



RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 020-2022/DP-SG

Lima, 08 de abril de 2022

VISTO:

El Informe N° 074-2021-DP/OPP, que adjunta el Memorando N° 041-2021-DP/SG-AGDA, relacionado con la emisión de la resolución que apruebe el documento técnico denominado: "Gestión de Reclamos de la Defensoría del Pueblo", y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprueba la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y mediante Resolución Defensorial N° 007-2019/DP se aprueba su Reglamento de Organización y Funciones, modificada por Resolución Defensorial N° 004-2022/DP;

Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (en adelante la Ley), tiene por objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias;

Que, el numeral 5-A.1 del artículo 5° de la Ley, señala que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; propiciar la simplificación administrativa; el gobierno abierto; la coordinación interinstitucional; la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos hacia la obtención de resultados; entre otros;

Que, asimismo, el literal a) del artículo 5° de la Ley, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado se sustenta en mejorar la calidad de la prestación de bienes y servicios coadyuvando al cierre de brechas;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM (en adelante el Decreto Supremo), se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, cuyo objeto es establecer el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas; teniendo como finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, el numeral 3.1) del artículo 3° del Decreto Supremo, establece que la presente norma es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1) del artículo 3° de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas; en ese sentido, el literal c) del numeral 3.1) del artículo 3° de los Lineamientos de Organización del Estado, señala a los organismos constitucionalmente autónomos, en todos aquellos aspectos no contemplados o que no se opongan a lo que establecen sus respectivas leyes orgánicas;

Que, por su parte, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, se 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", cuya finalidad es proporcionar a las entidades y empresas de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas;



Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP "Norma Técnica para la implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública", cuya finalidad es poner a disposición de las entidades de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos, como herramienta de gestión que contribuye con el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia, un impacto positivo en el bienestar de los ciudadanos;

Que, el primer párrafo del numeral 6.2.3) de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP, establece que para la elaboración de la propuesta de procedimiento, el dueño del proceso encarga la tarea de elaborar la propuesta del procedimiento a los servidores con conocimiento y experiencia en el mismo; de considerarlo necesario se podrá solicitar la asistencia técnica de los servidores responsables de la materia de gestión por procesos en cada entidad; y el quinto párrafo del numeral citado señala que en el Anexo 11 "Ficha de Procedimiento" se incluye una plantilla de procedimiento a seguir;

Que, asimismo, el séptimo párrafo del numeral 6.2.3) de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP, señala que, de no existir observaciones, el procedimiento se considera conforme para ingresar al trámite de aprobación formal por parte de la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Que, el literal k) del artículo 21° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo señala como función del Área de Gestión Documentaria y Archivo, el proponer a la Secretaría General normas y procedimientos orientados a mejorar las actividades de la unidad orgánica;

Que, mediante el Memorando N° 041-2021-DP/SG-AGDA, el Área de Gestión Documentaria y Archivo informa que "(...) *habiéndome designado como Responsable de Libro de Reclamaciones - LDR de la entidad, se consideró necesario conformar un Equipo para la implementación LDR integrado por personal de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información (...).*"; asimismo, señala que "(...) *se procedió a elaborar un procedimiento denominado "Gestión de Reclamos", la cual se remite adjunto para su revisión y posterior aprobación; así también se adjunta una presentación sobre la Norma Técnica N° 001-2021-PCMSGP - Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública.*";

Que, a través del Informe N° 074-2021-DP/OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto informa que "(...) *la Norma Técnica [N° 001-2021-PCM-SGP] identifica los Roles que intervienen en el procedimiento de la Gestión de Reclamos, como son: La máxima autoridad administrativa, el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos y el Encargado/a del Libro de Reclamaciones en las sedes desconcentradas, los cuales participan en el procedimiento de la entidad*"; asimismo, señala que "(...) *el proyecto de procedimiento Gestión de Reclamos en la Defensoría del Pueblo ha sido elaborado en coordinación con el Responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos de la entidad, a cargo del Área de Gestión Documentaria y Archivo, el cual regula las etapas del proceso de forma física y virtual, y tiene como objetivo establecer disposiciones para la gestión de los*

reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicios en la Defensoría del Pueblo, a fin de garantizar la identificación e implementación de acciones que contribuyan en la mejora de la calidad de la prestación de los servicios defensoriales.”;



Que, el citado informe concluye, en el marco de sus competencias, que “De acuerdo al análisis efectuado por el Área de Modernización, esta oficina recomienda la aprobación del procedimiento “Gestión de reclamos en la Defensoría del Pueblo”, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, a fin de seguir velando por la calidad de prestación de los servicios defensoriales, teniendo como prioridad el impacto positivo en el bienestar del ciudadano y desarrollo del país.”;

