proceso. Estos casos te los presentamos a continuación.

1. Reclamo duplicado

La duplicidad de reclamo se da cuando el ciudadano presenta dos reclamos que coinciden en la entidad, la sede, la fecha del evento, la descripción del evento y el motivo del reclamo.

En este caso, tendrás que archivar el segundo reclamo. Esto se dará siempre que el reclamo más antiguo haya sido resuelto y notificado. Tendrás que comunicar de esta situación al ciudadano en un plazo no mayor a **cinco (5) días hábiles**, después de haber sido archivado. Si aún no se resuelve ninguno de los reclamos, estos se consideran reclamos acumulados.





| Consideraciones adicionales

Diferente motivo de reclamo

2. Reclamo acumulado

La acumulación de reclamo se presenta cuando el ciudadano presenta reclamos que coinciden en la entidad pública y sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos.

Hoja de Reclamo

Tus Datos

Nombre: Ciudadano Ejemplar
DNI: 00000000
Correo: graldan@preciso.pe

Datos del Reclamo

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros
Sede: Sede Central
Fecha evento: vie 15 oct 21
Hora: 15:42 aprox.
Registro: mar 19 oct 16:36 2021
Medio de notificación: Quiero recibirla por correo electrónico

Motivo: Confianza

Descripción:
Estaba en la Entidad del ejemplo, esperando a que lo llamaran para ser atendido. Sin embargo, el servidor civil se confundió y llamó a otra persona.
No intentaron solución previa.
Solicite Si enviar notificaciones de avance.

Hoja de Reclamo

Tus Datos

Nombre: Ciudadano Ejemplar
DNI: 00000000
Correo: graldan@preciso.pe

Datos del Reclamo

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros
Sede: Sede Central
Fecha evento: vie 15 oct 21
Hora: 15:42 aprox.
Registro: mar 19 oct 16:37 2021
Medio de notificación: Quiero recibirla por correo electrónico

Motivo: Trato profesional en la atención

Descripción:
Estaba en la Entidad del ejemplo, esperando a que lo llamaran para ser atendido. Sin embargo, el servidor civil se confundió y llamó a otra persona.
No intentaron solución previa.
Solicite Si enviar notificaciones de avance.

En este caso, debes acumular los reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una respuesta única. Tendrás que comunicar de esta situación al ciudadano.





| Consideraciones adicionales

3. Desistir de reclamo

También puede ocurrir que el ciudadano desista de su reclamo, lo cual se visualizará en la plataforma de manera automática, como se muestra a continuación.

The screenshot displays the 'Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros' interface. At the top, there are tabs for 'Pendientes (44)', 'En espera (16)', and 'Finalizados (102)'. A blue button on the right says '+ Ingresar o trasladar reclamo'. On the left, there is a search bar and filters for 'Estados' (Atendido: 42, Archivado: 60) and 'Sedes' (Arcuquipa: 2, Ayacucho: 1, Cajamarca: 2, ce: 3, Central: 79). The main content area shows a list of complaints filtered by 'Archivado, Finalizados' with 60 results. One complaint is highlighted with a red dashed arrow pointing to a 'DESISTIDO' label. A red callout box with the text 'Etiqueta de reclamo desistido' points to this label. The complaint details include the name '8dp0cp Ciudadano Ejemplar', DNI: 00000000, and the reason 'Motivo: Trato profesional en la atención'. The date is 'mié 27 oct 21' and the last update was 'hace 14 días' on 'lun 13 dic 21'.



Etapa III: Notificación de la respuesta

Una vez la UO haya emitido el proyecto de respuesta, como responsable del **Libro de Reclamaciones**; podrás visualizarla seleccionando el reclamo que estás evaluando.

The screenshot shows a web interface for managing complaints. It is divided into two main sections: a top section for complaint details and a bottom section for annotations.

Top Section: Reclamo

- Reclamo:** 09kcpvgg
- de:** Ciudadano Ejemplar
- CI:** 00000000
- Celular de respuesta:** 976824225
- Celular (anuncio de respuesta):** 976824225
- Asignado a:** GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO - AGENCIA DE CULTURA
- Entidad:** Presidencia del Consejo de Ministros
- Canal virtual:**
- Sede:** Sede Central
- Fecha evento:** jue 30 sep 21
- Hora:** 13:32 aprox.
- Registro:** jue 30 sep 08:46 2021
- Medio de notificación:** Quiero recibirla por celular
- Motivo:** Tiempo
- Descripción:** Demora en obtener la información que solicite
- Buttons:** "No intentar solución previa." and "Solicitar enviar notificaciones de avance."
- Link:** "Descargar hoja de reclamación"
- Buttons at the bottom:** "Emitir respuesta final" and "Observar respuesta GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO"

Bottom Section: Anotaciones al reclamo (2)

- De:** Responsable UO → Presidencia del Consejo de Ministros
- Evento:** Emitir proyecto de respuesta (jue 30 septiembre 2021 09:05)
- Text:** "Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que (explicar las razones/sustento de la respuesta)... Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos ... (explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)... Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios."

Annotations (Red Callouts):

- Resumen de la hoja de reclamo:** Points to the "Reclamo" header.
- Opción para emitir respuesta final:** Points to the "Emitir respuesta final" button.
- Proyecto de respuesta de la UO:** Points to the text in the "Anotaciones" section.
- Opción para observar la respuesta:** Points to the "Observar respuesta GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO" button.

En caso la respuesta sea la correcta y emitas al ciudadano, aparecerá en la sección de finalizado con las etiquetas: Atendido y Aceptado (o Denegado, según sea el caso), como se muestra a continuación.

ATENDIDO ACEPTADO vie 16 abr 21
Última actualización hace 6 meses
vie 28 may 21
Oz2cqW3 Ciudadano Ejemplar
DNI: 00000000
Motivo: Tiempo, Procedimiento

En caso hagas observaciones al proyecto de respuesta de la UO, esta aparecerá en la sección en espera con las etiquetas. Respuesta observada y Aceptada (o Denegado, según sea el caso), como se muestra a continuación.

RESPUESTA OBSERVADA ACEPTADO jue 30 sep 21
Vence en 25 días
lun 15 nov 21
o9kcpGg Ciudadano Ejemplar
DNI: 00000000
Motivo: Tiempo

La notificación de la respuesta se realiza al medio que ha consignado el ciudadano al momento de realizar el reclamo.

The screenshot shows a web interface for managing a complaint. At the top left, there is a green status indicator that says "ASIGNADO". At the top right, there is a clock icon and the text "Última actualización hace 20 días lun 13 dic 21".

The main content is divided into two columns. The left column contains the following information:

- Reclamo: **80z2cn**
- de Ciudadano Ejemplar
- DNI: 00000000
- Correo de respuesta: ciudadanoejemplar@ee.com
- ★ Asignado a Unidad prueba

The right column contains the following information:

- Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros
- Canal virtual:
- Sede: Sede Central
- Fecha evento: mié 27 oct 21
- Hora: 23:35 aprox.
- Registro: mié 27 oct 18:36 2021
- Medio de notificación: Quiero recibirla por correo electrónico
- Motivo: Trato profesional en la atención
- Descripción: q

At the bottom of the right column, there are two buttons: "Si intentaron solución previa." and "Solicite No enviar notificaciones de avance." Below these is a link: "Descargar hoja de reclamación".

At the bottom of the left column, there is a blue button labeled "Emitir respuesta final".

Two red dashed arrows point from text boxes to the interface:

- The first arrow points from a red box containing the text "Medio de notificación indicado por el ciudadano" to the email address "ciudadanoejemplar@ee.com".
- The second arrow points from a red box containing the text "Botón para emitir la respuesta final" to the "Emitir respuesta final" button.

La **plataforma digital Libro de Reclamaciones** brinda cuatro opciones para la notificación de respuesta; sin embargo, el ciudadano solo podrá seleccionar una. A continuación, te mostramos cuáles son las dos modalidades digitales. Para revisar las modalidades presenciales, haz clic al botón de abajo.

Mensajes al celular



Quando el ciudadano selecciona esta opción, indica que quiere recibir la respuesta por mensaje de texto.

Correo electrónico



Al seleccionar esta opción, el ciudadano indica que desea recibir la respuesta por correo electrónico.

Revisa las opciones
presenciales aquí



Regresar ↶



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



SECCIÓN IV

Seguimiento de **reclamos y mejora continua**



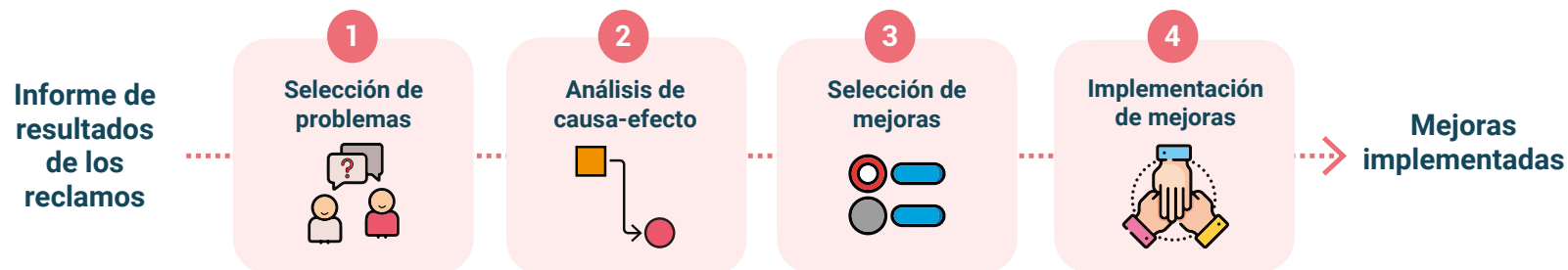
Si eres responsable del **Libro de Reclamaciones**, tendrás que dirigir y monitorear el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos de la gestión de reclamos en la entidad pública. Para ello, tendrás que utilizar y consolidar la información de la plataforma digital **Libro de Reclamaciones**, con la finalidad de elaborar un informe detallado que será utilizado como insumo para las acciones de mejora de la entidad pública.



