



Resolución de Gerencia General

N°37-2022-PGE/GG

Lima, 08 de agosto de 2022

VISTOS:

El Informe N°41-2022-JUS/PGE-OPPM de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización de la Procuraduría General del Estado; y, el Informe N° 116-2022-JUS/PGE-OAJ y el Memorando N°213-2022-JUS/PGE-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Procuraduría General del Estado;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N°1326, se reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado, como organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con personería jurídica de derecho público interno, autonomía funcional, técnica, económica y administrativa para el ejercicio de sus funciones. Es el ente rector del Sistema y constituye pliego presupuestal;

Que, el proceso de atención de reclamos se encuentra contemplado en el Decreto Supremo N°007-2020-PCM, donde se establece 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 en general, definiéndose al reclamo como el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual se expresa la insatisfacción o disconformidad ante la entidad administrativa que lo atendió o le prestó un bien o servicio; señalándose además que la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina: "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, 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 que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, en el marco de las funciones asignadas por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las



Z. AGUILAR P.



M. VÉLIZ A.



A. VELEZMORO O.



Resolución de Gerencia General

N°37-2022-PGE/GG

entidades de la Administración Pública, se ha propuesto la aprobación del documento normativo que contiene el procedimiento de atención de los reclamos que interpongan los/as usuarios/as ante la Procuraduría General del Estado respecto de la atención recibida en los trámites y servicios brindados por la entidad;

Que, el proyecto de directiva tiene como finalidad concreta, brindar un servicio de atención de reclamos eficaz y oportuna que salvaguarde los derechos de los/las usuarios/as frente a la atención recibida en los trámites y servicios que brinda la Procuraduría General del Estado y responda los reclamos con celeridad, simplicidad e informalismo por los/as servidores/as involucrados/as;

Que, a través del Informe N°41-2022-JUS/PGE-OPPM, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización de la Procuraduría General del Estado emite opinión técnica favorable al proyecto de directiva presentado, precisándose que ha sido formulado de acuerdo al formato E020104PR-F01 contenido en el procedimiento E020104PR "Formulación/actualización y aprobación de documentos normativos", aprobado mediante la Resolución de Gerencia General N°16-2021-PGE/GG;

Que, mediante informe de vistos, la Oficina de Asesoría Jurídica de la Procuraduría General del Estado opina favorablemente respecto de la aprobación del instrumento normativo denominado "Disposiciones que regulan la atención de reclamos interpuestos por los/as usuarios/as ante la Procuraduría General del Estado";

Que, el artículo 11 del Decreto Supremo N°009-2020-JUS, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, establece en forma expresa que la Gerencia General es la más alta autoridad administrativa de la entidad, encargada, entre otros, de aprobar las directivas, planes y programas de carácter administrativo de la Procuraduría General del Estado;

Que, en atención a los informes y consideraciones expuestas; con el visado de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y de la Oficina de Asesoría Jurídica, de la Procuraduría General del Estado; y,

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Legislativo N°1326 que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la



Resolución de Gerencia General

N°37-2022-PGE/GG

Procuraduría General del Estado y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N°018-2019-JUS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR la Directiva N°4-2022-PGE/GG denominada “Disposiciones que regulan la atención de reclamos interpuestos por los/as usuarios/as ante la Procuraduría General del Estado”, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- NOTIFICAR la presente resolución a la Oficina de Administración de la Procuraduría General del Estado para su conocimiento y fines, encargándose de la difusión que corresponde.

Artículo 3.- DISPONER la publicación de la presente resolución en el portal institucional de la Procuraduría General del Estado (www.gob.pe/procuraduria).

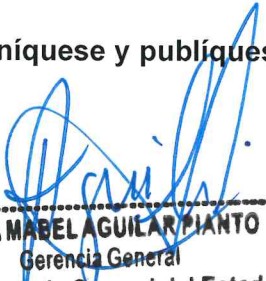
Regístrese, comuníquese y publíquese.