Que, por las consideraciones expuestas, habiéndose cumplido con el procedimiento establecido en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP “Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública”, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, en el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, corresponde emitir el acto resolutivo que apruebe el documento técnico denominado: “Gestión de Reclamos de la Defensoría del Pueblo”, solicitado por el Área de Gestión Documentaria y Archivo;



Con los visados del Área de Gestión Documentaria y Archivo y de las oficinas de Planeamiento y Presupuesto y de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con el séptimo párrafo del numeral 6.2.3) de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP “Norma Técnica para la implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP; y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 17° y los literales b), k), n) y v) del artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 007-2019/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - **APROBAR** el documento técnico denominado: “Gestión de Reclamos de la Defensoría del Pueblo”, el mismo que consta de catorce (14) páginas y dos (2) anexos, que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo. - **DISPONER** la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



Oscar Enrique Gómez Castro
Secretario General
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



GESTIÓN DE RECLAMOS EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

2022

Código: 01.4.1.1
Versión: 01
Nombre del procedimiento:
GESTIÓN DE RECLAMOS EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

	Unidad de organización	Firma y sello
Elaborado por:	Área de Gestión Documentaria y Archivo	
Revisada por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
Aprobado por:	Secretaría General	

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las disposiciones para la gestión de los reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicios en la Defensoría del Pueblo, a fin de garantizar la identificación e implementación de acciones que contribuyan en la mejora de la calidad de la prestación de los servicios defensoriales.

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Las disposiciones establecidas son de aplicación obligatoria para todos los órganos y unidades orgánicas, incluyendo a las Sedes Desconcentradas de la Defensoría del Pueblo que participan en el procedimiento de gestión de reclamos, el cual incluye la recepción, monitoreo y evaluación, notificación, aplicación de las mejoras identificadas y seguimiento de las mismas.

Áreas involucradas: Secretaría General, Área de Gestión Documentaria y Archivo, Oficina de Planeamiento y Presupuesto y demás dependencias a nivel nacional.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- 3.2. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, como el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.
- 3.3. 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".
- 3.4. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP "Norma Técnica para la implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública".
- 3.5. Resolución de Secretaría General N° 100-2021/DP, que designa a los Responsables Titular y Alterna encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Defensoría del Pueblo.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1. DEFINICIONES

- a. **Encargado de Sede:** Responsable del proceso de gestión de reclamos de las Sedes Desconcentradas de la Defensoría del Pueblo.
- b. **Libro de Reclamaciones:** Plataforma digital que soporta la gestión de reclamos que permite el registro del reclamo y su seguimiento por parte de las personas, asimismo permite 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 que coadyuven a la mejora continua de los servicios que se prestan.
- c. **Motivos de reclamos:** 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

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

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 o empresa pública. 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 o empresa pública, 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 o empresa pública. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.

- Acceso a la prestación de los bienes y servicios

Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la entidad o empresa pública 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 o empresa pública. 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 o empresa pública 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 o empresa pública 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.

- Otros.

d. Órgano competente: Órgano competente de atender quejas, denuncias, sugerencias u otros.

e. Persona: Persona natural y persona jurídica.

f. Reclamo: 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 u bien o servicio. Puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros.

g. Responsable del LDR: Responsable del proceso de gestión de reclamos en la Sede Central.

h. UO Reclamada: Órgano o unidad orgánica de la Sede Central pasible de reclamos.

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

Descripción	Fuente
- Formato de la solicitud del reclamo	Persona

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio del procedimiento de reclamo</p> <p>Solicitar el formulario de solicitud de reclamos de la entidad de manera física o registrar su solicitud de manera virtual.</p>	-	Persona
2	<p>Registrar el reclamo</p> <p>El reclamo se registra en el Libro de Reclamaciones virtual (https://reclamos.servicios.gob.pe/).</p> <p>Luego de la validación, se genera y asigna de manera automática un código para la atención y seguimiento del reclamo, el cual es enviado a la persona a través del medio que seleccionó para las notificaciones del avance (correo electrónico o celular).</p> <p>El reclamo podría recibirse de manera excepcional a través de: llamada telefónica, correo electrónico o del Libro de Reclamaciones en su versión física.</p> <p>¿El Responsable del LDR/Encargado de Sede recibió el reclamo por el Libro de Reclamaciones - virtual?</p> <p>Sí: Ir a la actividad N° 4. No: Ir a la actividad N° 3.</p> <p>Nota: Deberá efectuarse el registro según el Anexo N° 2 para el seguimiento y control como medida de respaldo.</p>	Órganos y Unidades orgánicas	Responsable del LDR / Encargado de Sede