Proceso de mejora continua

El informe de resultados de la gestión de reclamos es el instrumento que permite tomar acciones e implementar mejoras significativas para los ciudadanos. El equipo de mejora continua, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas, implementa las acciones de mejora; 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 en el ciclo de mejora, difunde los resultados conseguidos y reconoce los logros alcanzados. El proceso que deben seguir el equipo de mejora continua.

Mejora continua en el proceso de Gestión de Reclamos



¡IMPORTANTE!



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.

Supervisión de la **gestión de reclamos**

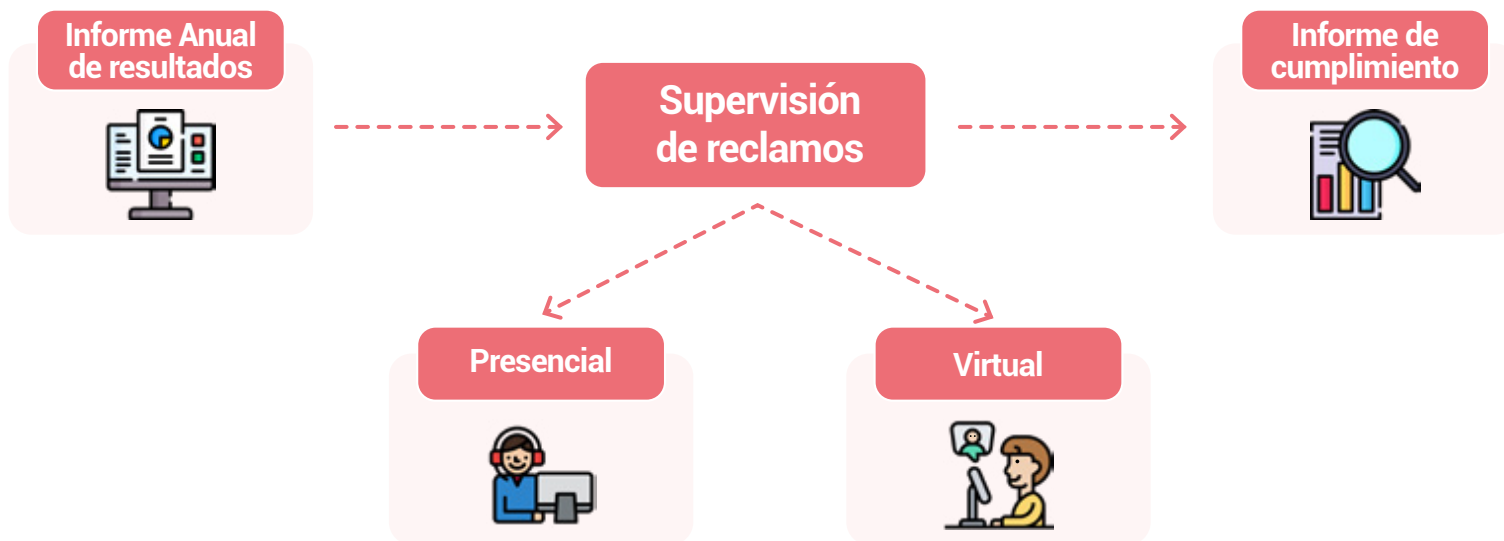
La supervisión de reclamos está a cargo de la SGP y tiene como propósito asegurar que la aplicación del PGR en las entidades públicas se efectúe conforme a las disposiciones de la normatividad vigente.

Para la supervisión, la Máxima Autoridad Administrativa de la entidad pública, a pedido de la SGP, remite un informe anual de resultados de la gestión de reclamos que debe contener mínimamente:



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

Por consiguiente, la SGP remite a la entidad pública un informe de cumplimiento con las recomendaciones y conclusiones identificadas. En caso existan observaciones para subsanar, la entidad pública remite un plan de trabajo a la SGP. El proceso de supervisión de reclamos se muestra así:



¿Cómo generar los reportes?

Para generar los reportes se debe ingresar a la sección "Reportes", sección que por ahora solo lo tiene habilitado el responsable del Libro. Una vez ingresado se mostrará las siguientes opciones:

The screenshot shows the 'Libro de Reclamaciones' interface. At the top, there is a red header with the 'gob.pe' logo and the text 'Libro de Reclamaciones'. Below the header, a navigation bar contains 'Presidencia del Consejo de Ministros : Inicio Reportes Configuración'. The main heading is 'Generar reportes'. The interface is divided into two main sections:

- 1. Selecciona el tipo de reporte a generar:** This section contains two radio button options: 'Reporte general' and 'Reporte anexo 5'. A red callout box with the text 'Seleccionar el tipo de reporte que deseas generar' has a dashed arrow pointing to these options.
- 2. Selecciona el periodo de tiempo que necesitas incluir en el reporte:** This section contains two date pickers labeled 'Desde' and 'Hasta', both with the placeholder 'dd/mm/aaaa'. A red callout box with the text 'Selecciona el periodo de tiempo que deseas que incluya el reporte' has dashed arrows pointing to both date pickers.

At the bottom of the interface, there is a section titled '2. Descarga el reporte generado' which contains a blue button labeled 'Descargar archivos'. A red callout box with the text 'Finalmente se descargará un archivo Excel con los datos solicitados' has a dashed arrow pointing to this button.

¿Qué contienen los reportes?

Se tienen dos tipos de reporte generados por la plataforma: Reporte general y Reporte Anexo 5.

Reporte general



Incluye información numérica del periodo requerido por entidad y sede que resume el número de:

- Reclamos Pendientes.
- Reclamos en curso.
- Reclamos finalizados.
- Reclamos aceptados.
- Reclamos denegados.
- Reclamos archivados.
- Reclamos registrados.

[Ver más información aquí](#)



Reporte Anexo 5



Se encuentra definido en la Norma Técnica N.º 001-2021-PCM-SGP y es para la Contraloría. Incluye la información detallada de los reclamos realizados dentro del tiempo establecido, engloba:

- Fecha y código de reclamo.
- Motivo y descripción del reclamo.
- Datos del ciudadano.
- Unidad Orgánica.
- Fecha y tipo de respuesta.
- Estado de reclamo, entre otros.

[Ver más información aquí](#)



ANEXOS

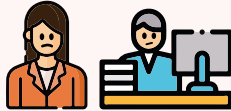


Ejemplos de reclamos y quejas

Reclamo

María fue a la **Entidad del ejemplo** para pedir una constancia. La persona que la atendió, le brindó información poco clara y contradictoria a la que se encuentra en la página web de la entidad.

Debido a la mala atención, María decidió presentar **un reclamo para que estandaricen la información presentada**.



Queja

José recibió el documento que tramitó a la **Entidad del ejemplo**. Cuando lo revisó, se percató que habían escrito mal su apellido paterno. Por ello, no podrá presentarlo a su trabajo.

Frente a este problema, presentó **una queja para que corrijan el documento lo más pronto posible**.



Reclamo

José se acercó a la **Entidad del ejemplo** para pedir información sobre un documento que solicitó. Cuando llegó, la persona que lo atendió le alzó la voz indicando que estaba muy ocupado para atenderlo.

Debido al mal rato que pasó, José decidió presentar **un reclamo para que brinden una mejor atención**.



Queja

María realizó un trámite en la **Entidad del ejemplo**. Después de un tiempo, se dio cuenta que le exigieron requisitos adicionales que no estaban contemplados inicialmente.

Frente a este problema, presentó **una queja para que actualicen los procedimientos administrativos de la entidad**.



Regresar ↩



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Ejemplos de motivos que dan origen a un reclamo

1. Trato profesional

Ejemplo:

María fue a la **Entidad del ejemplo** para realizar unos pagos. Debido a su estado de gestación, se acercó a la ventanilla preferencial. Sin embargo, no la atendieron de la misma forma que estaban atendiendo a otras mujeres en su mismo estado.



Ejemplo:

José le escribió por WhatsApp a la **Entidad del ejemplo** para pedir los requisitos que debe cumplir para solicitar un documento con urgencia. Sin embargo, la persona que lo atendió lo trató de mala gana y no le contestó los mensajes.



2. Información

Ejemplo:

José llamó a la **Entidad del ejemplo** para pedir información sobre el estado de la cita que solicitó. Sin embargo, la persona que lo atendió no supo darle información ni detalles sobre el trámite que debe seguir.



Ejemplo:

María pidió información para pedir una constancia a través de la página web de la **Entidad del ejemplo**. Le respondieron enviándole documentos con normas y leyes que tenían conceptos técnicos que no entendía.



Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Ejemplos de motivos que dan origen a un reclamo

3. Tiempo de atención

Ejemplo:

María, a pesar de su estado de gestación, tuvo que esperar dos horas para realizar una solicitud en la **Entidad del ejemplo**. Solo había una persona atendiendo y cuatro ventanillas cerradas, incluida la ventanilla para atención preferencial.



4. Acceso a la prestación de bienes y servicios

Ejemplo:

José necesita información para solicitar una partida en la **Entidad del ejemplo**. Sin embargo, la entidad no cuenta con accesibilidad a canales de comunicación. Esto lo obliga a pedir permiso en el trabajo para acercarse a una de las oficinas.



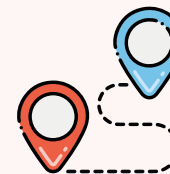
Ejemplo:

José esperó más de dos semanas para recibir información sobre el estado de su cita. Tuvo que acercarse a la sede central de la **Entidad del ejemplo** para pedir información. Finalmente, le comentaron que al día siguiente era su cita.



Ejemplo:

María tiene que realizar todos los meses pagos en la **Entidad del ejemplo**. Sin embargo, solo acepta pagos en sus oficinas físicas, las cuales se encuentra lejos de su domicilio. Esto obliga a María a trasladarse largas distancias que le quitan dos horas.



Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Ejemplos de motivos que dan origen a un reclamo

5. Resultado de la gestión o atención

Ejemplo:

María se acercó a la sede central de la **Entidad del ejemplo** para solicitar un documento. Al mes siguiente se dirigió a una sede desconcentrada que le quedaba más cerca para solicitar el mismo documento, sin embargo, tenían otro procedimiento. No estaba estandarizado.



6. Confianza de la entidad ante los ciudadanos

Ejemplo:

María estaba haciendo cola en la **Entidad del ejemplo** para informar sobre un problema que hay en su vecindario. Cuando era su turno, la persona de ventanilla le dijo que esperara un momento, porque iba a atender primero a su familiar que acababa de llegar.



Ejemplo:

Antes de iniciar el trámite José suele pagar S/ 15.00 para solicitar un documento en la **Entidad del ejemplo**, el cual es necesario para su trabajo. Sin embargo, en unos meses el costo del documento incrementó hasta superar los S/ 80.00.



Ejemplo:

José había solicitado una partida a la **Entidad del ejemplo** a través de su página web. Días después, se percató que la respuesta que le llegó a su correo era de una cuenta personal y no de una cuenta institucional, lo que le generó desconfianza.



Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Ejemplos de incidentes y su atención

Paso 1



Identificación del incidente

Ejemplo

María necesitaba registrarse en la página web de la **Entidad del ejemplo**, para realizar una solicitud. Sin embargo, esta se encontraba fuera de servicio.



Ejemplo

José fue a realizar un pago a la hora de almuerzo, el único momento que tiene disponible. Sin embargo, todas las ventanillas dejaron de atender.



Paso 2



Atención del incidente

Frente al incidente, el **encargado de la página** solucionó los problemas de manera oportuna, gracias a la alerta que le hicieron por teléfono.



El supervisor que se percató del incidente designó al menos una ventanilla para asegurar una atención continua.



Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Datos para ingresar a la plataforma digital

Si eres responsable del Libro de Reclamaciones, tu usuario y contraseña será creada inicialmente por la SGP. En el caso de que seas responsable de una unidad orgánica o encargado de sede, tu usuario y contraseña serán creados por el responsable del Libro de Reclamaciones,. Posteriormente, podrás modificar tu contraseña.

1. Correo electrónico



Para ingresar a la plataforma, tendrás que colocar el correo institucional que te asigna la entidad en la que prestas tus servicios.

2. Contraseña



Es la clave que debes ingresar para acceder a la plataforma.

Regresar 



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Datos para ingresar a la plataforma digital

3. En caso olvides tu contraseña



Podrás cambiar tu clave haciendo clic en el *link* que muestra la imagen. Este te derivará a una página donde tendrás que ingresar tu correo institucional. Luego debes seguir los pasos que te indiquen para restablecer tu contraseña.

¿Olvidaste tu clave?

Correo Electrónico

Send me reset password instructions

[Iniciar sesión](#)

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Perfiles de la plataforma

Alta Dirección de la entidad

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



Regresar 



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Perfiles de la plataforma

Responsable titular y alterno del Libro de Reclamaciones

Estos perfiles son los primeros en ser creados, ya que se encargan de la administración integral de la gestión de reclamos. Tiene encomendado coordinar la atención oportuna, así como la idoneidad de la respuesta con las unidades orgánicas y las sedes.



Filtros de clasificación de los reclamos por avance

Opciones de búsqueda

Reportes y configuración

Reclamo de los ciudadanos

Presidencia del Consejo de Ministros: Inicio Reportes Configuración

Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros

+ Ingresar o trasladar reclamo

Pendientes (211) En espera (108) Finalizados (855)

Opciones de búsqueda

Buscar

Estados

Nuevo (201)

Respondido por u. orgánica (10)

Filtrado por: Pendientes
211 resultados

RESPONDIDO POR U. ORGANICA ACEPTADO

e1rcgr6 Ciudadano Ejemplar
DNI: 00000000
Motivo: Tiempo

jue 29 abr 21
Venció hace 4 meses
jue 10 jun 21

Regresar ↩



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

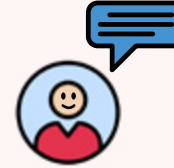
Sección IV.



Perfiles de la plataforma

Encargado 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 ni reportes y sólo pueden visualizar los reclamos de la sede que tiene asignada.



Filtros de clasificación de los reclamos por avance

Opciones de búsqueda

Reclamo de los ciudadanos

Regresar ↩



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

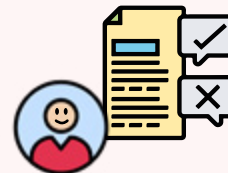
Sección IV.



Perfiles de la plataforma

Responsables de las unidades de organización

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



Filtros de seguimiento.

Opciones de búsqueda.

gov.pe Libro de Reclamaciones

Presidencia del Consejo de Ministros : Inicio

Reclamos a Presidencia del Consejo de Ministros

+ Ingresar o transferir reclamo

Pendientes (0) En espera (0) Finalizados (70)

Opciones de búsqueda

Buscar

Estados

Respondido por u. orgánica (0)

Sedes

Sede Arequipa (0)

Sede Ayacucho (0)

Filtrado por: Pendientes

Unidad orgánica: 0 resultados

Reclamo de los ciudadanos a la UO.

Regresar ↩



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Perfiles de la plataforma

Secretaría de Gestión Pública de la PCM

Este perfil permite monitorear y supervisar los resultados del proceso de gestión de reglamos en todas las entidades de la Administración Pública. Cuenta con la administración integral de la plataforma sin restricciones.



Acceso a la configuración de las Entidades

Reportes y configuración

Información sobre los responsables de LDR y opciones para su configuración



Nombre	Nombre corto	RUC	Encargado LDR	
CENTRO DE FORMACIÓN EN TURISMO	CENFOTUR	20131372001	Servidor Ejemplar	 
Organismo Supervisor de Inversión en Energía y Minería	OSINERGMIN	20375082114	Servidor Ejemplar	 
AUTORIDAD DE TRANSPORTE URBANO PARA LIMA Y CALLAO	ATU	20604932964	Servidor Ejemplar	 
CENTRAL DE COMPRAS PÚBLICAS	PERÚ COMPRAS	20600927818	Servidor Ejemplar	 

Regresar 



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso II | Creación de credenciales para otros perfiles

Creación de **usuario**

En caso desees crear un nuevo usuario, tendrás que seleccionar la pestaña agregar usuario. Esta te dirigirá a una nueva sección, donde debes llenar la información que solicita la plataforma.

The screenshot shows a web form titled 'Nuevo usuario' within the 'Libro de Reclamaciones' system. The form includes the following fields:

- DNI
- Nombres y Apellidos
- Cargo
- Correo Electrónico
- Contraseña
- Confirmar contraseña

The form is part of a page from 'gob.pe' (Presidencia del Consejo de Ministros) with navigation links for 'Inicio', 'Reportes', and 'Configuración'. A user profile 'Usuario Prueba' is visible in the top right corner.

Datos básicos del servidor público que será parte del proceso de gestión de reclamos





Paso II | Creación de credenciales para otros perfiles

En la parte inferior de la página, verás opciones adicionales que permitirán seleccionar el nivel de acceso según el perfil de usuario y otras opciones adicionales.

The screenshot shows a form for creating a user profile. The fields and options are as follows:

- Celular:** An empty text input field.
- Teléfono:** An empty text input field.
- Extensión:** A text input field containing the number "5555".
- Nivel de acceso:** A dropdown menu with "Alta Dirección" selected.
- Notificaciones por correo:** Radio button options for "Todos los días", "Una vez a la semana", "Personalizado", and "No quiero recibir reportes por correo electrónico".
- Usuario activo:** A checked checkbox.
- Crear Usuario:** A blue button at the bottom of the form.

Red callout boxes highlight the following elements:

- "Nivel de acceso según el perfil de usuario creado" points to the "Alta Dirección" dropdown.
- "Frecuencia de las notificaciones por reclamos" points to the "Una vez a la semana" radio button.
- "Confirmación de usuario" points to the "Crear Usuario" button.