M. VÉLIZ A.

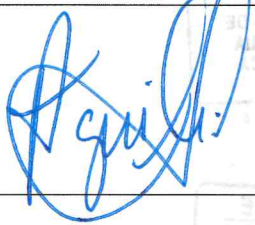


A. VELEZMORO D


ZEIDA MABEL AGUILAR PIANTO
Gerencia General
Procuraduría General del Estado

 Procuraduría General del Estado	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
--	--------------------------------	---

**DISPOSICIONES QUE REGULAN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS/LAS
USUARIOS/AS ANTE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO**

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Josoé Marchán Taquire	Asesor II Responsable del cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones	
Revisado por:	Álvaro José Velezmoro Ormeño	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Mercedes Luisa Véliz Alanya	Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Zeida Mabel Aguilar Pianto	Gerente General	

	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
---	--------------------------------	--

CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del Cambio	Versión	Fecha de Publicación
1	-	Versión Inicial del Documento	00	08/08/2022



 Procuraduría General del Estado	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
--	--	---

I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones y el procedimiento que regula la recepción, derivación, seguimiento y atención de los reclamos que interpongan los/las usuarios/as ante la Procuraduría General del Estado – PGE respecto de la atención recibida en los trámites y servicios brindados por la entidad.

II. FINALIDAD

Brindar un servicio de atención de reclamos eficaz y oportuna que salvaguarde los derechos de los/las usuarios/as frente a la atención recibida en los trámites y servicios que brinda la PGE y responda los reclamos con celeridad, simplicidad e informalismo por los/las servidores/as involucrados/as.

III. BASE NORMATIVA



Z. AGUILAR P.



M. VÉLIZ A.

- 3.1 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.2 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.3 Decreto Supremo N° 009-2020-JUS, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la PGE.
- 3.4 Resolución Ministerial N° 0186-2020-JUS, que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la PGE.
- 3.5 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.

IV. ALCANCE



A. VELEZMORO O

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento por los/las colaboradores de la PGE, que participen en la atención de los reclamos interpuestos por los/las usuarios/as. Para efectos de la presente Directiva, debe entenderse por colaboradores de la PGE, a todas las personas que, independientemente de su relación contractual o laboral con la PGE, prestan servicios en la misma.

V. VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Portal Institucional de la Procuraduría General del Estado (www.gob.pe/procuraduria).



J. MARCHAN T.

DEFINICIONES

Para efectos de la presente Directiva, los términos utilizados deben entenderse bajo las siguientes definiciones:

 Procuraduría General del Estado	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
--	--------------------------------	---

- a. **Libro de Reclamaciones:** Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.
- b. **Queja:** Son manifestaciones de disconformidad efectuadas por los administrados contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, según lo señala el artículo 169 de la LPAG.
- c. **Reclamo:** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del/la usuario/a respecto de un servicio de atención que la PGE atendió o prestó; diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en la LPAG. 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,
- (vi) Confianza de la entidad ante las personas.



Los aspectos antes señalados pueden ser adaptados o modificados de manera periódica según el análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto a los reclamos interpuestos.

- d. **Responsable del proceso de gestión de reclamos:** Es el responsable de gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos interpuestos por los/las usuarios/as ante la PGE, así como implementar y utilizar el Libro de Reclamaciones en la entidad.
- e. **Responsable de gestión de reclamos del órgano:** Es el responsable designado por el/la jefe/a o director/a del órgano, el cual se encarga de dar respuesta al reclamo, cuando se le derive un reclamo a través del Libro de Reclamaciones.
- f. **Usuario/a:** Es toda persona natural o jurídica que acude a solicitar información acerca de los trámites y servicios que presta la entidad, o a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 66 de la LPAG.

VII. SIGLAS



- LPAG:** Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- PCM:** Presidencia del Consejo de Ministros
- PGE:** Procuraduría General del Estado

 Procuraduría General del Estado	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
--	--------------------------------	---

SGP: Secretaría de Gestión Pública

UO: Unidades de Organización

VIII. DISPOSICIONES GENERALES

8.1 De la naturaleza del reclamo

Los reclamos que se presenten ante la PGE no tienen la naturaleza de recurso administrativo; y su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnativo, ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.

