



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CARLOS ALEJANDRO MORA PUMA
FEDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Reg.: 12 Fecha: 18 ENE. 2024

Resolución Gerencial General Regional N° 017- 2024 Gobierno Regional del Callao-GGR

Callao, 18 ENE. 2024

LA GERENTE GENERAL REGIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

VISTOS:

El Oficio Múltiple N° 000003-2023-GRC/GGR-OTDYA de fecha 05 de mayo de 2023; el Informe N° 000400-2023-GRC/OTDYA de fecha 26 de junio de 2023, ambos emitidos por la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; el Informe N° 000022-2023-GRC/ORE de fecha 22 de noviembre de 2023, de la Oficina de Racionalización y Estadística de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial; el Memorando N° 006843-2023-GRC/GRPPYAT de fecha 28 de noviembre de 2023 de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial; el Informe N° 000912-2023-GRC/OTDYA de fecha 11 de diciembre de 2023 de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; el Informe N° 000013-2024-GRC/OTDYA, de fecha 09 de enero de 2024, de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; el Informe N° 000047-2024-GRC/GAJ, de fecha 12 de enero de 2024, de la Gerencia de Asesoría Jurídica y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 191° de la Constitución Política del Perú, establece: "*Los Gobiernos Regionales tienen autonomía política económica y administrativa en los asuntos de su competencia (...)*", siendo que esta autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el artículo 5° de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias dispone que, la misión de los Gobiernos Regionales es organizar y conducir la gestión pública de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir el desarrollo integral y sostenible de la región;

Que, la Gestión de Reclamos en el Gobierno Regional del Callao se encuentra regulada mediante la Directiva General N° 001-2012-GGR/OTDA "*Lineamientos para la Gestión de Sugerencias y Reclamaciones en el Gobierno Regional del Callao*", la cual se aprobó mediante Resolución Gerencial General Regional N° 255-2012-Gobierno Regional del Callao-GGR, de fecha 21 de febrero de 2012, teniendo entre su base legal el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el cual ha sido derogado mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, por lo que resulta necesario dejar sin efecto la Directiva de nuestra Entidad;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, contempla disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; teniendo como finalidad "*(...) identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación*



de los bienes y servicios, lo cual se encuentran dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública”;

Que, el referido Decreto en su Tercera Disposición Complementaria y Final, establece: “las entidades de la Administración Pública pueden establecer procesos internos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones del proceso de gestión de reclamos en los plazos establecidos en el presente Decreto Supremo, siempre que no contravenga lo regulado en esta norma”;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, de fecha 15 de enero de 2021, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, “Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública”; que establece las etapas del proceso de gestión de reclamos como es el registro, atención y notificación de la respuesta de los reclamos interpuestos por los ciudadanos a través de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones, siendo éste, un mecanismo de participación ciudadana a través del cual, los ciudadanos expresan su insatisfacción o disconformidad respecto a los servicios y bienes que brindan las entidades públicas, siendo necesaria la formalización de dicho procedimiento mediante una Directiva que norme los lineamientos para la Gestión de Reclamos en el Gobierno Regional del Callao;

Que, de acuerdo con el Principio de legalidad, previsto en el numeral 1.1 del Artículo IV, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General: “Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas”; motivo por el cual, al haberse dejado sin efecto el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, entrando en vigencia el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, publicado en el diario oficial “El Peruano” con fecha 17 de enero de 2020, es de obligatorio cumplimiento desde el día siguiente de su publicación, conforme lo establece el artículo 109° de la Constitución Política del Perú.

Que, mediante Oficio Múltiple N° 000003-2023-GRC/GGR-OTDYA de fecha 05 de mayo de 2023, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo remitió a las Direcciones Regionales (Dirección Regional de Educación del Callao-DREC, Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – DRTPE, Dirección Regional de Salud del Callao – DIRESA) y Unidades Ejecutoras (Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao – CAFED, Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Ventanilla) que orgánicamente conforman el Gobierno Regional del Callao, la propuesta de Proyecto de Directiva General: “Lineamientos para la Gestión de Reclamos en el Gobierno Regional del Callao” (Versión 02); con la finalidad de contar con su conformidad y cumplir con lo normado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, mediante Informe N° 000400-2023-GRC/OTDYA, de fecha 26 de junio de 2023, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo remite a la Gerencia General Regional, la propuesta del Proyecto de Directiva General “LINEAMIENTOS PARA LA GESTION DE RECLAMOS EN EL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO” (VERSION 02), con las conformidades correspondientes de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla; de la Dirección Regional de Educación del Callao, de la Dirección Regional de Salud del Callao y del Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao;



017

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Ch
CARLOS ALEJANDRO MORA PUMA
FEDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Reg.: *12* Fecha: *1.8.ENE.2024*



ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, cumpla con notificar debidamente la presente Resolución a las Unidades de Orgánicas, Direcciones Regionales, Unidades Ejecutoras de la Entidad y a las diferentes dependencias del Gobierno Regional del Callao.

ARTICULO CUARTO.- DISPONER que la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, publique la presente Resolución en el Portal Institucional de la Entidad.

REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO


ADA MARGARITA SOLÍS VILLAREAL
GERENTE GENERAL REGIONAL



Que, la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, con Memorando N° 006843-2023-GRC/GRPPYAT de fecha 28 de noviembre de 2023, acompaña el Informe N° 000022-2023-GRC/ORE de fecha 22 de noviembre de 2023 de la Oficina de Racionalización y Estadística, y considera que, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo ha realizado el sustento de las observaciones vertidas al proyecto de Directiva General "Lineamientos para la Gestión de Reclamos en el Gobierno Regional del Callao" (Versión 02), cumpliendo con subsanarlas con los Informes N° 000790-2023-GRC/OTDYA de fecha 26 de octubre de 2023 y el Informe N° 000836-2023-GRC/OTDYA de fecha 13 de noviembre de 2023; considerando que, el mencionado proyecto de Directiva General, cumple con la estructura y contenido establecido en la Directiva General N° 001-2019-GRC/GRPPAT/ORE "Lineamientos para la Elaboración, Aprobación y Actualización de Directivas en el Gobierno Regional del Callao" (Versión 02), aprobada con Resolución Gerencial General Regional N° 295-2019 Gobierno Regional del Callao-GGR de fecha 12 de noviembre de 2019;

Que, con Informe N° 000912-2023-GRC/OTDYA de fecha 11 de diciembre de 2023, e Informe N° 000013-2024-GRC/OTDYA de fecha 09 de enero de 2024, ambos emitidos por la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, cumple con implementar las observaciones vertidas por la Gerencia de Asesoría Jurídica a través del Memorando N° 000894-2023-GRC/GAJ de fecha 05 de diciembre de 2023 y Memorando N° 000924-2023-GRC/GAJ de fecha 20 de diciembre de 2023;

Que, la Gerencia de Asesoría Jurídica, con Informe N° 000047-2024/GRC/GAJ de fecha 12 de enero de 2024, en función a lo previsto en el numeral 7, del Artículo 41° del Nuevo Texto Único Ordenado del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao, y Principio de Verdad Material establecido en el numeral 1.11, del artículo IV, del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; reuniendo el expediente las condiciones necesarias conforme al marco normativo expuesto, opina que resulta procedente dejar sin efecto la Resolución Gerencial General Regional N° 255-2012-Gobierno Regional del Callao-GGR de fecha 21 de febrero de 2012, que aprueba la Directiva General N° 001-2012-GGR/OTDA "Lineamientos para la Gestión de Sugerencias y Reclamaciones en el Gobierno Regional del Callao"; y que en el artículo segundo, aprueba la Directiva General "Lineamientos para la Gestión de Reclamos en el Gobierno Regional del Callao" (Versión 02), procediendo a la visación correspondiente;

Que, estando a lo expuesto y contando con las visaciones de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial y de la Gerencia de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Gerencial General Regional N° 255-2012-Gobierno Regional del Callao-GGR de fecha 21 de Febrero de 2012 que aprueba la Directiva General N° 001-2012-GGR/OTDA, "Lineamientos para la Gestión de Sugerencias y Reclamaciones en el Gobierno Regional del Callao"; así como cualquier disposición administrativa que se oponga a la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- APROBAR la Directiva General "Lineamientos para la Gestión de Reclamos en el Gobierno Regional del Callao" (Versión 02) y sus anexos I, II, III, IV y V, que forman parte integrante de la presente Resolución.



“LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN EL GOBIERNO
REGIONAL DEL CALLAO”
(Versión 02)

DIRECTIVA GENERAL N° 0012024-GRC/GGR/OTDYA

FORMULADO POR: GERENCIA GENERAL REGIONAL
OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO

FECHA: 18 ENE. 2024

I. OBJETIVO

Establecer normas para la recepción, registro, remisión y atención de los reclamos interpuestos por los ciudadanos a través de la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones, y, de manera excepcional recurriendo al Libro de Reclamaciones físico.

II. FINALIDAD

Formalizar los lineamientos a seguir en la atención de un reclamo, siendo éste un mecanismo de participación ciudadana, que contribuirá a optimizar la eficiencia de los servicios brindados por las dependencias adscritas al Gobierno Regional del Callao, en salvaguarda de los derechos de los ciudadanos en general.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Constitución Política del Perú.
- 3.2. Ley N° 27867 - Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias.
- 3.3. Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, sus modificatorias, normas complementarias y reglamentarias.
- 3.4. Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM
- 3.5. Ordenanza Regional N° 001-2018, que aprueba el nuevo Texto Único Ordenado TUO del Reglamento de Organización y Funciones ROF del Gobierno Regional del Callao y sus modificatorias.
- 3.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.7. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.8. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública".
- 3.9. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.



- 3.10. Resolución Gerencial General Regional N° 295-2019-Gobierno Regional del Callao – GGR, que aprueba los "Lineamientos para la elaboración, aprobación y actualización de directivas en el Gobierno Regional del Callao" (Versión 02).
- 3.11. Resolución Gerencial General Regional N°109-2020- Gobierno Regional del Callao, de fecha 12/08/2020, y su modificación mediante Resolución Gerencial General Regional N°049-2022-Gobierno Regional del Callao-GGR, de fecha 18/02/2022, que aprueba la creación de tres (3) Unidades Funcionales: "Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario", "Unidad de Archivo Central" y "Unidad de Registro, Autenticaciones y Notificaciones", dentro de la estructura Orgánica de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; así como establece las funciones de las Unidades Funcionales señaladas.

IV. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva será de obligatorio cumplimiento para todas las Unidades de Organización del Gobierno Regional del Callao, así como para las Direcciones Regionales (Dirección Regional de Educación del Callao – DREC, Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – DRTPE, Dirección Regional de Salud del Callao – DIRESA) y Unidades Ejecutoras (Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao – CAFED, Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Ventanilla) que orgánicamente la conforman.