Paso II | Creación de credenciales para otros perfiles

En caso selecciones el perfil de **encargado de sede**, aparecerá lista desplegable en la parte inferior, en la que tendrás que seleccionar la sede que se le está asignando al servidor.

De la misma forma, cuando selecciones responsable de Unidad Orgánica, aparecerá una lista desplegable para seleccionar la Unidad Orgánica que se le asignará al servidor.

Nivel de acceso

LdR Encargado de Sede LdR

Administra

Seleccione:

Selecciones:

- Sede Cajamarca
- Sede Lince
- Unidad Zonal de Apurímac
- Unidad Zonal de Ica
- Sede Arequipa
- Sede ce
- Sede Ayacucho
- Unidad Zonal de Pasco
- Sede MUSEO o UNIDAD EJECUTORA

Nivel de acceso

Responsable de Unidad orgánica

Administra

Seleccione:

Selecciones:

- Unidad prueba
- Unidad 3
- Unidad de Modernización
- Prueba Lince
- Unidad de atención al ciudadano
- Oficina de Administración
- Oficina de Tecnologías de la Información
- prueba@gmail.com
- San Miguel
- La Molina
- UNIDAD 3 UO

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.


Sección IV.





Paso II | Creación de credenciales para otros perfiles

Modificación de **usuario**

Para la modificación de uno de los usuarios creados, tendrás que hacer clic en el ícono que se encuentra al costado del usuario que quieres modificar: . Este te dirigirá a una sección donde podrás modificar sus datos.

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

Modificando Ciudadano Ejemplar

DNI
00000000

Nombres y Apellidos
Ciudadano Ejemplar

Cargo
Responsable sede

Correo Electrónico
ciudadanoejemplar@ee.com

Contraseña
[]

Confirmar contraseña
[]

Datos básicos del usuario que se va a modificar





Paso II | Creación de credenciales para otros perfiles

Al igual que en el caso anterior, podrás editar los campos para hacer los cambios que consideres necesarios.

The screenshot shows a user profile configuration form with the following fields and options:

- Celular:** Input field containing "944207896".
- Teléfono:** Input field.
- Extensión:** Input field containing "5555".
- Nivel de acceso:** Dropdown menu with the selected option "LdR Encargado de Sede LdR".
- Administra:** Dropdown menu with the selected option "sede san isidro".
- Notificaciones por correo:** Radio button options: "Todos los días" (selected), "Una vez a la semana", "Personalizado", and "No quiero recibir reportes por correo electrónico".
- id Usuario activo:** Input field.
- Actualizar Usuario:** Blue button at the bottom left.

Red callout boxes with dashed arrows point to the following elements:

- "Nivel de acceso según el perfil del usuario" points to the "Nivel de acceso" dropdown.
- "Activar usuario" points to the "Actualizar Usuario" button.
- "Frecuencia de las notificaciones por reclamos" points to the "Notificaciones por correo" radio buttons.
- "Actualizar usuario" points to the "id Usuario activo" input field.

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.


Sección IV.

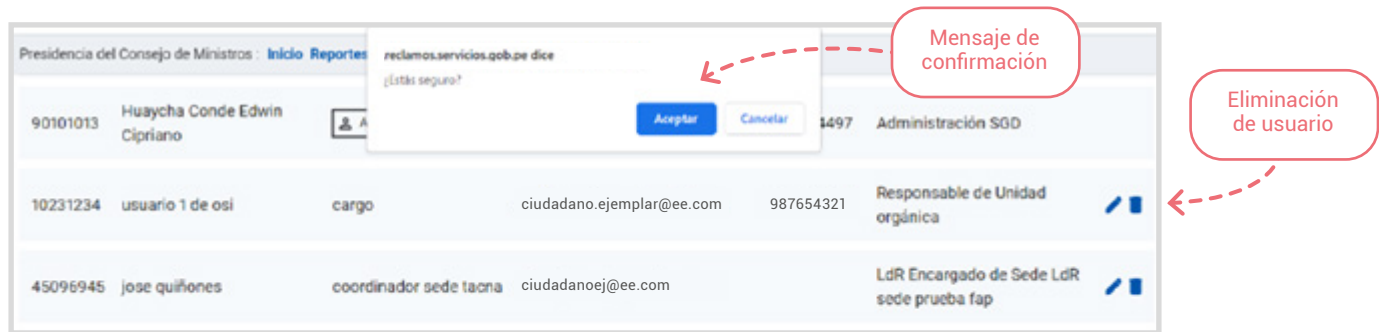







Paso II | Creación de credenciales para otros perfiles

Eliminación de **usuario**

En caso quieras eliminar a un usuario, tendrás que hacer clic en el ícono que se encuentra al costado del usuario seleccionado: . Antes de eliminar al usuario, la plataforma digital mostrará un mensaje para confirmar su decisión. Recuerda, que si el usuario ya ha tenido acciones en la plataforma, lo que procede es desactivarlo, no eliminarlo. Para ello, tendrás que hacer clic en el botón para modificar y seguir los pasos que te mencionamos antes.



The screenshot shows a user management interface. At the top, there is a navigation bar with 'Presidencia del Consejo de Ministros', 'Inicio', and 'Reportes'. Below this is a table of users. A modal dialog is open over the first user, asking for confirmation to delete. The dialog has 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons. A red dashed arrow points from a callout box 'Mensaje de confirmación' to the dialog. Another red dashed arrow points from a callout box 'Eliminación de usuario' to the user deletion icon in the table.

ID	Nombre	Cargo	Correo	Teléfono	Perfil	Acciones
90101013	Huaycha Conde Edwin Cipriano				Administración SGD	
10231234	usuario 1 de osi	cargo	ciudadano.ejemplar@ee.com	987654321	Responsable de Unidad orgánica	
45096945	jose quiñones	coordinador sede tacna	ciudadanoej@ee.com		LdR Encargado de Sede LdR sede prueba fap	



¡IMPORTANTE!

Solo se pueden eliminar usuarios que no hayan interactuado en la plataforma. Si los servidores hicieron uso de esta, tendrán que ser desactivados, para lo cual tendrás que dirigirte a la opción modificación de usuario.

Regresar 



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso III | Carga de información

Creación de UO

En caso desees agregar información individual, tendrás que hacer clic en la pestaña **Agregar unidad**. Esta te dirigirá a una nueva sección, donde tendrás que completar la información que solicita la plataforma digital.

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

Nueva unidad orgánica

Nombre

Descripción

[Crear Unidad Orgánica](#)

Ingresar los datos de la Unidad Orgánica

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso III | Carga de información

Creación de **sede**

En caso desees agregar información individual, tendrás que hacer clic en la pestaña Agregar sede. Esta te dirigirá a una nueva sección, donde tendrás que completar la información que solicita la plataforma digital.

Ingresa los datos de la sede

The screenshot shows a web form titled 'Nueva sede' (New office) within the 'Libro de Reclamaciones' (Book of Reclamations) system. The form includes the following fields and elements:

- Header: 'gob.pe Libro de Reclamaciones' with a user profile 'Usuario Prueba'.
- Navigation: 'Presidencia del Consejo de Ministros: Inicio Reportes Configuración'.
- Title: 'Nueva sede'.
- Field: 'Nombre' (Name) with a text input box.
- Checkbox: '¿Esta sede está fuera de Perú?' (Is this office outside Peru?).
- Dropdowns: 'Seleccionar región, provincia y distrito de la sede (ubigeo)' (Select region, province, and district of the office (ubigeo)) with three dropdown menus for 'Región', 'Provincia', and 'Distrito'.
- Fields: 'Dirección 1' (Address 1), 'Referencia' (Reference), 'Email', and 'Teléfono' (Phone), each with a text input box.
- Button: 'Crear Sede' (Create Office) at the bottom left.

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.


Sección IV.





Paso III | Carga de información

Modificación de UO

En caso desees cambiar algún dato o característica de la **Unidad orgánica** tendrás que hacer clic en el ícono que se encuentra al costado de la unidad que quieres modificar: . Este te dirigirá a una pestaña donde podrás modificar sus datos.

Datos de la Unidad Orgánica que será modificada

Presidencia del Consejo de Ministros : Inicio Reportes Configuración

Modificando unidad orgánica

Nombre

Descripción

[Actualizar Unidad Orgánica](#)

Regresar 



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.


Sección IV.





Paso III | Carga de información

Modificación de **sede**

En caso desees cambiar algún dato o característica de la sede tendrás que hacer clic en el ícono que se encuentra al costado de la unidad o sede que quieres modificar: . Este te dirigirá a una pestaña donde podrás modificar sus datos.

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

Modificando sede

Nombre
Sede Central

¿Esta sede está fuera de Perú?

Seleccionar región, provincia y distrito de la sede(ubigeo)

Lima Lima Lima

Dirección 1
Jirón Carabaya Cda. 1 S/T

Referencia

Email
crangel@pcm.gob.pe

Teléfono
219-7000

[Actualizar Sede](#)

Datos de la sede que será modificada

Regresar 



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.


Sección IV.





Paso III | Carga de información

Eliminar UO

Finalmente, en caso quieras eliminar alguna **Unidad Orgánica**, tendrás que hacer clic en el ícono que se encuentra al costado la unidad seleccionada: . Antes de continuar con la eliminación, la plataforma digital te pedirá confirmar tu decisión.