En el caso de que se haya registrado una queja, la misma continúa su trámite de acuerdo a lo regulado en el artículo 169 de la LPAG.

8.2 De los principios para la atención de reclamos

El trámite de los procedimientos para la atención de reclamos de los/las usuarios/as, se rige por los siguientes principios:

- Principio de celeridad.** Los reclamos de los/las usuarios/as deben ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado para los mismos.
- Principio de simplicidad.** Los procedimientos de reclamos de los/las usuarios/as deben ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas, evitando cualquier tipo de complicaciones y/o exigencias innecesarias.
- Principio de informalismo.** Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los/las usuarios/as, de modo que no se afecten derechos e intereses por la exigencia de aspectos formales que pueden ser subsanados dentro del procedimiento, respetando los derechos de terceros o el interés público.



8.3 De la gratuidad de los reclamos

La tramitación de los reclamos que formulen los/las usuarios/as contra las unidades de organización de la PGE, se realizan de forma gratuita.

8.4 De la oportunidad de la presentación

El/La usuario/a tiene treinta (30) días calendario para registrar su reclamo a partir de ocurrido el hecho que genera la insatisfacción o disconformidad.

8.5 Del plazo máximo para la atención del reclamo



J. MARCHAN T.

	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
---	--------------------------------	--

El reclamo de los/las usuarios/as debe ser atendido en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su formato físico o virtual.

IX. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

9.1 Procedimiento para la atención de reclamos

9.1.1 De las formas de presentación de los reclamos

9.1.1.1 Presentación del reclamo en forma virtual

El/La usuario/a presenta su reclamo a través de la plataforma digital denominada Libro de Reclamaciones que se encuentra ubicada en la Plataforma GOB.PE (www.gob.pe) en el siguiente enlace: <https://reclamos.servicios.gob.pe>, generando el código de reclamo. En caso el reclamo sea de competencia de otra entidad, se le notifica al/a la usuario/a por medio de correo electrónico o mensaje de texto, según el medio registrado; en el plazo máximo de tres (3) días hábiles.

9.1.1.2 Presentación del reclamo en forma presencial

De manera excepcional el reclamo podrá ser presentado a través del Libro de Reclamaciones en su formato físico el cual será facilitado al/a la usuario/a para el registro en caso corresponda, generando el código de identificación en la Hoja de Reclamación. Para ello el Libro de Reclamaciones en físico debe estar ubicado en un lugar visible en la sede de la PGE.

9.1.2 Orientación, registro, atención y respuesta del reclamo

9.1.2.1 De la orientación y registro del reclamo

- El personal de mesa de partes brinda la orientación correspondiente a el/la usuario/a que presente un reclamo.
- El/la usuario/a realiza el registro de su reclamo, considerando las dos modalidades de presentación descritas en el numeral 9.1.1.
- En caso los reclamos se reciban de forma presencial, el personal de mesa de partes verifica que se consignen los siguientes datos: fecha de presentación del reclamo, nombres y apellidos completos, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de Documento Nacional de Identidad (DNI) o Carné de Extranjería, firma o huella digital del/de la usuario/a, y descripción del reclamo. El traslado de la información al Libro de Reclamaciones debe realizarse en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de registrado el reclamo.



 Procuraduría General del Estado	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
--	--------------------------------	---

- d. Los/Las usuarios/as pueden 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.

9.1.2.2 De la atención del reclamo

- a. El responsable del proceso de gestión de reclamos revisa diariamente los reclamos registrados en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones de la PGE, o en su defecto, en el Libro de Reclamaciones de manera física e identifica los reclamos registrados en su estado "Pendiente" para el inicio de su atención.
- b. El responsable del proceso de gestión de reclamos verifica y evalúa el contenido en la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones:

- **Competencia:** Verifica si el reclamo es de competencia de la PGE. En caso de que no lo fuera, se efectúa la derivación externa a la entidad/es o empresa/s competente/s para que continúen con su atención, notificando de ello al/a la usuario/a que presentó el reclamo.