V. NORMAS

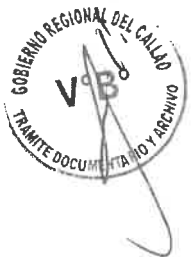
- 5.1. Libro de Reclamaciones, es la plataforma digital mediante la cual se realizará el registro del reclamo y su seguimiento por parte del ciudadano; asimismo, permitirá a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y la estadística que ayudarán a la entidad con la toma de decisiones que contribuyan a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.
- 5.2. La Entidad deberá contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física en todas sus sedes, en caso de suspensión temporal o incidentes que se presenten en la plataforma digital, a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo, el cual deberá ubicarse en un lugar visible y de fácil acceso, con avisos visibles al público, indicando la existencia del Libro de Reclamaciones, el derecho que poseen los ciudadanos para solicitarlo, el horario y plazo de atención. En el caso de la Sede Central estará ubicado en la Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario y será facilitado por el personal encargado; en las demás Sedes, Direcciones Regionales y Unidades Ejecutoras será ubicado en un lugar visible y de fácil acceso a los ciudadanos.
- 5.3. La Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones, se encontrará a disposición del ciudadano, con el objetivo de permitir que exprese su **INSATISFACCIÓN O DISCONFORMIDAD** respecto a los bienes y servicios que ofrece el Gobierno Regional del Callao, en el ejercicio de su función administrativa (Decreto Supremo N°007-2020-PCM), teniendo el ciudadano a su disposición la Plataforma Virtual y, de manera excepcional, el Libro físico.
- 5.4. En caso el ciudadano haya iniciado un procedimiento ante el Gobierno Regional del Callao y éste se encuentre paralizado, o haya incumplimiento de los plazos legalmente establecidos, **ELLO NO CONSTITURÁ UN RECLAMO** y corresponderá, según lo establece el artículo 169° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, presentar una **QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN**, ante el Órgano correspondiente.



001

.....
 CARLOS ALEJANDRO MORA PUMA
 FEDATARIO ALTERNO
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 Reg.: Fecha: 12/04/2024

- 5.5. Los Responsables del Proceso de Gestión de Reclamos en el Gobierno Regional del Callao serán el **Responsable Titular** y el **Responsable Alterno** a quienes se les designará mediante Resolución Gerencial General Regional, por el Gerente General Regional del Gobierno Regional del Callao, debiéndose comunicar dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación.
- 5.6. **El Responsable Titular y el Responsable Alterno** tendrán dentro de sus competencias:
- 5.6.1 Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de bienes y servicios dentro del ámbito de competencia del Gobierno Regional del Callao.
- 5.6.2 Brindar información y asistencia técnica a los ciudadanos que presenten su reclamo en el Libro de Reclamaciones, ya sea en su versión física o mediante la Plataforma Virtual.
- 5.6.3 Realizar las gestiones del reclamo en la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones correspondiente al Gobierno Regional del Callao.
- 5.6.4 Coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las Unidades de Organización reclamadas.
- 5.6.5 Mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos del Gobierno Regional del Callao, de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- 5.6.6 Brindar y coordinar acciones de capacitación y sensibilización relacionadas con la gestión de reclamos a todo el personal designado a la Gestión de Reclamos del Gobierno Regional del Callao.
- 5.6.7 Supervisar la gestión oportuna de los reclamos atendidos por los encargados de Sede del Libro de Reclamaciones de los diferentes Órganos Desconcentrados y/o Unidades Ejecutoras del Gobierno Regional del Callao.
- 5.6.8 Realizar el registro, habilitación y/o modificación de las credenciales de los usuarios de la Plataforma Virtual de Libro de Reclamaciones, quienes son definidos en las siguientes categorías: Alta Dirección, Responsable de Unidad de Organización, Responsable Libro de Reclamaciones de entidad y encargado de Sede del Libro de Reclamaciones.
- 5.7. Las Sedes del Gobierno Regional del Callao, se encuentra conformada por los diferentes Órganos Desconcentrados y/o Unidades Ejecutoras, los cuales son:
- Sede Central del GRC.
 - Dirección Regional de Educación del Callao – DREC.
 - Dirección Regional de Salud del Callao – DIRESA.
 - Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo -DRTPEC.
 - Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao – CAFED.
 - Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Ventanilla.
- 5.8. Los encargados de Sede, para la Gestión de Reclamos, de la Dirección Regional de Educación del Callao, Dirección Regional de Salud del Callao, Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo y de las Unidades Ejecutoras del Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao y de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Ventanilla, serán designados por el funcionario de mayor jerarquía del Órgano Desconcentrado y/o Unidad Ejecutora correspondiente, y, tendrán a su cargo las funciones relacionadas con la gestión de reclamos descritos desde el numeral 5.6.1 hasta el 5.6.4. del



presente dispositivo, bajo la supervisión del Responsable Titular y/o Alterno del proceso de gestión de reclamos de la entidad.

En las Direcciones Regionales y/o Unidades Ejecutoras del Gobierno Regional del Callao, los encargados por Sede, gestionarán con la Unidad de Organización reclamada de su sede, la atención de los reclamos registrados en la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones y/o asignados por el Responsable Titular y/o Alterno, siempre que el reclamo sea de competencia de otro Órgano Desconcentrado y/o Unidad Ejecutora, diferente a la Sede Principal.