The screenshot shows a confirmation dialog box at the top with the text: "reclamos.servicios.gob.pe dice ¿Estás seguro?". Below the dialog is a table titled "Unidades orgánicas y responsables". The table has three columns: "Nombre", "Descripción", and "Responsables".

Nombre	Descripción	Responsables
Unidad de Tesorería	Esta unidad tiene como función	Ninguno. En Usuarios puede crear y asignar.
SECRETARÍA GENERAL PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL VECINO (Sede principal Calle Tamayo y Calle 21)Unidad 2	Se desarrolla el proceso de atención, para el ciudadano que acude de manera presencial a la Corporación Municipal, con la intención de formular una consultas, la realización de trámites o solicitudes.	Ninguno. En Usuarios puede crear y asignar.

Annotations in the image:

- A red dashed arrow points from a red box labeled "Mensaje de confirmación" to the confirmation dialog.
- Another red dashed arrow points from a red box labeled "Eliminación de unidad o sede" to the trash icon in the "Responsables" column of the first row.

Regresar 



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.


Sección IV.

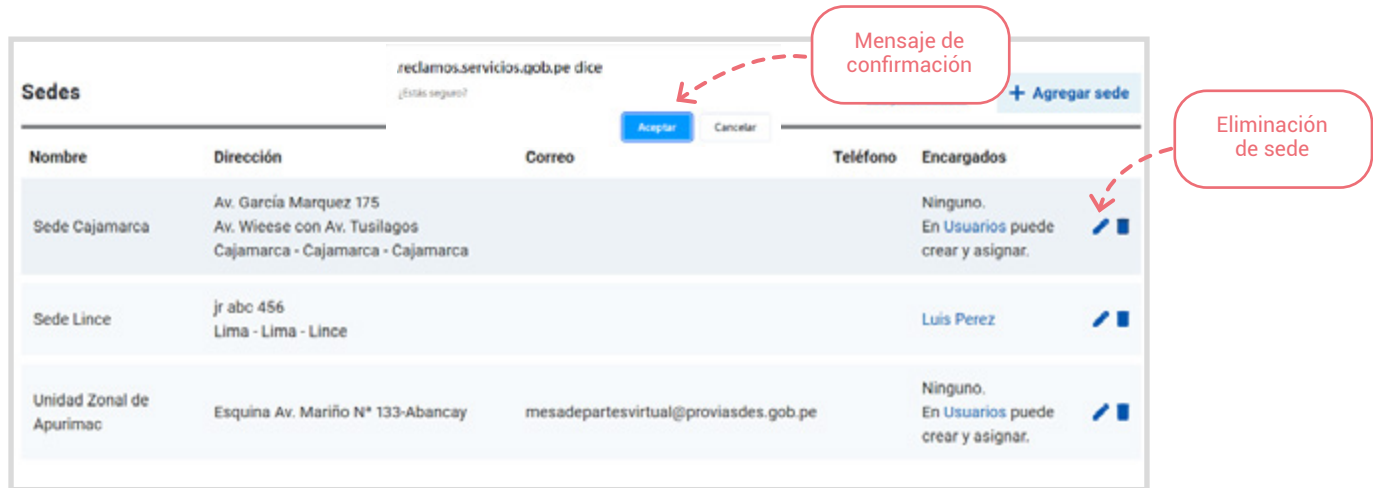




Paso III | Carga de información

Eliminar sede

Finalmente, en caso quieras eliminar alguna sede, tendrás que hacer clic en el ícono que se encuentra al costado la sede seleccionada: . Antes de continuar con la eliminación, la plataforma digital te pedirá confirmar tu decisión.



The screenshot shows a web interface for managing 'Sedes' (branches). At the top, there's a header with the text 'reclamos.servicios.gob.pe dice ¿Estás seguro?' and a '+ Agregar sede' button. Below the header is a table with columns: Nombre, Dirección, Correo, Teléfono, and Encargados. Each row represents a branch and includes a delete icon (a square with a diagonal line) on the right. A red dashed arrow points from a callout box 'Mensaje de confirmación' to the 'Aceptar' button. Another red dashed arrow points from a callout box 'Eliminación de sede' to the delete icon of the 'Sede Cajamarca' row.

Nombre	Dirección	Correo	Teléfono	Encargados
Sede Cajamarca	Av. García Marquez 175 Av. Wiese con Av. Tusillagos Cajamarca - Cajamarca - Cajamarca			Ninguno. En Usuarios puede crear y asignar.
Sede Lince	Jr abc 456 Lima - Lima - Lince			Luis Perez
Unidad Zonal de Apurímac	Esquina Av. Mariño N° 133-Abancay	mesadepartesvirtual@proviades.gob.pe		Ninguno. En Usuarios puede crear y asignar.

Regresar 



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Clasificación de los **reclamos por avance**

La plataforma digital Libro de Reclamaciones te ofrece múltiples facilidades para que puedas atender los reclamos de los ciudadanos. Una de estas es la clasificación de los reclamos según su avance: Pendientes, En espera y Finalizados.

Pendientes. Son los reclamos que se encuentran bajo el control del responsable del Libro de Reclamaciones. En esta categoría se encuentran los reclamos nuevos y los que ya fueron evaluados por la UO. En el primer caso, se consideran aquellos reclamos que acaban de ingresar y aún no fueron asignados. En el segundo caso, están los reclamos que fueron evaluados por la UO y requieren ser revisados.

En espera. Son los reclamos que fueron asignados a la UO encargada de la evaluación y los que fueron observados para subsanación del ciudadano. Los reclamos en esta categoría se encuentran bajo el control de la UO.

Finalizados. Son los reclamos que fueron desistidos, atendidos o archivados por la entidad. En el caso de los atendidos, se encuentran los reclamos aceptados y denegados. En el caso de los archivados, se encuentran los reclamos derivados por competencia, no subsanados y aquellos que no son reclamos.

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.

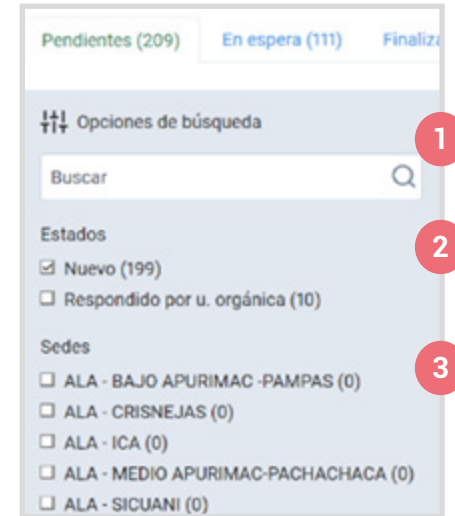




Filtros de búsqueda

Además de los filtros mencionados, la plataforma digital ofrece otras opciones de búsqueda.

- 1. Buscar.** En esta sección puedes realizar la búsqueda escribiendo el código de reclamo o los datos del ciudadano que registró el reclamo.
- 2. Estados.** En esta sección puedes filtrar tu búsqueda en función del estado del reclamo. Si te encuentras en la sección Pendientes, tendrás las opciones Nuevo y Respondido por UO. En caso estés en la sección En espera, podrás elegir entre Respondido por la UO, asignado y observado. Finalmente, si te encuentras en la sección Finalizados, tendrás las opciones atendido y archivado.
- 3. Sedes.** En esta sección puedes filtrar tu búsqueda en función a las sedes que tenga la entidad en la que trabajas.



Regresar ↩





Tipo de **filtro** usado

La plataforma digital Libro de Reclamaciones te permite conocer de forma resumida los filtros que estás usando y el número de resultados que te aparecen.

Filtrado por: Finalizados
879 resultados

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Resumen del **reclamo**

La plataforma digital te ofrece una vista resumida de los reclamos que han llegado a la entidad. Estos muestran datos clave:

The screenshot displays three complaint cards. Each card contains the following information:

- Card 1:** Status: **ATENDIDO** (green) **ACEPTADO** (blue). ID: **0z2cq3**. Citizen: **Ciudadano Ejemplar**. DNI: **00000000**. Motivo: **Tiempo, Procedimiento**. Date: **vie 16 abr 21**. Last update: *Última actualización hace 6 meses*. Final update: **vie 28 may 21**.
- Card 2:** Status: **ARCHIVADO** (purple) **DERIVACION** (purple). ID: **r05cg71**. Citizen: **Ciudadano Ejemplar**. DNI: **00000000**. Motivo: **Procedimiento**. Date: **vie 16 abr 21**. Last update: *Última actualización hace 6 meses*. Final update: **vie 28 may 21**.
- Card 3:** Status: **ARCHIVADO** (purple) **DERIVACION** (purple). ID: **2qoc7z4**. Citizen: **Ciudadano Ejemplar**. DNI: **00000000**. Motivo: **Tiempo, Confianza**. Date: **lun 19 abr 21**. Last update: *Última actualización hace 6 meses*. Final update: **lun 31 may 21**.

Callout boxes with red dashed arrows point to the following fields:

- El código del reclamo:** Points to the ID field (e.g., 0z2cq3).
- Los datos del ciudadano:** Points to the Citizen name field (Ciudadano Ejemplar).
- El motivo de reclamo:** Points to the Motivo field (e.g., Tiempo, Procedimiento).
- La fecha del reclamo:** Points to the Date field (e.g., vie 16 abr 21).
- Fecha de vencimiento:** Points to the Final update field (e.g., vie 28 may 21).