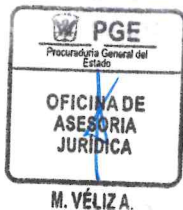
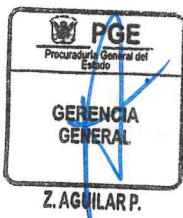
- **Si corresponde a las disposiciones del Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM:** Verifica si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo.

En caso se determine que no corresponde a un reclamo (queja, denuncia u otros), se efectúa una derivación interna al órgano competente a través del Libro de Reclamaciones para su atención de acuerdo a la normativa que corresponda.

- **Información necesaria y/o suficiente:** 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.

- c. El responsable del proceso de gestión de reclamos, cuenta con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para llevar a cabo las acciones de verificación y derivación interna por medio del Libro de Reclamaciones, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo.

- d. En caso se determine que no existe claridad o falta información para atender el reclamo, se le notifica al/a la usuario/a que presentó el reclamo, para que, en un plazo máximo de dos (2) 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



	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
---	--	---

archiva el reclamo y se notifica el hecho, pudiendo el/la usuario/a interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

- e. Admitido el reclamo, el responsable del proceso de gestión de reclamos deriva por medio del Libro de Reclamaciones el reclamo al órgano correspondiente en un plazo máximo de un (1) día hábil.

En caso de existir un error en la derivación, el órgano receptor debe reasignar el reclamo con el sustento debido, al órgano correspondiente para atender el reclamo en un plazo máximo de un (1) día hábil.

- f. El responsable de gestión de reclamos del órgano recibe un correo electrónico por parte del responsable del proceso de gestión de reclamos, en el cual le informa respecto del reclamo derivado para su atención, a través del Libro de Reclamaciones

El órgano correspondiente en atender el reclamo es el responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo. En caso sea necesario comunicarse con el/la usuario/a a fin de requerir mayor información, el órgano debe solicitar al/a la usuario/a la presentación de documentación y/o información adicional para la evaluación de su caso.

- g. El órgano correspondiente cuenta con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para emitir la respuesta. La respuesta elaborada será remitida al responsable del proceso de gestión de reclamos para su respectiva evaluación.

La respuesta determina si el reclamo es aceptado o denegado:

- **Aceptado:** Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo presentado. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del bien o servicio.
- **Denegado:** Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado.

- h. De no remitirse la respuesta dentro del plazo establecido, el responsable del proceso de gestión de reclamos, reitera el pedido al/a la jefe/a o director/a del órgano correspondiente, con copia a la Gerencia General.

9.1.2.3 De la notificación de la respuesta del reclamo



 Procuraduría General del Estado	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
--	--	---

El responsable del proceso de gestión de reclamos registra la respuesta por el Libro de Reclamaciones, y notifica al usuario según la modalidad de notificación indicada por éste, en un plazo no mayor de un (01) día hábil.

En caso la modalidad de notificación sea a domicilio físico del/de la usuario/a, se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta, y por única vez.

9.1.3 Registro de reclamos atendidos

El responsable del proceso de gestión de reclamos realiza el registro de los reclamos atendidos en una base de datos interna con la finalidad de establecer datos históricos de la atención de reclamos; para lo cual el registro debe contener la siguiente información:

- Datos del usuario/a.
- Materia del reclamo.
- Fecha y número del registro.
- Canal utilizado.
- Órgano responsable de atender el reclamo.
- Fecha de derivación.
- Especificar si el órgano reclamado presentó informe de descargo.
- Fecha de presentación de informe.
- Fecha de notificación.
- De ser el caso, las observaciones correspondientes.



9.1.4 Archivo y custodia del Libro de Reclamaciones

La plataforma digital del Libro de Reclamaciones mantiene la información de los reclamos tramitados por este medio por el plazo de tres (3) años.

En relación con los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en su versión física, la entidad se regirá por las normas del Sistema Nacional de Archivos o las que resulten aplicables.