Asimismo, los plazos y pautas específicas para la gestión de reclamos en los diferentes Órganos Desconcentrados y/o Unidades Ejecutoras del Gobierno Regional del Callao, deberán ser reglamentadas en sus propias normativas internas y bajo el cumplimiento del Decreto Supremo N°007-2020-PCM y la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP.

5.9. El encargado de la Sede Principal del Libro de Reclamaciones. Para la supervisión de la gestión de reclamos registrados en la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones será el Responsable Alterno del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional del Callao, y tendrá a su cargo las funciones relacionadas con la gestión de reclamos descritos desde el numeral 5.6.1 hasta el 5.6.4. del presente dispositivo, asimismo, coordinará con los usuarios responsables de las Unidades de Organización reclamadas.

5.10. El usuario Responsable de la Unidad de Organización reclamada del Gobierno Regional del Callao, será designado por su jefe inmediato, atenderá los reclamos derivados por el Responsable Titular y/o Alterno, para ello elaborará un proyecto de respuesta en un plazo no mayor a los cinco (05) días hábiles; en caso de que el Responsable Titular y/o Alterno observará el proyecto de respuesta, tendrá un plazo de un (01) día hábil para subsanar la observación.

5.11. Encausamiento del reclamo. Los reclamos encausados por otras entidades serán derivados por medio de la Plataforma Virtual del Libro de Reclamación para que se aplique la Mecánica Operativa descrita en el numeral VI de la presente directiva. En caso de que la institución deseará encausar el reclamo al Gobierno Regional del Callao no se encuentre enrutada a la Plataforma Virtual, ingresará el reclamo por medio de la Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario; el cual deberá ser ingresado a la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones por el Responsable Titular y/o Alterno en el plazo máximo de un (1) día hábil y se aplicará la Mecánica Operativa descrita en los numerales 6.2 y 6.3 de la presente Directiva.

Asimismo, en caso de ingresar un reclamo cuya atención no sea competencia del Gobierno Regional del Callao, el Responsable Titular y/o Alterno encausará el reclamo a la institución adecuada, de acuerdo con lo descrito en el acápite anterior. En las Sedes de los Órganos Desconcentrados y/o Unidades Ejecutoras del Gobierno Regional del Callao, corresponderá al encargado de Sede encausar el reclamo.

5.12. La Contraloría General de la República, a través del Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional del Callao, verificará que se cumpla con garantizar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones sea su versión digital o física, con el plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos; así como, la gratuidad durante todo el proceso de gestión del reclamo.

5.13. **Archivo del Reclamo**

- a) Las Entidades serán responsables del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en su versión física, de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Archivos.



- b) La Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones, la cual se encuentra bajo el soporte técnico de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), mantendrá la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (3) años.

5.14. Situaciones Previstas

- a) Acumulación de reclamos en trámite. El Responsable Titular y/o Alterno del Proceso de Gestión de Reclamos podrá disponer la acumulación de reclamos, con la finalidad que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta, cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la entidad pública y Sede, fecha del evento, y descripción del evento, independientemente si los motivos del reclamo son distintos. Los reclamos se acumularán y referenciarán al reclamo de mayor antigüedad.
- b) Duplicidad de reclamos resueltos. Existirá cuando son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad pública, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se haya dado siempre que el reclamo más antiguo ya haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención. En este caso, el Responsable Titular y/o Alterno del proceso de gestión de reclamos procederá a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles posterior al archivo.
- c) Desistimiento del reclamo. Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona podrá desistirse de continuar con el reclamo, dejando constancia de dicha situación. Ante ello, el Responsable Titular y/o Alterno del proceso de gestión procederá a archivar el reclamo.

VI. MECÁNICA OPERATIVA

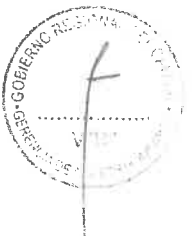
Libro de Reclamaciones

La Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones, se encuentra en el Portal Institucional del Gobierno Regional del Callao, por medio del cual el/la ciudadano(a) enviará el reclamo utilizando el formulario web que se encuentra en el link: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=78; para dicho efecto, se registrarán los datos en los campos solicitados para cada tipo de persona (Natural o Jurídica), asimismo tiene la posibilidad de adjuntar el archivo (en formato jpg; jpeg; png; mp3; mp4; pdf y txt) que considere pertinente para la evaluación de su reclamo.

Los usuarios de la Plataforma Virtual de Libro de Reclamaciones, están definidos en las siguientes categorías: Alta Dirección, Responsable de Unidad de Organización, Responsable Libro de Reclamaciones de Entidad y encargado de Sede del Libro de Reclamaciones, para la gestión de reclamo, deberán acceder a la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones, ingresando al link: https://reclamos.servicios.gob.pe/users/sign_in; para dicho efecto, contarán con la habilitación de sus credenciales, disponiendo de usuario y contraseña, lo que les permitirá el ingreso a la Plataforma Virtual, de acuerdo a su perfil.

En el caso de la creación de credencial para el/la Responsable Titular y Alterno, la entidad enviará a la Secretaría de Gestión Pública, conforme al artículo 7°, literal d) del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, la siguiente información:

- a. De la entidad: RUC, nombre completo, abreviatura, logo, teléfono, dirección, nivel y tipo de gobierno.
- b. De los/las responsables titular y alterno: DNI, Nombres y apellidos, cargo, responsabilidad, correo electrónico, celular, teléfono y extensión.