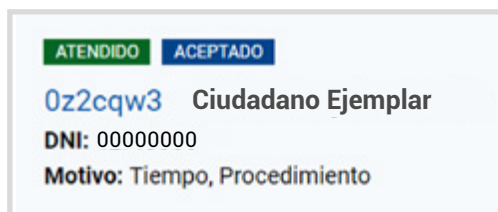
Regresar ↩





Etiquetas de estado

Todos los reclamos están acompañados con etiquetas que te permiten ver el avance y el estado de tu reclamo.



En la categoría avance, consideramos las siguientes etiquetas:

- **Nuevo**
- **Asignado**
- **Atendido o archivado**



En la categoría estado, consideramos las siguientes etiquetas:

- **Respondido por UO**
- **Aceptado o denegado**
- **Observado**
- **Derivación**
- **No subsanación**
- **Queja u otro caso**



Regresar ↩





Opción para **descargar reclamo**

La **plataforma digital Libro de Reclamaciones** ofrece una opción para que descargues la **hoja de reclamo**. Para hacer la descarga, tendrás que hacer clic en el enlace **Descargar hoja de reclamación**.

 [Descargar hoja de reclamación](#)



 Libro de Reclamaciones

Hoja de Reclamo

Tus Datos

Nombre: Ciudadano Ejemplar
DNI: 00000000
Celular: 123456789
Código de reclamo: 123v1

Datos del Reclamo

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros
Canal virtual: Teléfono
Fecha evento: jue 11 nov 21
Hora: 9:33 aprox.
Registro: jue 11 nov 12:34 2021
Medio de notificación: Quiero recibirla por celular
Motivo: Tiempo
Descripción:
0....
No intentaron solución previa.
Solicitó SI enviar notificaciones de avance.

Regresar 





Introducción | Familiarización con la plataforma

Opciones para **atender el reclamo**

De acuerdo con el contenido del reclamo, la plataforma digital **Libro de Reclamaciones** te ofrece cinco opciones: Derivar a otra entidad, Observar reclamo, No es un reclamo, Asignar unidad orgánica responsable y Emitir respuesta final.

RECLAMO | DERIVADO A OTRA SEDE Vence en 6 días
mar 28 dic 21

Reclamo
6zmc5m
de Ciudadano Ejemplar

DNI 00000000
Celular de respuesta
123456789
Celular (anuncio de respuesta)
987654321

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros
Canal virtual:
Sede:
Fecha evento: jue 11 nov 21
Hora: 17:34 aprox.
Registro: jue 11 nov 12:38 2021
Medio de notificación: Quiero recibirla por celular
Motivo: Trato profesional en la atención, Información
Descripción:
prueba GORE LAMBAYEQUE ANA VERA

No intentaron solución previa. Solicite enviar notificaciones de avance.

[Descargar hoja de reclamación](#)

[Derivar a otra entidad](#) | [Observar reclamo](#) | [No es un reclamo](#) | [Asignar unidad orgánica responsable](#) | [Emitir respuesta final](#)

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Lista de entidades a derivar

La **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te permite seleccionar la entidad a la que debes derivar el reclamo. Esta aparecerá en una lista, como se muestra en la imagen.

The screenshot shows a web interface titled "Entidades a derivar". At the top, there is a search input field with the placeholder text "Seleccione". Below this is a scrollable list of entities. The entities listed are: ACADEMIA DE LA MAGISTRATURA, AGENCIA DE COMPRAS DE LAS FUERZAS ARMADAS (ACFFAA), AGENCIA DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN PRIVADA (PROINVERSION), AGENCIA PERUANA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL (APCI), ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN (AGN), AUTORIDAD AUTÓNOMA DEL SISTEMA ELÉCTRICO DE TRANSPORTE MASIVO DE LIMA Y CALLAO (AATE), and AUTORIDAD DE TRANSPORTE URBANO. The "AATE" entry is highlighted in grey, and a "Seleccionar" button is visible to its right. A scrollbar is visible on the right side of the list.

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Plantilla de **respuesta**

La **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te brinda una plantilla de respuesta para la derivación de reclamos. Esto te permite seguir una estructura sencilla y completar únicamente la información que falta.

La información que debes editar es la que está entre paréntesis “()”, mientras que la información que está entre llaves “{}” se llena de manera automática.

Respuesta al reclamo # 80z2en

Presidencia del Consejo de Ministros Martes, 21 de diciembre del 2021

Estimado(a) Sr(a). Ciudadano Ejemplar,

B I S

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que ___(explicar las razones/sustento de la respuesta)___

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos ___(explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)___

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

Atentamente
El Responsable del Libro de Reclamaciones

Regresar



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.






Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Opción para **adjuntar archivos**

De manera opcional, la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te permite adjuntar archivos que acompañen la derivación del reclamo.

Adjuntar archivos (opcional)

Sube tu archivo 

Regresar 



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.

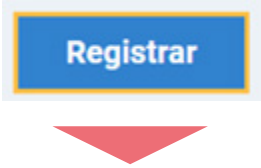




Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Registro de la **derivación**

Cuando termines de completar las secciones que solicita la plataforma digital Libro de Reclamaciones para derivar el reclamo a otra entidad, tendrás que dar clic en el botón Registrar. Como verificación, la plataforma te mostrará un recuadro en el que debes confirmar tu decisión.



Registrar

reclamos.servicios.gob.pe dice

Procederé a registrar los cambios. ¿Está bien?

Aceptar

Cancelar

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Lista de **casos que no son reclamo**

La **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te permite seleccionar el tipo de caso que corresponde a lo expuesto por el ciudadano. Este aparecerá como una lista, la cual se muestra en la imagen.

Tipo de caso

- Seleccione-
- Seleccione-
- Queja
- Denuncia
- Sugerencia
- Consulta
- Acceso a la información
- Otros

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Unidad orgánica **encargada**

La **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te permite seleccionar la UO a la que tendrás que derivar el caso. Esta aparecerá como una lista, la cual se muestra en la imagen.

Unidad orgánica

-Seleccione-

Prueba Lince Seleccionar

San Miguel

Unidad 3

UNIDAD 3 UO

Unidad de atención al ciudadano

Unidad de Modernización

Unidad prueba

Adjuntar archivos (opcional)

Sube tu archivo

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Plantilla de **respuesta**

La **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te brinda una plantilla de respuesta para la derivación del caso. Esto te permite seguir una estructura sencilla y completar únicamente la información que falta.

La información que debes editar es la que está entre (), mientras que la información que está entre {} se llena de manera automática.

Respuesta al reclamo # 80z2en

Presidencia del Consejo de Ministros Martes, 21 de diciembre del 2021

Estimado(a) Sr(a). Ciudadano Ejemplar,

B *I* ~~S~~ [🔗](#) **¶** **¶¶** **↔** **☰** **☷** **☰** **☷** **🗑️**

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifiestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que ___(explicar las razones/sustento de la respuesta)___.

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos ___(explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)___.

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

Atentamente
El Responsable del Libro de Reclamaciones

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.






Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Opción para **adjuntar archivos**

De manera opcional, la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te permite adjuntar archivos que acompañen la derivación del caso.

Adjuntar archivos (opcional)

Sube tu archivo 

Regresar 



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.

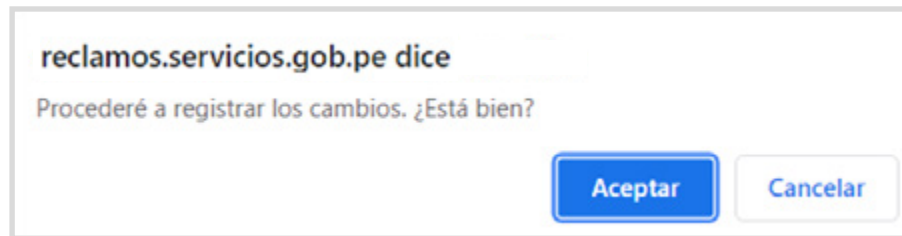
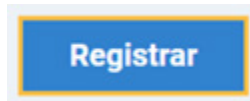




Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Registro de la **derivación**

Cuando termines de completar las secciones que solicita la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** para derivar el caso a otra UO, tendrás que dar clic en el botón Registrar. Como verificación, la plataforma te mostrará un recuadro en el que debes confirmar tu decisión.



Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Espacio para **pedir información**

La **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te brinda un espacio para que puedas redactar tu solicitud de información al ciudadano. Es necesario que especifiques de manera clara lo que necesitas.

Estimado Sr(a) Ciudadano Ejemplar

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.






Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Opción para **adjuntar archivos**

De manera opcional, la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te permite adjuntar archivos que acompañen la petición de información.

Adjuntar archivos (opcional)

Sube tu archivo 

Regresar 



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.

