



# LIBRO DE RECLAMACIONES



Conforme lo establecido en el D.S N° 007-2020-PCM, la **Municipalidad** pone a tu disposición el **LIBRO de RECLAMACIONES**

Accede a través de

[https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution\\_id=288](https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=288)



O solicita el equipo dispuesto para ello en nuestras instalaciones.

Visítanos en: [www.gob.pe/munipuquio](http://www.gob.pe/munipuquio)

Los reclamos contribuyen a la mejora de la atención y prestación de los servicios que brinda nuestra Municipalidad puesto que permite identificar problemas durante la prestación de servicios

## CONCEPTOS QUE DEBES CONOCER

### RECLAMO

Mecanismo de participación ciudadana, a través del cual las personas expresan su insatisfacción o disconformidad.

### INCIDENTE

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

### SEDE

Lugar en el que se ubica de manera formal una entidad pública, donde existe interacción con personas.

### LIBRO DE RECLAMACIONES

Es la plataforma que soporta la gestión de reclamos en las entidades y permite a la persona registrar y hacer seguimiento al estado de atención de sus reclamos.

## PROCESO A SEGUIR

### 1. REGISTRA TU RECLAMO

Utiliza para ello el link, código QR de esta portada o visita nuestra sede



### 2. ESPERA SU ATENCIÓN Y RESPUESTA

Por favor, considera que el tiempo máximo para la atención de tu reclamo es de 30 días hábiles



### 3. VERIFICA LA RESPUESTA

Mediante los diferentes medios establecidos para ello (Email, mensaje de texto o físico)



## SON MOTIVOS DE RECLAMO

### Trato profesional



Se refiere a las acciones que asume el servidor civil y la actitud que muestra al momento de brindar un servicio.

### Información

Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma como se entrega.



### Tiempo de atención



Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad.

### Acceso a la prestación de 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.



### Resultado de la Gestión



Referido a la capacidad de la entidad de prestar un bien o un servicio de forma correcta.

### Confianza de la entidad

Referido a situaciones que afectan la legitimidad que la entidad genera en las personas.