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

La actualización de las credenciales de el/la responsable alterno será de responsabilidad de la entidad. Para el caso de el/la responsable titular, lo realizará la Secretaría de Gestión Pública.

La creación y actualización de las credenciales de los usuarios distintos a el/la Responsable Titular Alterno (Alta Dirección, encargados de sede, Unidades de Organización, entre otros), estará a cargo del Responsable Titular de la Entidad; para lo cual, deberá para completar la información que se establezca en la plataforma digital (Nombres y apellidos, DNI, cargo, correo electrónico, celular, teléfono y extensión).

6.1. Registro del reclamo

En la Sede Principal y las otras Sedes de los diferentes Órganos Desconcentrados y/o Unidades Ejecutoras del Gobierno Regional del Callao, se deberá aplicar lo siguiente:

- El ciudadano comunicará o informará la ocurrencia de un incidente que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido, corresponderá al encargado del Libro de Reclamaciones por Sede procurar su solución, de forma inmediata y de manera previa al registro del reclamo; si el reclamo no fuera solucionado o si el ciudadano insiste en registrar su reclamo, el personal encargado del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional del Callao le brindará asistencia técnica, el registro del reclamo no puede ser rechazado.
- El ciudadano ingresará a la Plataforma Digital "Libro de Reclamaciones", completará cada uno de los campos requeridos y valores permitidos en la hoja de reclamación; de considerarlo pertinente, el ciudadano adjuntará medios o documentos que faciliten la evaluación del reclamo por la entidad (ANEXO IV).
- El ciudadano podrá solicitar el acceso al Libro de Reclamaciones en su modalidad física, ubicado en la Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario del Gobierno Regional del Callao, asimismo, puede proceder con el registro de su reclamo bajo esa modalidad, bajo la supervisión y guía del personal asignado de la Plataforma de Mesa de Partes. Sin embargo, corresponderá al Responsable Titular y/o Alterno el traslado del reclamo en físico a la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones, con la finalidad de continuar un único registro de reclamos y garantizar la oportuna atención del reclamo registrado.
- En el caso de la Plataforma Digital "Libro de Reclamaciones", el ciudadano tendrá la opción poder seleccionar el medio de notificación de la respuesta de sus reclamos (correo electrónico, celular, envío a domicilio y recojo en sede) según el ANEXO IV.
- Una vez ingresados todos los campos requeridos en la Plataforma Virtual, se admitirá el registro y se generará un código alfanumérico.
- Automáticamente, el sistema de la Plataforma Virtual notificará el código generado mediante mensaje de texto y remitirá una copia del reclamo al correo electrónico declarado por el ciudadano.

6.2 Atención y respuesta al reclamo

6.2.1 En la Sede Principal del Gobierno Regional del Callao, el Responsable Titular y/o Alterno tiene un **plazo no mayor a dos (2) días hábiles**, contados desde el registro del reclamo, para realizar lo siguiente:



001

CARLOS ALEJANDRO MORA PUMA
 FEDATARIO ALTERNO
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 Reg.: Fecha: 1.8.ENE.2024

- a) Determinar si el bien o servicio objeto del reclamo se encuentra bajo las disposiciones legales del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- b) Evaluar si la entidad es competente para atender y resolver el reclamo dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, el cual comienza a computarse desde el día siguiente de su registro.
- c) Si el reclamo presentado, no es competencia de la entidad, el responsable de la gestión del reclamo lo derivará a la entidad competente, notificando al ciudadano.
- d) De verificar que no sea un reclamo, se derivará a la Unidad de Organización reclamada con la finalidad que atienda lo solicitado de acuerdo al proceso de quejas; posteriormente, el responsable procederá al archivo del registro y se notificará al ciudadano.
- e) De contar con la información necesaria, se derivará el reclamo a la Unidad de Organización reclamada cuyo bien o servicio ha sido objeto de reclamo.
- f) De no contar con la información necesaria o que la información no sea legible, se otorgará al ciudadano un **plazo único de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión detectada**, en cuyo caso se suspenderá el plazo de atención y respuesta. De incumplir el ciudadano con lo requerido, el reclamo será archivado, notificando al ciudadano y reservando su derecho de interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.
- g) La Unidad de Organización, cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, mediante su Usuario Responsable de la Gestión de Reclamos, será la responsable de dilucidar y analizar los hechos y los medios aportados, luego proyectará la respuesta al reclamo, para lo cual dispondrá de un **plazo no mayor a cinco (05) días hábiles**.
- h) El proyecto de respuesta será enviado al Responsable Titular y/o Alterno del proceso de gestión de reclamos (para el caso de las Direcciones Regionales y Unidades Ejecutoras será el encargado de Sede quién actuará en su representación), para su evaluación y posterior notificación al ciudadano. Si el proyecto de respuesta remitido no cuenta con la conformidad del Responsable Titular y/o Alterno, se devolverá el proyecto a la Unidad de Organización reclamada, para que se **subsane el proyecto de respuesta en un plazo no mayor a un (01) día hábil**.
- i) La respuesta determinará si el reclamo ha sido aceptado o denegado.

Aceptado: Si de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona, en el caso de corresponder, se señalarán adicionalmente las medidas correctivas a adoptar y de manera excepcional, se establecerán los medios de restitución del bien o servicio.