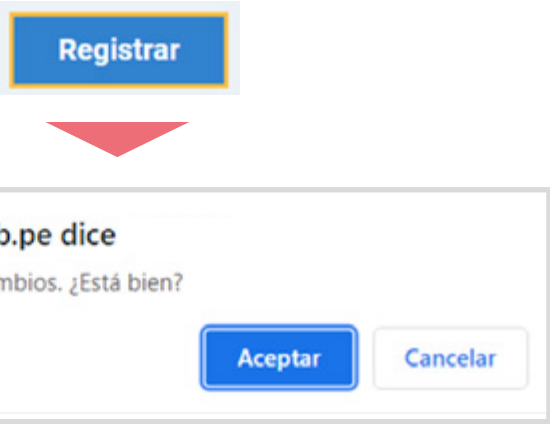




Paso I | Verificación de la hoja de reclamación

Registro de la **derivación**

Cuando termines de completar las secciones que solicita la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** para solicitar la información, tendrás que dar clic en el botón Registrar. Como verificación, la plataforma te mostrará un recuadro en el que debes confirmar tu decisión.



Registrar

reclamos.servicios.gob.pe dice

Procederé a registrar los cambios. ¿Está bien?

Aceptar

Cancelar

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso II | Derivación a la Unidad Orgánica (UO)

Unidad **orgánica** a asignar

La **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te permite seleccionar la UO a la que asignarás el reclamo. Esta aparecerá como una lista, la cual se muestra en la imagen.

- Gerencia de Estudios
- Gerencia de Fortalecimiento de la Gestion Vial Descentralizada
- Gerencia de Intervenciones Especiales
- Gerencia de Monitoreo y Seguimiento
- Gerencia de Obras
- OACGD SEDE LIMA
- Oficina de Administración
- Oficina de Asesoría Jurídica**
- Seleccione-

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso II | Derivación a la Unidad Orgánica (UO)

Espacio para hacer **indicaciones u observaciones**

La **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te brinda un espacio para realizar indicaciones y observaciones. Es necesario que las especifiques de manera clara.

Estimado Sr(a) Ciudadano Ejemplar

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso II | Derivación a la Unidad Orgánica (UO)

Opción para señalar que el **reclamo es sobre un trámite**

La **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te permite seleccionar si el reclamo está relacionado a un trámite TUPA. Si este fuera el caso, tendrás que mencionar cuál es el trámite. Cabe mencionar que esta sección no es obligatoria.

¿Este reclamo es sobre un trámite TUPA?

Ingresa el trámite TUPA relacionado al reclamo

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.

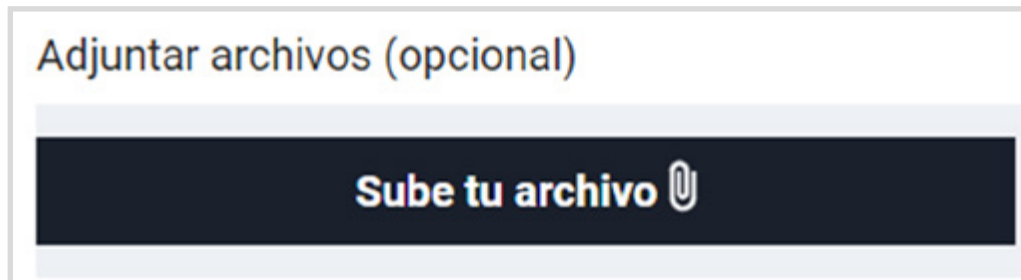




Paso II | Derivación a la Unidad Orgánica (UO)

Opción para **adjuntar archivos**

De manera opcional, la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te permite adjuntar archivos que acompañen la asignación del reclamo.



Regresar 



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.

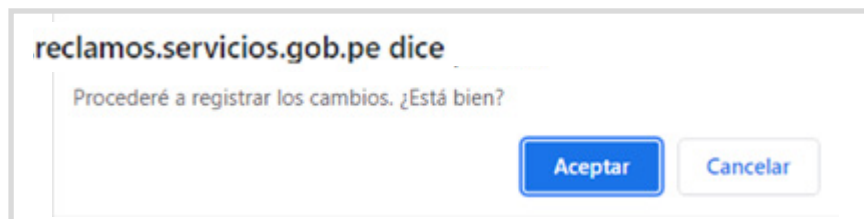
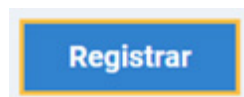




Paso II | Derivación a la Unidad Orgánica (UO)

Registro de la **observación**

Cuando termines de completar las secciones que solicita la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** para asignar el reclamo, tendrás que dar clic en el botón Registrar. Como verificación, la plataforma te mostrará un recuadro en el que debes confirmar tu decisión.



Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso IV | Proyección y evaluación de respuesta

Emitir proyecto de respuesta

Si el reclamo es efectivamente para la Unidad Orgánica, corresponde que sea analizado para que emitas un proyecto de respuesta. El reclamo puede ser Aceptado o Denegado. En cualquiera de los casos, la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te mostrará una plantilla de proyecto de respuesta que deberás completar para sustentar tu proyecto de respuesta. La información que debes editar es la que está entre paréntesis "()", mientras que la información que está entre llaves "{}" se llena de manera automática (no debes editarla).

Responder al reclamo asignado

Revisa el proyecto de respuesta detenidamente antes de enviarla al encargado del Libro de Reclamaciones. Luego, el rLdR procederá a ajustar y enviar la respuesta final a María Quispe Seijas.

Marcar si el reclamo es aceptado o no

Sí

No

Estimado Sr(a) Ciudadano Ejemplar

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que ___(explicar las razones/sustento de la respuesta)___

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos ___(explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)___

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





Paso IV | Proyección y evaluación de respuesta

1. De manera opcional, la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te permite adjuntar archivos que acompañen el proyecto de respuesta.
2. Cuando termines de completar las secciones que solicita la **plataforma digital Libro de Reclamaciones**, emitir el proyecto de respuesta, tendrás que dar clic en el botón Registrar. Como verificación, la plataforma te mostrará un recuadro en el que debes confirmar tu decisión.

Atentamente,
El Responsable del Libro de Reclamaciones

Adjuntar archivos (opcional)

Sube tu archivo 📎

Registrar

Opción para registrar

Opción para adjuntar respuesta

reclamos.servicios.gob.pe dice

Procederé a registrar los cambios. ¿Está bien?

Aceptar Cancelar

Regresar ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Paso IV | Proyección y evaluación de respuesta

Desasignar el **reclamo**

Si el reclamo asignado no es de competencia de tu UO, tienes la opción de desasignarlo, haciendo clic en el botón Desasignar Reclamo.

Este te mostrará una sección donde tendrás que explicar los motivos que te llevaron a tomar esta decisión. Cuando lo completes, debes dar clic al botón Registrar y confirmar tu decisión.

Reclamo no nos compete
Detalle por qué no compete el reclamo a unidad orgánica

[Registrar](#)

reclamos.servicios.gob.pe dice
Procederé a registrar los cambios. ¿Está bien?

[Aceptar](#) [Cancelar](#)

[Regresar](#) ↩



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Proyecto de respuesta emitida por la **Unidad Orgánica (UO)**

La **plataforma digital Libro de Reclamaciones** te mostrará el proyecto de respuesta emitida por la Unidad Orgánica. Debes considerar que una buena respuesta contiene dos características:

1. Debe explicar las razones que sustentan tu respuesta.
2. Debe explicar las medidas que está adoptando la entidad para evitar los incidentes que dieron origen al reclamo.

Anotaciones al reclamo (2)

De: Responsable UO → Presidencia del Consejo de Ministros

Evento: Emitir proyecto de respuesta jueves 16 septiembre 2021 09:05

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido **ACEPTADO**, considerando que (explicar las razones/sustento de la respuesta).... Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos ...(explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad).... Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

De: Usuario Prueba → GERENCIA DE CULTURA, GERENCIA

Regresar ↩



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

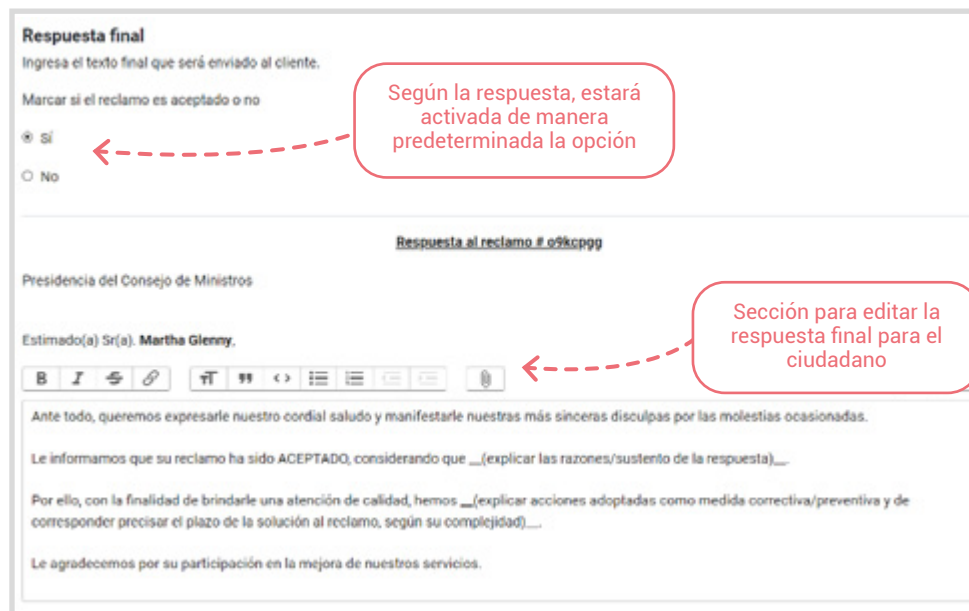
Sección IV.