	<p>Nota: La persona puede desistir del reclamo registrado hasta antes de la notificación de la respuesta final, en este caso el Libro de Reclamaciones, de manera automática, archiva y notifica a la persona.</p>		
3	<p>Trasladar el reclamo al Libro de Reclamaciones</p> <p>En caso el reclamo haya sido recibido por un personal de atención al usuario a través de un canal distinto al Libro de Reclamaciones virtual, deberá ser trasladado al Responsable del LDR/Encargado de Sede del mismo día de su ingreso.</p> <p>Asimismo, el responsable del LDR/Encargado de Sede deberá trasladar el reclamo al Libro de Reclamaciones virtual como máximo al día hábil siguiente de la recepción.</p>	Órganos y Unidades orgánicas	Responsable del LDR / Encargado de Sede
4	<p>Verificar competencia</p> <p>Se evalúa que los hechos descritos en el reclamo competen ser atendidos por la Defensoría del Pueblo.</p> <p>¿Es competencia de la Defensoría del Pueblo?</p> <p>Sí: Ir a la actividad N° 6. No: Ir a la actividad N° 5.</p>	Órganos y Unidades orgánicas	Responsable del LDR / Encargado de Sede
5	<p>Derivar a entidad competente</p> <p>Se identifica a la entidad competente que va dilucidar los hechos descritos en el reclamo y se procede a derivar a través del Libro de Reclamaciones. En el caso de que la Entidad no esté registrada en esta Plataforma digital, se derivará con Oficio por el canal correspondiente.</p> <p>Fin del procedimiento.</p> <p>Nota: El Libro de Reclamaciones, de manera automática, registra el archivamiento del reclamo y envía a la persona la notificación de la derivación externa efectuada.</p>	Órganos y Unidades orgánicas	Responsable del LDR / Encargado de Sede
6	<p>Verificar si corresponde a un reclamo</p> <p>El RPGR o el Encargado de Sede tiene un plazo de tres (3) días hábiles, para evaluar los hechos descritos correspondan a un reclamo por aspectos de: (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; (vii) entre otros.</p> <p>Asimismo, durante la evaluación también se</p>	Órganos y Unidades orgánicas	Responsable del LDR / Encargado de Sede

	<p>analiza si los hechos corresponden a un procedimiento de queja, denuncia, sugerencia, comunicación diversa u otro.</p> <p>¿Se determina que los hechos descritos corresponden a un reclamo?</p> <p>Sí: Ir a la actividad N° 8. No: Ir a la actividad N° 7.</p> <p>Nota: La Defensoría del Pueblo tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para atender y resolver el reclamo, el cual comienza a computarse desde el día hábil siguiente de su recepción.</p>		
<p>7</p>  	<p>Derivar a Órgano competente</p> <p>Se identifica el tipo de procedimiento (queja, denuncia, sugerencia, comunicación diversa u otro), así como al órgano competente de su atención. Identificada esta información se efectúa la derivación correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el caso específico de queja por defecto de tramitación se derivará al órgano o unidad orgánica responsable del procedimiento, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y los plazos que establezca. - En el caso de denuncia se derivará al órgano competente, de acuerdo a lo establecido en las Directivas internas de la Defensoría del Pueblo y de acuerdo a Ley. - En el caso de sugerencias se derivará a la Primera Adjuntía, como órgano competente, para la gestión correspondiente. <p>Fin del procedimiento.</p> <p>Nota: El Libro de Reclamaciones, de manera automática, registra el archivamiento del reclamo y envía a la persona la notificación de la derivación interna efectuada.</p>	<p>Órganos y Unidades orgánicas</p>	<p>Responsable del LDR / Encargado de Sede</p>
<p>8</p> 	<p>Evaluar información del reclamo</p> <p>Se evalúa que la información descrita en el reclamo sea clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención del servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo.</p> <p>¿El reclamo cuenta con información necesaria para su atención?</p> <p>Sí: Ir a la actividad N° 11. No: Ir a la actividad N° 9.</p>	<p>Órganos y Unidades orgánicas</p>	<p>Responsable del LDR / Encargado de Sede</p>