Denegado: Se aplicará en los casos en los que de manera sustentada se deniegue el reclamo presentado por la persona.
- j) Los tipos de respuesta serán los siguientes:
 - Derivación por competencia.
 - Respuesta para queja/denuncia/otro.
 - Respuesta aceptada.
 - Respuesta denegada.



Las respuestas estarán ceñidas a los formatos establecidos por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros (Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP).

- 6.2.2** En las Sedes de los Órganos Desconcentrados y/o Unidades Ejecutoras del Gobierno Regional del Callao, deberán ser reglamentadas en sus propias normativas internas y bajo el cumplimiento del Decreto Supremo N°007-2020-PCM y la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, bajo supervisión del Responsable Titular y/o Alterno del Libro de Reclamaciones

6.3. Notificación de la respuesta

En la Sede Principal y las otras Sedes de los Diferentes Órganos Desconcentrados y/o Unidades Ejecutoras del Gobierno Regional del Callao, se deberá aplicar lo siguiente:

- El Responsable Titular y/o Alterno del proceso de gestión de reclamos (para el caso de las Direcciones Regionales y Unidades Ejecutoras será el encargado de Sede quién actuará en su representación), a través de la Plataforma del Libro de Reclamaciones, notificará la respuesta del reclamo por medio de la Plataforma Virtual, el mismo día de expedida la respuesta, a cualquiera de los cuatro medios de notificación que fueron seleccionados por el ciudadano al momento de registrar su reclamo (numeral 6.1, literal d).
- En caso el ciudadano solicite que se le entregue en el domicilio declarado una copia de la notificación de la respuesta, de forma complementaria a la notificación electrónica realizada por medio de la Plataforma, se realizará por única vez a partir del día siguiente de expedida la respuesta, en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles. De haberse registrado un domicilio fuera del territorio nacional, la notificación se efectuará al correo electrónico consignado en el formato de registro del reclamo.
- En el caso de la notificación en la sede de la entidad, la persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo de atención.
- El término de la distancia para la notificación en el domicilio no estará incluido dentro del plazo de los treinta (30) días hábiles señalado en el artículo 14 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.



VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA.- Los aspectos no previstos en la presente Directiva serán resueltos por el Responsable Titular y/o Alterno del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional del Callao, en cumplimiento de la normativa vigente; asimismo, ante cualquier vacío de las normas contenidas en la presente Directiva, son de aplicación supletoria las normas específicas establecidas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros y Principios del Derecho Administrativo, teniendo en cuenta la naturaleza de los actos y fines de las Instituciones involucradas.

SEGUNDA.- La presente Directiva tiene carácter permanente, la misma que reemplaza y deja sin efecto a la Directiva General N° 001-2012-GGR/OTDyA, "Lineamientos para la Gestión de Sugerencias y Reclamos en el Gobierno Regional del Callao".

VIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS



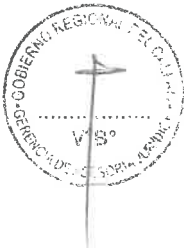
El Responsable Titular de la gestión de reclamos, en coordinación con la administración técnica de la PCM, realizará los procedimientos necesarios, tendientes a ejecutar las disposiciones de la Directiva referidas al Libro de Reclamaciones.

IX. RESPONSABILIDAD

- 9.1 El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva, constituyen faltas administrativas disciplinarias cuyo procedimiento se instruirá, sancionará y oficializará de conformidad con las disposiciones establecidas en el Reglamento de la Ley N°30057, Ley del Servicio Civil, aprobado con Decreto Supremo N° 140-2014-PCM.
- 9.2 El Responsable Titular y/o Alterno, realizará dos informes de gestión de reclamos atendidos al año, cada uno conteniendo información correspondiente a periodos de seis meses, los cuales serán remitidos al Gerente General Regional (Alta Dirección) y a la Oficina de Control Institucional (OCI) del Gobierno Regional del Callao.
- 9.3 El Responsable Titular y/o Alterno del Libro de Reclamaciones, así como los encargados por Sedes, deberán informar oportunamente sobre la Gestión de Reclamos a solicitud de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), de la Alta Dirección (GGR) y del Órgano de Control Institucional (OCI).
- 9.4 Los funcionarios y Usuarios Responsables de las Unidades de Organización del Gobierno Regional del Callao, tienen el deber de atender con eficiencia, eficacia, efectividad y ética al público, brindando un servicio con cordialidad, calidad y amabilidad.
- 9.5 La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, brindará asistencia técnica al Gobierno Regional del Callao, en la implementación y ejecución del proceso de gestión de reclamos.

ANEXOS

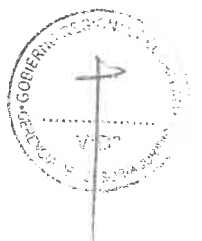
- Anexo I.- Glosario de Términos
- Anexo II.- Señalética del Libro de Reclamaciones.
- Anexo III.- Modelo de Hoja del Libro de Reclamación Físico.
- Anexo IV.- Modelo de Hoja del Libro de Reclamación Virtual.
- Anexo V.- Flujograma de Atención de Reclamos.