9.2 Evaluación de la gestión de reclamos

El responsable de gestión de reclamos elabora un informe de resultados detallado en base a la información alojada en el Libro de Reclamaciones, el cual permita ser un insumo para las acciones de mejora de la entidad. El informe debe ser dirigido a la Gerencia General de manera trimestral, para la adopción de acciones correspondientes.



RESPONSABILIDADES

- 10.1 Los/Las servidores/as de la PGE que participan en la atención de los reclamos interpuestos por los/as usuarios/as, son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
---	--	---

- 10.2 Los/Las servidores/as de la PGE que no atiendan el reclamo en los plazos previstos en la presente Directiva, incurrirán en responsabilidad administrativa conforme a la norma de la materia.
- 10.3 El responsable del proceso de gestión de reclamos de la PGE se encarga, bajo responsabilidad, de gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos interpuestos por los/las usuarios/as dentro de su ámbito de competencia.
- 10.4 El responsable de gestión de reclamos de órgano, se encarga, bajo responsabilidad, de dar respuesta oportuna al reclamo presentado a través del Libro de Reclamaciones.

XI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Primera. - La Gerencia General en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles posteriores a la aprobación de la presente Directiva, requiere a todos los directores o jefes de la PGE, que en la unidad de organización a su cargo ratifiquen y/o designen un/a servidor/a responsable encargado/a de la gestión de los reclamos.



Z. AGUILAR P.

En caso de cambio y/o retiro del/la servidor/a responsable encargado/a de la gestión de los reclamos de una unidad de organización de la PGE, el Director o Jefe a cargo comunicará a la Gerencia General, bajo responsabilidad, la designación de el/la nuevo/a servidor/a reemplazante.

Segunda. - Las disposiciones no previstas de manera expresa en la presente Directiva se regirán conforme al marco normativo correspondiente.



M. VÉLIZ A.

XII. ANEXO

Anexo N° 1: Flujograma del procedimiento para la atención de reclamos.