 <p>9</p>	<p>Solicitar subsanación a observaciones</p> <p>Si el reclamo no cuenta con la información necesaria para su atención, este pasa a la categoría de “observado” y se otorga a la persona un único plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta.</p> <p>¿Realizó la subsanación? Sí: Ir a la actividad N° 11. No: Ir a la actividad N° 10.</p> <p>Nota: El Libro de Reclamaciones, de manera automática, envía a la persona la notificación del estado del proceso y el avance de las acciones realizadas por la Entidad.</p>	<p>Órganos y Unidades orgánicas</p>	<p>Responsable del LDR / Encargado de Sede</p>
 <p>10</p>	<p>Archivar por no subsanar observaciones</p> <p>Cuando la persona no subsane las observaciones planteadas dentro del plazo establecido, se registra en el Libro de Reclamaciones el archivamiento del reclamo de manera automática.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p> <p>Nota: La persona puede interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.</p>	<p>Órganos y Unidades orgánicas</p>	<p>Responsable del LDR / Encargado de Sede</p>
 <p>11</p>	<p>Determinar y Registrar si existe duplicidad de reclamo resuelto o acumulación de reclamos en trámite.</p> <p>Se verifica si el reclamo ingresado se enmarca en una situación de:</p> <p><u>Duplicidad de reclamo resuelto:</u> Cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en el motivo del reclamo. Esta situación se da siempre que el reclamo más antiguo haya sido atendido y el nuevo se encuentre en proceso de atención.</p> <p><u>Acumulación de reclamos en trámite:</u> Cuando dos reclamos son presentados por una misma persona, pero no coinciden en el motivo, se puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta.</p> <p>En el Libro de Reclamaciones se procede con el registro por duplicidad de reclamo resuelto o por la acumulación de reclamo en trámite.</p> <p>¿El reclamo presenta acumulación o duplicidad?</p>	<p>Órganos y Unidades orgánicas</p>	<p>Responsable del LDR / Encargado de Sede</p>

	<p>Si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acumulación: Ir a la actividad N° 13 - Duplicidad: Ir a la actividad N° 12 <p>No: Ir a la actividad N° 13</p> <p>Nota 1: El Libro de Reclamaciones, de manera automática, envía a la persona la notificación del estado del proceso y el avance de las acciones realizadas por la Entidad.</p> <p>Nota 2: Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.</p>		
	<p>12</p> <p>Archivar por duplicidad de reclamo atendido</p> <p>En este caso, se procede a archivar el nuevo reclamo en el Libro de Reclamaciones.</p> <p>Luego de registrar el archivamiento del reclamo, deberá comunicarse dicha situación a la persona en un plazo de cinco (5) días hábiles posterior al archivo.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	<p>Órganos y Unidades orgánicas</p>	<p>Responsable del LDR / Encargado de Sede</p>
	<p>13</p> <p>Identificar y derivar el reclamo a la UO Reclamada</p> <p>Posterior a las evaluaciones realizadas, habiendo o no acumulación, cuando el reclamo se registra en la Sede Central, el Responsable de LDR identifica a la UO Reclamada y derivará el reclamo dentro de las 24 horas del día hábil siguiente, a través de la plataforma de Libro de Reclamaciones, a fin de que dilucide los hechos, analice los medios aportados y proyecte la respuesta al reclamo.</p> <p>Otorgándosele un plazo máximo de diez (10) días hábiles para su atención, contados desde el día siguiente de su recepción. Sin embargo, si el reclamo se registra en alguna Sede Desconcentrada, el Encargado de Sede procede a dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo.</p> <p>Nota: El Libro de Reclamaciones, de manera automática, envía a la persona la notificación del estado del proceso y el avance de las acciones realizadas por la Entidad. En este caso cambiando su Estado a "Asignado".</p>	<p>Órganos y Unidades orgánicas</p>	<p>Responsable del LDR / Encargado de Sede</p>
	<p>14</p> <p>Dilucidar y analizar los hechos</p> <p>En el proceso de elaboración del proyecto de respuesta la UO Reclamada/Encargado de Sede, dilucida y analiza los hechos, pudiendo</p>		