Emitir la **respuesta final**

En caso el proyecto de respuesta brindado por la UO cumpla con las características señaladas, tendrás que emitir la respuesta final, la cual recibirá el ciudadano. Para ello, debes dar clic al botón Emitir respuesta final.

Este enlace te va a derivar a una nueva sección, donde tendrás que trasladar el proyecto de respuesta y, en caso de ser necesario, editarla para ser enviada al ciudadano.



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

Marcar si el reclamo es aceptado o no

Sí ← Según la respuesta, estará activada de manera predeterminada la opción

No

Respuesta al reclamo # 09kcp9g

Presidencia del Consejo de Ministros

Estimado(a) Sr(a). **Martha Glenny**.

B I U [Rich text editor icons]

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que su reclamo ha sido **ACEPTADO**, considerando que ___(explicar las razones/sustento de la respuesta)___

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos ___(explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)___

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

→ Sección para editar la respuesta final para el ciudadano

Atentamente
El Responsable del Libro de Reclamaciones

Adjuntar archivos (opcional)

Sube tu archivo 

Elegir que archivos mostrará al ciudadano junto con la respuesta(opcional)

Archivos adjuntados en la gestión del reclamo:

Registrar 

Podrás adjuntar archivos de manera opcional

Botón para registrar y enviar la respuesta

Regresar 



Opción para **observar la respuesta**

En caso la respuesta brindada por la UO no cumpla con las características señaladas (sustento de la respuesta y acción tomada para mejorar la atención), tendrás que observar el proyecto de respuesta. Para ello, debes dar clic al enlace Observar respuesta.

Este enlace te va a derivar a una nueva sección, donde tendrás que ingresar tus observaciones para que la UO las resuelva.

Observando respuesta
Detalla tu observación a la respuesta dada por GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO (al reclamo.)

Tendrás que indicar las observaciones a la respuesta que dio a la UO

Registrar

Botón para registrar y enviar la observación

Regresar ↩



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Envío a domicilio



Al seleccionar esta opción, el ciudadano indica que desea recibir la respuesta en su domicilio. Es responsabilidad de él escribir correctamente la dirección, indicando la región, la provincia, el distrito y una referencia para que la entidad lo ubique de manera rápida. De manera opcional, el ciudadano puede indicar cómo quiere que le avisen que su respuesta está lista: por correo, tendrás que escribir tu dirección de correo, o por mensaje de texto, tendrás que escribir tu número de teléfono.

Recojo en la entidad



Cuando el ciudadano selecciona esta opción, indica que quiere recoger la respuesta en la entidad. De manera opcional, el ciudadano puede indicar cómo quiere que le avisen que su respuesta está lista: por correo, tendrá que escribir su dirección de correo, o por mensaje de texto, tendrá que escribir su número de teléfono.



Recuerda que, en cualquier caso, el ciudadano es responsable de brindar los datos de manera correcta. Asimismo, debes tener en cuenta que la **plataforma digital Libro de Reclamaciones** se encarga de notificar al ciudadano de manera automática.



¡IMPORTANTE!

Debes tener en cuenta algunas consideraciones adicionales en caso el ciudadano elija recibir su respuesta por las modalidades Domicilio físico o **Sede de la entidad**.

Domicilio físico

La entidad envía por única vez la notificación de respuesta al día siguiente de expedida a la dirección consignada al ingresar el reclamo. A través de esta modalidad pueden surgir algunos inconvenientes:

- En caso no haya completado la dirección o esta no exista, se tomará la que se indica en el documento de identidad del ciudadano.
- En caso la dirección se encuentre fuera del territorio nacional, se hará envío de la respuesta por correo electrónico.
- La notificación puede ser recibida por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.
- El tiempo que demora el envío al domicilio no está incluido dentro de los 30 días hábiles que indicamos.



Sede de la entidad

El ciudadano puede acercarse a la entidad a partir del día siguiente de expedida la respuesta. Recuerda que tendrá un plazo máximo de 30 días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo que tenía la entidad para emitir respuesta.



¡Recuerda!

En el caso que el ciudadano haya escrito mal su información y que la entidad no tenga forma de notificarte la respuesta, esta será archivada.

Regresar 



Introducción

Glosario
de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Tipo de reportes que se pueden generar

Reporte general

Es un reporte operativo que muestra el detalle completo del Proceso de Gestión de Reclamos de las entidades.

El **reporte general** permite visualizar información relativa a la entidad y la clasificación de los reclamos de acuerdo con las siguientes categorías:

- **Sedes de la entidad.** Permite ver cómo se han gestionado los reclamos en las diferentes sedes registradas por la entidad.
- **Clasificación por avance.** Permite ver la cantidad de reclamos que hay según nivel de avance (Pendiente, En curso y Finalizado). La categoría Finalizado, permite clasificar los reclamos en las siguientes subcategorías:
 - o **Reclamos aceptados:** categoría que permite ver si los reclamos fueron aceptados dentro del plazo o fuera del plazo.
 - o **Reclamos denegados:** categoría que permite ver si los reclamos fueron denegados dentro del plazo o fuera del plazo.
 - o **Reclamos archivados:** categoría que permite ver si los reclamos fueron archivados por desistimiento, no subsanación, duplicidad, derivación o por no ser reclamo (cuando la información hace referencia a una denuncia, queja, sugerencia, consulta, acceso a la información u otros casos).



Tipo de reportes que se pueden generar

- **Motivos de reclamo.** Permite ver la cantidad de reclamos según los motivos indicados por el ciudadano, como trato profesional, tiempo, procedimiento, etc.

Motivos	# Total	# Pendientes	# En curso	# Finalizados	# Reclamos anulados	# Reclamos anulados por falta de datos	# Reclamos anulados por falta de datos	# Reclamos anulados por falta de datos	# Reclamos anulados por falta de datos	# Reclamos anulados por falta de datos	# Reclamos anulados por falta de datos	# Reclamos anulados por falta de datos	# Reclamos anulados por falta de datos	# Reclamos anulados por falta de datos	# Reclamos anulados por falta de datos
1	18	4	0	12	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	13	4	0	9	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Regresar ↩



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.



Tipo de reportes que se pueden generar

Reporte Anexo 5

Es un reporte diseñado con el fin de dar cumplimiento al informe de reclamos solicitado por el Órgano de Control Institucional de la Contraloría. El Reporte Anexo 5 muestra el informe de la gestión de reclamos de acuerdo con lo establecido en la Norma Técnica N.º 001-2021-PCM-SGP.

ID	Fecha de Reporte	Origen de reclamo	Tipo de Reporte	Estado del Reclamo	Otros Matices	Descripción del Reclamo	Nombre de la Persona	Tipo de Documento	Número de Documentos	Estado de Respuesta	Fecha de Respuesta	Tipo de Respuesta
1	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Insuficiente	atención general	Carmin Peraz	ORA	7880219	4/11/2021	3/11/2021	siguiente
2	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	gratuito	trato profesional	Juan Chaza	ORA	7820549	3/11/2021	3/11/2021	señala
3	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Temporales	Maltrato	Juan Chaza	ORA	8021703	3/11/2021	3/11/2021	denegacion
4	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Temporales	Maltrato	Juan Chaza	ORA	82121213	3/11/2021	3/11/2021	denegacion
5	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Temporales	Maltrato	Juan Chaza	ORA	48488016	3/11/2021	3/11/2021	denegacion
6	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Temporales	Maltrato	Juan Chaza	ORA	23884112	3/11/2021	3/11/2021	señala
7	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Temporales	Maltrato	Juan Chaza	ORA	27198571	3/11/2021	3/11/2021	señala
8	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Temporales	Maltrato	Juan Chaza	ORA	22174020	3/11/2021	3/11/2021	denegacion
9	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Temporales	Maltrato	Juan Chaza	ORA	45842013	3/11/2021	3/11/2021	denegacion
10	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Temporales	Maltrato	Juan Chaza	ORA	4554758	3/11/2021	3/11/2021	denegacion
11	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Temporales	Maltrato	Juan Chaza	ORA	4110387	3/11/2021	3/11/2021	denegacion
12	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Temporales	Maltrato	Juan Chaza	ORA	4880008	3/11/2021	3/11/2021	denegacion
13	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Temporales	Maltrato	Juan Chaza	ORA	1218878	3/11/2021	3/11/2021	denegacion
14	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Temporales	Maltrato	Juan Chaza	ORA	3890702	4/11/2021	4/11/2021	señala
15	4/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Temporales	Maltrato	Juan Chaza	ORA	1212112	3/11/2021	3/11/2021	señala
16	3/11/2021	gpo/nc	reclamo	(Trato profesional en la atención)	Temporales	Maltrato	Juan Chaza	ORA	1212112	3/11/2021	3/11/2021	señala

Regresar ↩



Introducción

Glosario de términos

Sección I.

Sección II.

Sección III.

Sección IV.





Contenido

Secretaría de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros
Calle Schell 310 - piso 13, Miraflores, Lima – Perú

Edición

Preciso Agencia de Contenidos
www.preciso.pe
Jirón Ricardo José Aicardi 224, Santiago de Surco, Lima – Perú



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
de Gestión Pública