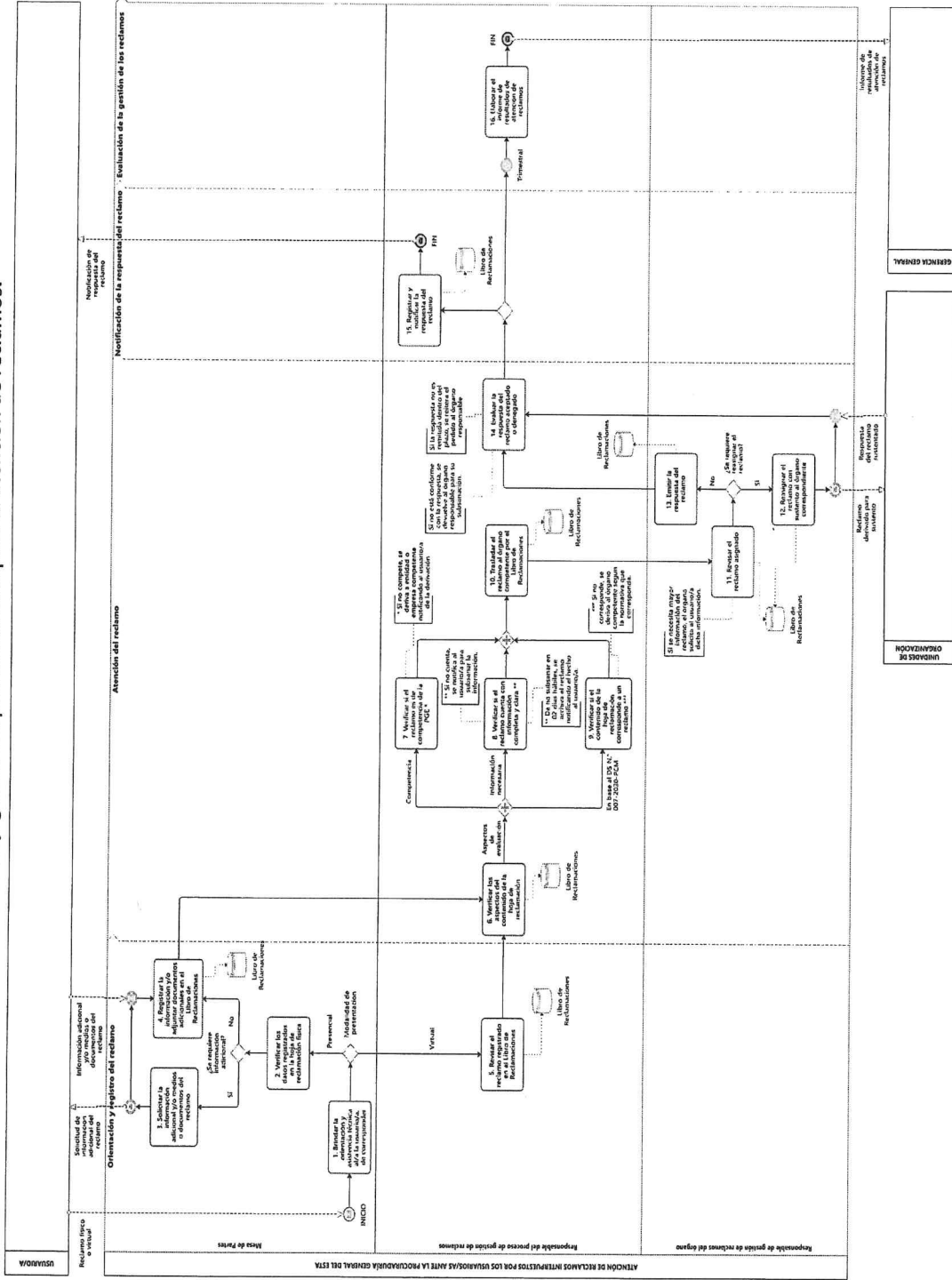


Á. VELEZMORO O.



J. MARCHAN T.

Anexo N° 1: Flujograma del procedimiento para la atención de reclamos.



PGE
Procuraduría General del Estado
GERENCIA GENERAL
Z. AGUILAR P.

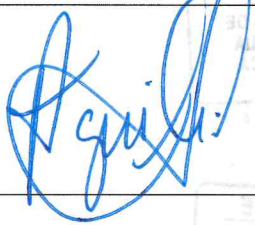
PGE
Procuraduría General del Estado
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
M. VELIZ A.

PGE
Procuraduría General del Estado
OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACION
A. VELEZMORO O.

PGE
Procuraduría General del Estado
ASESORIA GERENCIA GENERAL
J. MARCHAN T.

 Procuraduría General del Estado	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
--	--------------------------------	---

**DISPOSICIONES QUE REGULAN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS/LAS
USUARIOS/AS ANTE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO**

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Josoé Marchán Taquire	Asesor II Responsable del cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones	
Revisado por:	Álvaro José Velezmoro Ormeño	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Mercedes Luisa Véliz Alanya	Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Zeida Mabel Aguilar Pianto	Gerente General	

	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
---	--------------------------------	--

CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del Cambio	Versión	Fecha de Publicación
1	-	Versión Inicial del Documento	00	08/08/2022



 Procuraduría General del Estado	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
--	--	---

I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones y el procedimiento que regula la recepción, derivación, seguimiento y atención de los reclamos que interpongan los/las usuarios/as ante la Procuraduría General del Estado – PGE respecto de la atención recibida en los trámites y servicios brindados por la entidad.

II. FINALIDAD

Brindar un servicio de atención de reclamos eficaz y oportuna que salvaguarde los derechos de los/las usuarios/as frente a la atención recibida en los trámites y servicios que brinda la PGE y responda los reclamos con celeridad, simplicidad e informalismo por los/las servidores/as involucrados/as.

III. BASE NORMATIVA



Z. AGUILAR P.



M. VÉLIZ A.

- 3.1 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.2 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.3 Decreto Supremo N° 009-2020-JUS, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la PGE.
- 3.4 Resolución Ministerial N° 0186-2020-JUS, que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la PGE.
- 3.5 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.