Anexo I

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) **Denuncia:** Es aquella comunicación que da cuenta de un presunto acto de corrupción susceptible de ser investigado en el ámbito administrativo, civil o penal; o presuntos hechos contrarios al ordenamiento legal. Ejemplo: Abuso de autoridad, soborno, tráfico de influencias, etc.
- b) **El reclamo:** Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información; (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios; (v) resultado de la gestión o atención; y (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros, que el Gobierno Regional del Callao, determine como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en todas las Unidades de Organización.
- c) **Hoja de Reclamación:** Es el documento que forma parte del Libro de Reclamaciones, en el que los ciudadanos registran sus reclamos, en modalidad física o virtual, al cual se le asigna un código correlativo.
- d) **Incidente:** Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.
- e) **Libro de Reclamaciones:** El Libro de Reclamaciones, es una Plataforma Virtual y excepcionalmente se podrá hacer su uso en físico, lo que constituye un mecanismo de participación de la ciudadanía, por el cual los ciudadanos de los servicios brindados por las diferentes entidades del sector público pueden expresar su malestar por el servicio prestado, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.
- f) **Motivos del Reclamo:** Son aquellos aspectos sobre los cuales versan los reclamos, y están directamente relacionados con los conductores de calidad, los mismos que están presentes en la atención y provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierten en reclamos, conforme se señala a continuación:
- **Trato profesional durante la atención.** Se refiere a las acciones que asume el/la servidor/a civil y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuente la entidad. De modo que la persona considera aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.
 - **Información.** Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma de entrega. Por lo que la persona considera elementos como el uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, los horarios y plazos de atención, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio.
 - **Tiempo de atención.** Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad, es decir, desde la espera por parte de la persona antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.



001

CARLOS ALEJANDRO MORA PUMA
 FEDATARIO ALTERNO
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 Reg.: 12 Fecha: 18 ENE 2024

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



g) **Queja por Defecto de Tramitación:** Es toda manifestación efectuada por el ciudadano sobre defectos de tramitación, en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del procedimiento.



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

i) **Señalética del Libro de Reclamaciones:** Es un aviso físico (letrero, panel, afiche u otro) en el que se indica la existencia de la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones, el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo consideren conveniente y el plazo de atención.

Fuente: Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, y Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, "Aprueban la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública."



001

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

id
CARLOS ALEJANDRO MORA PUMA
FEDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Reg.: Fecha: 1.8.ENE.2024

ANEXO II

SEÑALÉTICA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

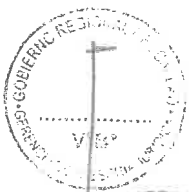
LIBRO DE RECLAMACIONES



Ponemos a su disposición la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones, a través del cual podrá ejercer su derecho a expresar su insatisfacción o disconformidad respecto de la atención recibida por el Gobierno Regional del Callao, en el ejercicio de su función administrativa.

Podrá acceder a registrar su reclamo a través del link: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=78, en donde completará todos los campos del formulario web y recibirá una respuesta en el plazo máximo de 30 días hábiles.

(DECRETO SUPREMO N°007-2020-PCM)



001

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CARLOS ALEJANDRO MORA PUMA
FEDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANEXO III

Reg.: Fecha: 18 ENE 2024

MODELO DE HOJA DEL LIBRO DE RECLAMACIÓN FÍSICO

LOGO DE LA ENTIDAD Libro de reclamaciones
(D.S. N° 007-2020-PCM)

N° de hoja de reclamación: _____

Nombre de la sede Dirección de la sede Fecha de registro

REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN

Lamentamos el malestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.

I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial? Si su respuesta fue "No" marque una alternativa

SI No {
 Teléfono
 Página Institucional
 Correo electrónico
 Chat
 Red social

2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo? _____ / _____ / _____

3. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió? _____

4. Describenos ¿qué sucedió?
Cuántanos cuél fue el problema que ocasionó que presntes este reclamo, de la manera más detallada posible.

II. INFORMACION ADICIONAL

1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo dos 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) ()



CARLOS ALEJANDRO MORA PUMA
FEDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Reg.: 12 Fecha: 18 ENE 2024

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 justifican la negativa en la atención del servicio.) ()

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

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

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

Otro: _____

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

III. DATOS PERSONALES

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

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

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

() Quiero recoger una copia en Sede

() Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio _____

() Quiero recibirla por celular _____

() Quiero recibirla por correo electrónico _____

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

() Correo electrónico _____

() Mensaje de texto _____

Firma del ciudadano



NOTA: El código correlativo de cada hoja de reclamación es autenticado por el/la fedatario/a alterno/a del Gobierno Regional del Callao.

001

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CARLOS ALEJANDRO MORA PUMA
FEDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Reg.: 12, Fecha: 18 ENE 2024

ANEXO IV

MODELO DE HOJA DEL LIBRO DE RECLAMACIÓN VIRTUAL



Inicio del sitio Seguimiento de reclamo

Ingresar tu reclamo

Le mentamos el mail a ser generado, para darme una respuesta oportuna por favor como esta a la siguiente información

Cuéntanos qué sucedió

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

Se escoge institución

2. ¿En qué sede te encontrabas?

Se escoge sede

El problema no ocurrió en una sede física.

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

13/10/2023

4. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?

14:59

5. Describe brevemente ¿qué sucedió?

Detalla cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera mas detallada posible.

[Empty text area for description]

Puedes Adjuntar Archivos.

