



GESTIÓN DE RECLAMOS EN EL SENCICO

Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2021-02.00

<Oficina de Secretaría General>

DICIEMBRE 2021

SENCICO	DIRECTIVA		DI/PE/OSG/N° 003-2021	
	TÍTULO: GESTIÓN DE RECLAMOS EN EL SENCICO			
	Aprobado por:	Presidencia Ejecutiva	Fecha de Aprobación:	
	Propuesto por:	Oficina de la Secretaría General		
Deja sin efecto:	Directiva DI/PE/OSG/003-2019 “Atención de Reclamos”		Fecha de Publicación:	

1. OBJETIVO

Establecer disposiciones para la gestión de reclamos presentados ante el Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción - Sencico.

2. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para los funcionarios y servidores del Sencico involucrados en la gestión de reclamos de la Entidad.

3. VIGENCIA

Las disposiciones de la Directiva entrarán en vigencia a partir de la emisión de la resolución que aprueba la misma.

4. BASE LEGAL

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Legislativo N° 147, Ley de Organización y Funciones del Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 07-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 097-2021-PCM que aprueba la actualización de la calificación y relación de los Organismos Públicos, calificando al SENCICO como Organismo Público Ejecutor.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que 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.
- Resolución del Presidente del Consejo Directivo Nacional N° 017-2001-02.00, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Servicio Nacional de Normalización, Capacitación e Investigación para la Industria de la Construcción – Sencico.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 52-2021-02.00, que aprueba la Directiva DI/PE/OPP-AL/001-2021 “Elaboración, Aprobación y Difusión de Documentos Normativos”

5. DEFINICIONES

- 5.1 Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 66 de Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o solicitar información acerca de los trámites o servicios que realice el Sencico.
- 5.2 Incidente:** Ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por un usuario.
- 5.3 Reclamo:** Mecanismo de participación a través del cual los usuarios expresan su insatisfacción o disconformidad por la atención o prestación de un bien o servicio.
- 5.4 Libro de reclamaciones:** Medio físico o digital, a través del cual se registra un reclamo.
- 5.5 Plataforma del Libro de Reclamaciones:** Plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los usuarios, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

6. RESPONSABILIDAD

- 6.1** El Gerente General, o a quien este delegue, es responsable de:
- a. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.
 - b. Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas para utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.
 - c. Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE., de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Para tal efecto, en cada una de las sedes del SENCICO, se debe disponer contar por lo menos con un equipo informático a disposición de las personas, salvo que no se cuente con las condiciones tecnológicas requeridas.
 - d. Designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alternativo a cargo del proceso de gestión de reclamos en el SENCICO; comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación.

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

6.2 El responsable del proceso de gestión de reclamos, es responsable de:

- a. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios por parte del Sencico.
- b. Implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones.
- c. Coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad.
- d. Mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos del Sencico, de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM
- e. Registrar en la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.
- f. Coordinar la difusión en todas las sedes del Sencico a nivel nacional de la existencia del Libro de Reclamaciones, así como el proceso de atención.
- g. Coordinar la capacitación al/los servidor/es designado/s, respecto al uso de la Plataforma de Gestión de Reclamos.
- h. Informar a la Gerencia General los incumplimientos a la presente directiva de forma trimestral.
- i. Consolidar la información alojada en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, debiendo elaborar un informe de resultados dirigido al Gerente General.
- j. Designar formalmente al encargado del Libro de Reclamaciones en la Sede Central.

6.3 El encargado del Libro de Reclamaciones es responsable de:

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

6.4 El Departamento de Informática es responsable de:

Brindar soporte respecto los incidentes reportados por la entidad en la “Plataforma digital de Libro de Reclamaciones” y, de ser necesario, notifica el incidente a la Secretaria de Gobierno Digital según la información prevista en el numeral 6.7.2 de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.

7. DISPOSICIONES GENERALES

7.1 El responsable del proceso de gestión de reclamos puede delegar, total o

parcialmente a través de un documento formal, en el/la o los/las encargados/as por sede, las acciones que le corresponde dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso.