	<p>determinar:</p> <p><u>Admitir el reclamo:</u> Precisando en su respuesta a las medidas correctivas adoptadas.</p> <p><u>Denegar el reclamo:</u> Sustentando el motivo porque se considera denegado el reclamo.</p> <p>¿El reclamo es admitido?</p> <p>Sí: Ir a la actividad N° 15 No: Ir a la actividad N° 16.</p>	Órganos y Unidades orgánicas	UO Reclamada / Encargado de Sede
	<p>Establecer medidas correctivas</p> <p>En caso de admitirse el reclamo, la UO Reclamada/Encargado de Sede implementará las medidas correctivas en los procesos correspondientes, precisando en su respuesta las medidas correctivas adoptadas.</p>	Órganos y Unidades orgánicas	UO Reclamada / Encargado de Sede
	<p>Elaborar y remitir proyecto de respuesta al reclamo no admitido</p> <p>En el caso de la Sede Central, la UO Reclamada deriva la respuesta del reclamo al Responsable del LDR a través de la plataforma, para la atención correspondiente.</p> <p>En caso de una Sede Desconcentrada, el encargado de sede elabora la respuesta al reclamo. Continuará en la actividad 20.</p>	Órganos y Unidades orgánicas	UO Reclamada / Encargados de Sedes
	<p>Elaborar y remitir proyecto de respuesta al reclamo admitido</p> <p>Recibir y evaluar el proyecto de respuesta del reclamo. Se procede a recibir y analizar la respuesta de la UO Reclamada.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>Sí: Ir a la actividad N° 18. No: Ir a la actividad N° 19.</p>	Órganos y Unidades orgánicas	Responsable del LDR
	<p>Elaborar respuesta del reclamo</p> <p>En base al proyecto remitido por la UO Reclamada, se procede a la elaboración de la respuesta al reclamo, la cual será dirigida a la persona.</p> <p>Ir a la actividad N° 20</p>	Órganos y Unidades orgánicas	Responsable del LDR
	<p>Devolver el proyecto de respuesta</p> <p>En caso se presenten observaciones al proyecto de respuesta del reclamo, el Responsable del LDR podrá devolverlo a la UO Reclamada para la subsanación</p>	Órganos y Unidades orgánicas	Responsable del LDR

	<p>correspondiente, otorgándole el plazo de 2 días hábiles</p> <p>Ir a la actividad N° 16</p>		
20	<p>Notificar respuesta al reclamo</p> <p>Derivar la respuesta con los documentos sustentatorios a la persona que presentó el reclamo mediante el canal de respuesta que haya elegido la persona:</p> <p>- <u>De la respuesta a través del Libro de Reclamaciones:</u> Se procede a registrar la respuesta en el Libro de Reclamaciones, el mismo que, de manera automática, envía a la persona la notificación de la respuesta a su reclamo al correo electrónico o al celular brindado por el ciudadano y se archiva.</p> <p>- <u>De la respuesta por medio físico:</u> Si la persona solicitó recoger la respuesta en sede o el envío a domicilio, se procede con la generación de la respuesta formal correspondiente, comunicando a la persona el día, hora y Sede de la entidad para el recojo y/o envío de la respuesta.</p> <p>En ambos casos, la persona puede consultar la respuesta a su reclamo a través de la opción "Seguimiento de reclamo".</p> <p>Fin del procedimiento.</p> <p>Nota: El Libro de Reclamaciones, de manera automática, registra el archivamiento del reclamo.</p>	<p>Órganos y Unidades orgánicas</p>	<p>Responsable del LDR / Encargado de Sede</p>
Fin del procedimiento			

DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

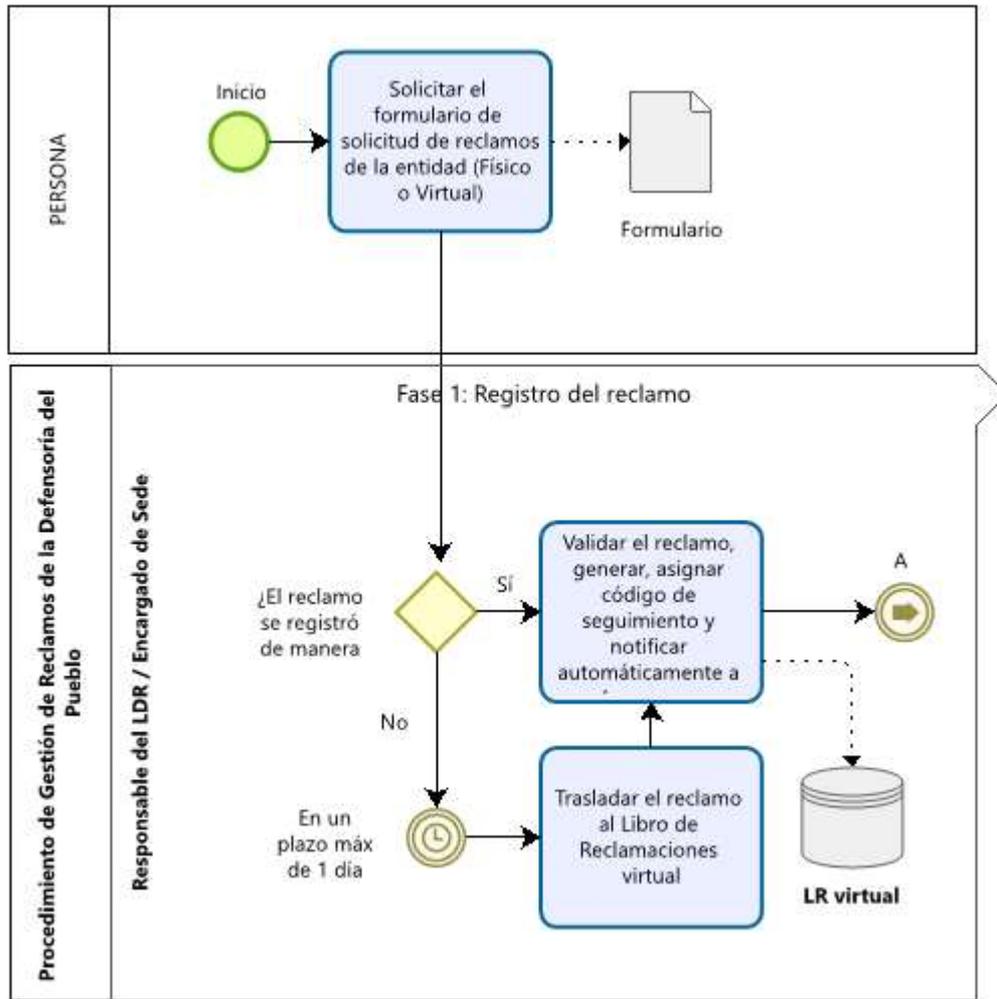
- Formato de solicitud de registro de reclamos
- Respuesta al reclamo en sus diferentes casos.