6. Adjuntar archivos (opcional)

Puedes subir un máximo de 20 MB en fotos, videos y/o textos que apoyen a entender tu reclamo

Subir tu reclamo

Tipos de archivos permitidos: jpg, jpeg, png, png, mp4, mov, txt

Continuar



001

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

CARLOS ALEJANDRO MORA PUMA
FEDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Reg.: Fecha: 18.ENE.2024



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

Ingresar tu reclamo

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



Información adicional

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

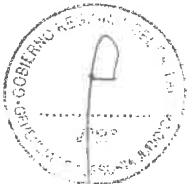
- Trato profesional en la atención: la persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada.
- Tiempo: hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste.
- Procedimiento: no se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este.
- Infraestructura: el ambiente en el que se realizó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

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

- Sí
- No

[Regresar](#)

[Continuar](#)





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

Ingresar tu reclamo

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



Tus datos personales

1. Tipo de documento

Selecciona:

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 sede

5. Notificaciones del avance (opcional)

Quiero recibir notificaciones de avances de mi reclamo.

Acepto la política de privacidad

[Regresar](#)

[Continuar](#)



001

CARLOS ALEJANDRO MORA PUMA
FEDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Reg.: 12, Fecha: 10 ENE 2024



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO: Inicio Reportes Configuración

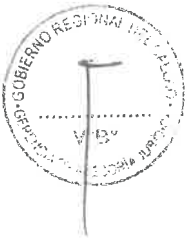
Ref: XXXXXXXX

Antes de enviar tu reclamo,
necesitamos verificar tu correo electrónico

Ingresa el código que te hemos enviado a
XXXXXXXXXX@gmail.com

¿No te llegó el código?
Enviarlo de nuevo

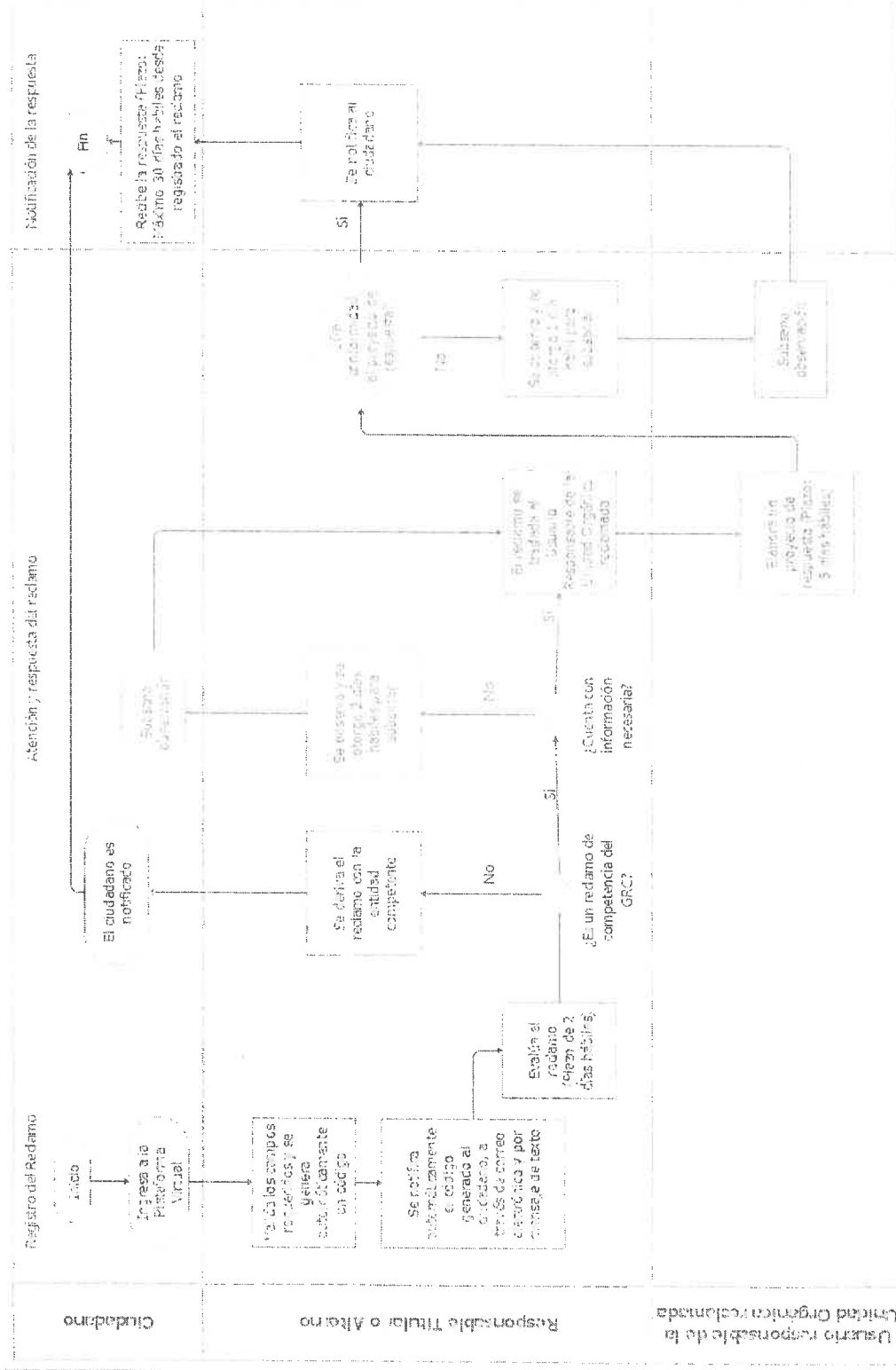
Regresar



001



ANEXO V.- Flujoograma de Atención de Reclamos



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

.....
CARLOS ALEJANDRO MORA PUMA
FEDATARIO ALTERNO
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Reg.:..... Fecha: 18 ENO 2024