- 7.2** Los funcionarios y servidores que participan en la atención de los reclamos interpuestos por los administrados o usuarios son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 7.3** En las sedes del Sencico a nivel nacional, el encargado del Libro de Reclamaciones es la máxima autoridad de la Sede, quien puede designar a otro servidor como encargado del Libro de Reclamaciones, lo cual deberá comunicar formalmente al Responsable de Gestión de Reclamos remitiendo los datos siguientes: nombres y apellidos, documento de identidad, correo electrónico institucional, teléfono fijo y celular.

8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 DEL RECLAMO

8.1.1 Motivos del Reclamo

El usuario puede presentar su reclamo cuando identifique un incidente que afecte la prestación de un servicio del Sencico, relacionado 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,
- (vi) Confianza de la entidad ante las personas.

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

8.1.2 Oportunidad para la presentación

El usuario tiene hasta treinta días (30) calendarios para registrar su reclamo a partir de ocurrido el hecho generador de la insatisfacción o disconformidad.

8.2 DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

8.2.1 Libro de Reclamaciones Físico:

- a. El Libro de Reclamaciones Físico se ubica en el lugar visible y de fácil acceso en cada sede del Sencico.
- b. Cuenta con hojas numeradas, autocopiativas (Libro - responsable - usuario) y desglosables, que señalan los campos a ser llenados por el usuario.
- c. Cada sede del Sencico debe consignar un aviso sobre su existencia.

8.2.2 Plataforma digital del Libro de Reclamaciones:

- a. La plataforma digital del Libro de Reclamaciones se ubica en la Plataforma GOB.PE (www.gob.pe) en el siguiente enlace: <https://reclamos.servicios.gob.pe/>; asimismo, ingresando al Portal Web Institucional del SENCICO (www.gob.pe/sencico).
- b. Valida los campos requeridos y valores permitidos en la hoja de reclamación para admitir el registro.
- c. Una vez validado el registro, genera un código.
- d. Una vez generado el código, remite a la persona una notificación al correo electrónico o mediante servicio de mensajes cortos (SMS) según lo haya consignado en la hoja de reclamación.

8.3 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO

El usuario puede presentar su reclamo a través de los siguientes canales:

- a. Presencial: De manera excepcional el usuario puede presentar su reclamo a través del Libro de Reclamaciones físico.
El encargado del Libro de Reclamaciones en la sede orienta a los usuarios en la presentación del reclamo, verificando que consigne la información necesaria. En caso que observe alguna omisión o defecto de llenado deberá hacerlo de conocimiento al usuario de manera inmediata. Asimismo, remite la hoja de reclamación al responsable de gestión de reclamos de forma inmediata al correo atencionreclamos@sencico.gob.pe.
- b. No presencial: A través de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana. Cuando se ingrese el reclamo fuera del horario de atención de la Mesa de Partes de la Sede Central del SENCICO, se entiende por presentado a partir del día hábil siguiente.

En caso el usuario utilice otro canal para la presentación de reclamo, el responsable del proceso de gestión de reclamos deberá realizar el registro según lo dispuesto en el numeral 8.4.1.

8.4 ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

8.4.1 Registro

- a. Los reclamos pueden registrarse a través del Libro de Reclamaciones físico o través de la plataforma digital (portal web institucional del SENCICO (www.gob.pe/sencico) o a través de la plataforma GOB.PE (www.gob.pe)).
- b. En el caso que se haya recibido un reclamo registrado en un medio distinto a la Plataforma digital del Libro de Reclamaciones, corresponde al responsable del proceso de gestión de reclamos trasladar de manera clara y precisa la información en la plataforma digital, incluyéndose la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente. El traslado de la información debe realizarse en el plazo máximo de un (01) día hábil de recibido el reclamo

- c. El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.
- d. El registro del reclamo y todo el proceso de gestión del mismo es gratuito.