PROCESO RELACIONADO

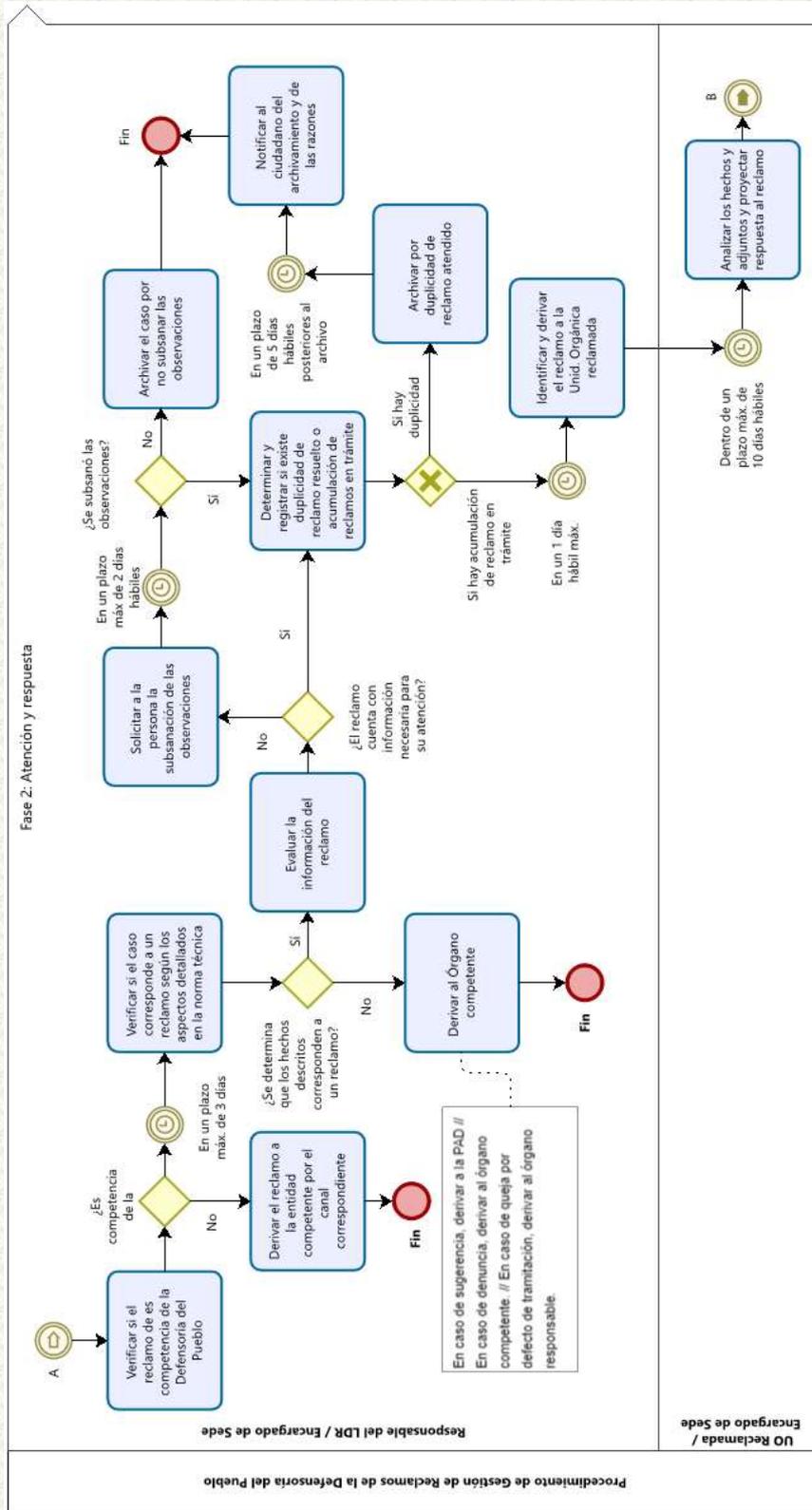
- No aplica.