8.4.2 Atención y respuesta

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

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

- **El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos:** Es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones.
- **Las notificaciones distintas a la respuesta:** Se efectúan al número de teléfono celular o correo electrónico consignado por la persona en la Hoja de Reclamaciones, siendo esta de carácter opcional.
- **Duplicidad de reclamos resueltos:** Se produce cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad o empresa, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención. En este caso, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos procede a archivar el segundo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles posterior al archivo.
- **Acumulación de reclamos en trámite.** El responsable del proceso de gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la entidad o empresa, sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos. Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.
- **Desistimiento del reclamo:** Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistirse de continuar con su reclamo, dejando constancia de dicha situación en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”. Ante ello, el reclamo es archivado por el responsable del proceso.

8.4.2.3 Los pasos para atender y responder el reclamo en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” son los siguientes:

- **Paso 1: Verificación de la hoja de reclamación**

El responsable del proceso de gestión de reclamos verifica el contenido de la hoja de reclamación en el plazo máximo de dos (2) días hábiles del registro del reclamo, considerando los siguientes aspectos:

- **Si corresponde por competencia: Verifica si el reclamo es de competencia de la entidad.** En caso de que no lo fuera, se efectúa la derivación externa a la entidad/es o empresa/s competente/s, notificando de ello al usuario que presentó el reclamo, de manera que la entidad o empresa pública a quien fue derivada continúe con su atención, incorporando la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente.
- **Si corresponde a las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020- PCM:** Verifica si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo. En caso se determine que no corresponde a un reclamo (Ejemplo: queja, denuncia, otros), se efectúa una derivación interna al órgano o unidad orgánica de la sede central o sede desconcentrada competente, bajo el procedimiento interno que corresponda.
- **Si cuenta con la información necesaria:** Verifica que la información consignada en la hoja de reclamación cuente con los datos que permitan atender el reclamo, es decir, que la descripción del hecho, así como otros datos estén completos y claros, que permitan el entendimiento y atención del reclamo.

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

- **Paso 2.- Derivación de reclamo**

Admitido el reclamo o subsanado el responsable del proceso de gestión de reclamos, deriva el reclamo a la o las órganos y unidades de la sede central o sede desconcentrada vinculadas al mismo en el plazo máximo de un (1) día hábil a partir del día siguiente del plazo máximo de verificación de la hoja de reclamación o la subsanación, según corresponda.

El responsable del proceso de gestión de reclamos realizará la derivación del reclamo adicionalmente a través del correo electrónico atenciónreclamos@sencico.gob.pe adjuntando el formato de respuesta previsto en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones.

- **Paso 3.- Esclarecimiento y análisis de los hechos** La máxima autoridad del órgano o unidad orgánica de la sede central o sede desconcentrada vinculada al bien o servicio reclamado efectúa acciones para comprender y dilucidar los hechos y analizar la información asociada al reclamo.

En caso el órgano o unidad orgánica de la sede central o sede desconcentrada advierta que no es competente o que además existe otro órgano involucrado, deberá informarlo al responsable del proceso de gestión de reclamos en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de realizada la derivación a su respectivo órgano o unidad orgánica de la sede central o sede desconcentrada a través del correo electrónico institucional dirigido al correo **atenciónreclamos@sencico.gob.pe**. En dicho caso, el responsable del proceso de gestión de reclamos deberá realizar la derivación para la atención en el plazo máximo de un (1) día.

- **Paso 4.- Proyección de la respuesta**

Según el resultado del análisis realizado en la actividad precedente, la máxima autoridad del órgano o unidad orgánica de la sede central o sede desconcentrada vinculada al bien o servicio reclamado proyecta y remite una respuesta al responsable del proceso de gestión de reclamos según el formato previsto en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, en el plazo máximo de siete (7) días hábiles a partir del día siguiente de la derivación.

- **Aceptado:** Cuando el reclamo presentado es acogido. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. Se entiende por acción correctiva aquella que consiste en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo registrado en el libro de reclamaciones, y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Denegado:** Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por el/la usuario/a.

En caso de las sedes desconcentradas, el proyecto de respuesta se remite al responsable del proceso de gestión de reclamos de la entidad mediante correo electrónico institucional dirigido al correo **atenciónreclamos@sencico.gob.pe** señalando como asunto "Proyecto de respuesta de reclamo" seguido de la

codificación.

En el caso de los órganos y unidades orgánicas de la sede central, el proyecto de respuesta se remite al responsable del proceso de gestión de reclamos de la entidad se remite a través de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones.