DIAGRAMA DE PROCESOS

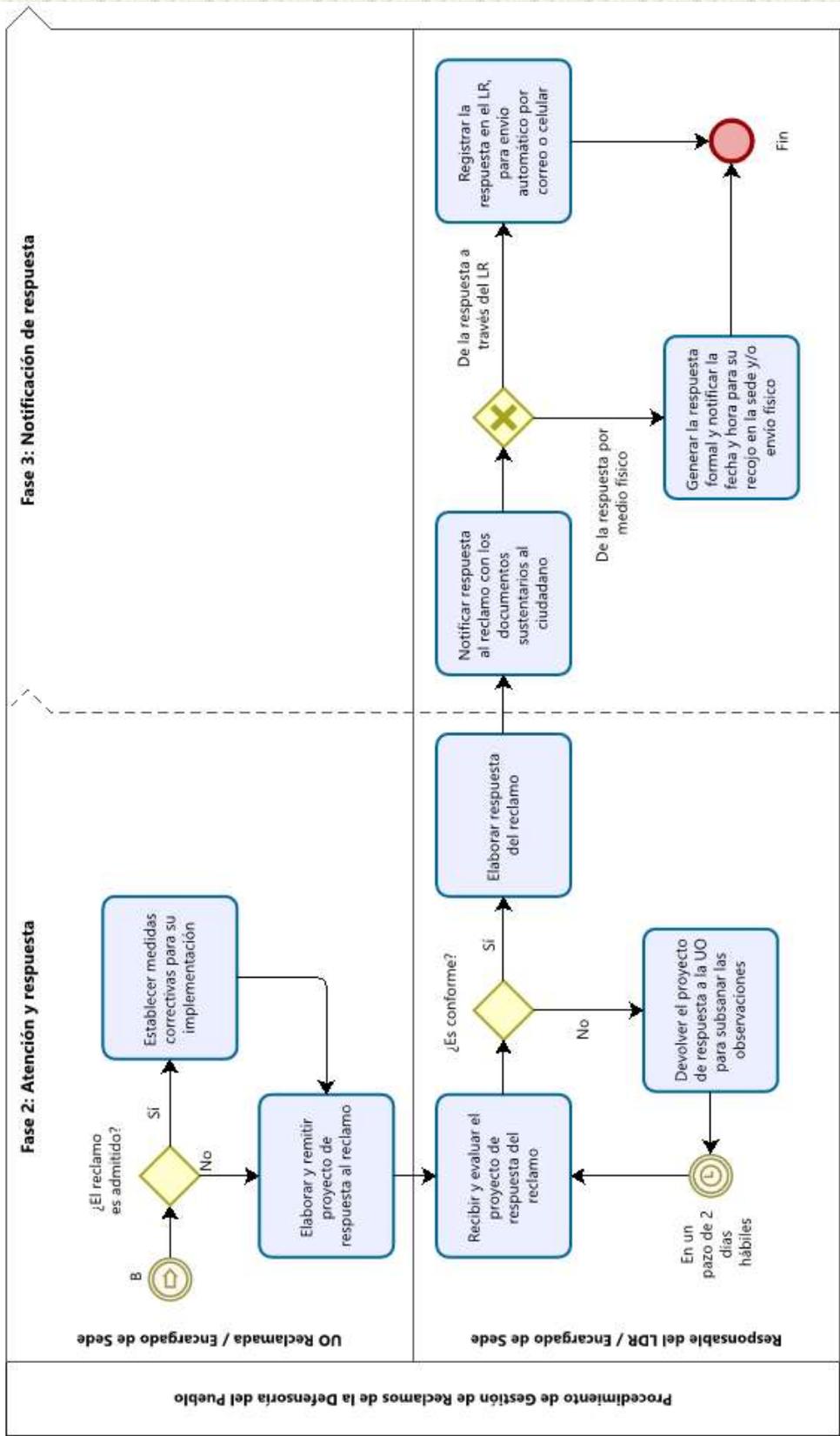
Parte 1:



Parte 2:



Parte 3:



ANEXO N° 1

FORMATO DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE RECLAMOS

Objetivo: Facilitar el análisis del origen de los reclamos y dar seguimiento a las medidas adoptadas para la mejora continua de la prestación de servicios defensoriales, en cumplimiento a lo indicado en la Norma Técnica N° 001 - 2021 – PCM- SGP para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública.