- **Paso 5.- Evaluación y elaboración de la respuesta:** El responsable del proceso de gestión de reclamos revisa y consolida, de ser el caso, el proyecto de respuesta de los órganos o unidades orgánicas de la sede central o sedes desconcentradas vinculadas al bien o servicio reclamado en el plazo máximo de dos (2) días hábiles a partir del día siguiente de recibido.

Si el proyecto de respuesta no recibe comentarios u observaciones, elabora la respuesta en el formato establecido en la plataforma digital dentro el plazo de tres (3) días hábiles adicionales. En caso de recibir varios proyectos de respuesta debido a varios órganos involucrados el plazo se contabiliza a partir del día siguiente hábil de recibido todos los proyectos de respuesta.

En caso advierta observaciones al proyecto de respuesta, solicitará la subsanación en el plazo máximo de dos (2) días hábiles. Una vez subsanado las observaciones, el responsable del proceso de gestión de reclamos elabora la respuesta en el plazo máximo señalado en el párrafo precedente.

Todas las respuestas de atención al reclamo al usuario se remiten a través del responsable del proceso de la gestión de reclamos.

8.4.3 Notificación de respuesta

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

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

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

8.5 ARCHIVO DE RECLAMOS

La plataforma digital del Libro de Reclamaciones, administrada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, mantiene la información de los reclamos tramitados a través de esta vía por el plazo de tres (3) años.

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

9. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

PRIMERA- En los aspectos no regulados en la presente directiva se aplica el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que aprueba las disposiciones para la gestión de reclamos en la Administración Pública y la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP “Norma Técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública” y demás normas complementarias aprobadas por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública.

SEGUNDA. - El responsable del proceso de gestión de reclamos podrá poner a disposición canales de comunicación adicionales al correo electrónico atenciónreclamos@sencico.gob.pe para el proceso de gestión de reclamos, para lo cual realizará la capacitación, según corresponda.

10. ANEXO

Anexo N° 1: Formato de Libro de Reclamaciones Físico

Anexo N° 2: Reporte Trimestral de Reclamos

Anexo N° 3: Flujograma

ANEXO Nº 1: FORMATO DE LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO



Libro de reclamaciones
(D.S. Nº 007-2020-PCM)

Nº 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
Correo electrónico

No

() Teléfono () Página Institucional ()

() Chat () Red social

2. ¿Cuándo ocurrió la situación
a
Que origina el presente reclamo

____/____/____

3. ¿Aproximadamente
que hora sucedió?

4. **Descríbenos ¿qué sucedió?**

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

II. INFORMACIÓN 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 estas de acuerdo con este)

()

Información:

(La orientación sobre el servicio fue inadecuado, insuficiente o imprecisa)

()

Resultado:

(No se pudo obtener un resultado correcto como parte del servicio /o no se justifica la negativa en la atención del servicio) ()

Confianza:

(Ocurrió una situación que afecta 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?

Si () 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 como quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo

- () Correo electrónico _____
() Mensaje de Texto _____

ANEXO Nº 2: REPORTE TRIMESTRAL DE RECLAMOS

Periodo del Reporte: _____

REPORTE LIBRO DE RECLAMACIONES																	
Nº	Fecha de Registro	Código de reclamo	Tipo de Registro	Motivo del Reclamo	Descripción del Reclamo	Nombre de la Persona	Número de Documento	Unidades Orgánicas	Fecha de Respuesta	Tipo de Respuesta	Derivada a Otra Entidad	Tiempo de Atención	Medida Adoptada	Estado del Reclamo	Motivo de Archivo	Sede	Observaciones

* Sede: (Central, Gerencias Zonales, Unidades Operativas y Centros de Formación)

Respuestas preestablecidas

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

Tipo de registro:

- Reclamo
- Queja
- Denuncia
- Otros

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

Motivo del reclamo:

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

Tipo de respuesta:

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

Estado de reclamo:

- Pendientes
- En espera
- Finalizado

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

Motivo de archivo:

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

ANEXO N° 3: FLUJOGRAMA