N°	Código de reclamos	Dependencia de origen	UO Reclamada	Canal de respuesta	Derivada a otra entidad, de corresponder	Plazo de atención (Plazo Máx. 30 Días)	Descripción del reclamo	Motivo del reclamo registrado	Medidas adoptadas de la entidad	Responsables	Evidencias de los avances o resultados
	<i>Código de reclamo que arroja la plataforma del LR</i>	<i>Dependencia en donde se registró el reclamo</i>	<i>Dependencia que fue materia de reclamo</i>	<i>Indicar el tipo de canal indicado por el ciudadano para recibir respuesta</i>	<i>Indicar la entidad a la cual se le derivó el reclamo</i>	<i>Consignar el tiempo que se requirió para la atención del reclamo desde el registro del reclamo hasta la fecha de notificación de respuesta al ciudadano</i>	<i>Describir la materia del reclamo el cual describió el ciudadano</i>	<i>Definir el aspecto sobre el cual versa el reclamo, sea (i) Trato profesional durante la atención; (ii) Información; (iii) Tiempo de atención; (iv) Acceso a la prestación de los Bs y Ss; (v) Resultado de la gestión o atención; (vi) Confianza de la entidad ante las personas</i>	<i>Detallar las acciones de mejoras que se adoptaron para evitar que se presente un reclamo por el servicio brindado de la entidad.</i>	<i>Indicar el responsable o los responsables por acción de mejora o medida adoptada.</i>	<i>Listar las evidencias documentales que demuestran la aplicación de las medidas adoptadas o avance de las mismas.</i>

ANEXO N° 2

FORMATO DE SEGUIMIENTO A LOS PLAZOS DE EJECUCIÓN DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS

Objetivo: Dar seguimiento al cumplimiento de los plazos establecidos para la ejecución de la gestión de reclamos indicados en la normativa y en el procedimiento interno de la gestión de reclamos en las Defensoría del Pueblo.

N°	Fecha de presentación del reclamo	Tipo de registros	Código de reclamos	Dependencia de origen	Fecha de solicitud de subsanación de observaciones en el reclamo, de corresponder	Fecha de recepción de la subsanación de observaciones	UO Reclamada	Dentro del plazo de 10 días hábiles			Fecha de respuesta al ciudadano	Canal de respuesta	Derivada a otra entidad, de corresponder	Fecha de derivación	Plazo de atención (Plazo Máx. 30 Días)	Observaciones
								Fecha de envío de reclamo a la UO Reclamada	Fecha de envío de proyecto de la UO a Responsable/ Encargado de Sede	Fecha de conformidad del proyecto de respuesta						
	<i>Fecha en la cual ingresa el reclamo, sea por medio físico o virtual</i>	<i>Si se registró en la Plataforma virtual del LR o en el libro físico</i>	<i>Código de reclamo que arroja la plataforma del LR</i>	<i>Dependencia en donde se registró el reclamo</i>	<i>Consignar la fecha en la cual se le informó al ciudadano para la subsanación de observaciones</i>	<i>Consignar la fecha en la cual el ciudadano presentó la subsanación de observaciones</i>	<i>Dependencia que fue materia de reclamo</i>	<i>Registrar la fecha de envío del caso a la UO Reclamada</i>	<i>Registrar la fecha en la que la UO Reclamada emite propuesta de respuesta al RPGR / Encargado de Sede</i>	<i>Registrar la fecha en la que el RPGR / Encargado de Sede da conformidad a la propuesta de respuesta presentada por la UO Reclamada.</i>	<i>Registrar la fecha de respuesta remitida al ciudadano</i>	<i>Indicar el tipo de canal indicado por el ciudadano para recibir respuesta</i>	<i>Indicar la entidad a la cual se le derivó el reclamo</i>	<i>Registrar fecha de derivación del reclamo a otra entidad, en caso de ser necesario.</i>	<i>Consignar el tiempo que se requirió para la atención del reclamo</i>	