IV. ALCANCE



A. VELEZMORO O

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento por los/las colaboradores de la PGE, que participen en la atención de los reclamos interpuestos por los/las usuarios/as. Para efectos de la presente Directiva, debe entenderse por colaboradores de la PGE, a todas las personas que, independientemente de su relación contractual o laboral con la PGE, prestan servicios en la misma.

V. VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Portal Institucional de la Procuraduría General del Estado (www.gob.pe/procuraduria).



J. MARCHAN T.

DEFINICIONES

Para efectos de la presente Directiva, los términos utilizados deben entenderse bajo las siguientes definiciones:

 Procuraduría General del Estado	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
--	--------------------------------	---

- a. **Libro de Reclamaciones:** Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.
- b. **Queja:** Son manifestaciones de disconformidad efectuadas por los administrados contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, según lo señala el artículo 169 de la LPAG.
- c. **Reclamo:** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del/la usuario/a respecto de un servicio de atención que la PGE atendió o prestó; diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en la LPAG. 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,
- (vi) Confianza de la entidad ante las personas.



Los aspectos antes señalados pueden ser adaptados o modificados de manera periódica según el análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto a los reclamos interpuestos.

- d. **Responsable del proceso de gestión de reclamos:** Es el responsable de gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos interpuestos por los/las usuarios/as ante la PGE, así como implementar y utilizar el Libro de Reclamaciones en la entidad.
- e. **Responsable de gestión de reclamos del órgano:** Es el responsable designado por el/la jefe/a o director/a del órgano, el cual se encarga de dar respuesta al reclamo, cuando se le derive un reclamo a través del Libro de Reclamaciones.
- f. **Usuario/a:** Es toda persona natural o jurídica que acude a solicitar información acerca de los trámites y servicios que presta la entidad, o a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 66 de la LPAG.

VII. SIGLAS



- LPAG:** Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- PCM:** Presidencia del Consejo de Ministros
- PGE:** Procuraduría General del Estado

 Procuraduría General del Estado	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
--	--------------------------------	---

SGP: Secretaría de Gestión Pública

UO: Unidades de Organización

VIII. DISPOSICIONES GENERALES

8.1 De la naturaleza del reclamo

Los reclamos que se presenten ante la PGE no tienen la naturaleza de recurso administrativo; y su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnativo, ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.

En el caso de que se haya registrado una queja, la misma continúa su trámite de acuerdo a lo regulado en el artículo 169 de la LPAG.

8.2 De los principios para la atención de reclamos

El trámite de los procedimientos para la atención de reclamos de los/las usuarios/as, se rige por los siguientes principios:

- Principio de celeridad.** Los reclamos de los/las usuarios/as deben ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado para los mismos.
- Principio de simplicidad.** Los procedimientos de reclamos de los/las usuarios/as deben ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas, evitando cualquier tipo de complicaciones y/o exigencias innecesarias.
- Principio de informalismo.** Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los/las usuarios/as, de modo que no se afecten derechos e intereses por la exigencia de aspectos formales que pueden ser subsanados dentro del procedimiento, respetando los derechos de terceros o el interés público.



8.3 De la gratuidad de los reclamos

La tramitación de los reclamos que formulen los/las usuarios/as contra las unidades de organización de la PGE, se realizan de forma gratuita.

8.4 De la oportunidad de la presentación

El/La usuario/a tiene treinta (30) días calendario para registrar su reclamo a partir de ocurrido el hecho que genera la insatisfacción o disconformidad.

8.5 Del plazo máximo para la atención del reclamo



J. MARCHAN T.

	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
---	--------------------------------	--

El reclamo de los/las usuarios/as debe ser atendido en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su formato físico o virtual.

IX. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

9.1 Procedimiento para la atención de reclamos

9.1.1 De las formas de presentación de los reclamos

9.1.1.1 Presentación del reclamo en forma virtual

El/La usuario/a presenta su reclamo a través de la plataforma digital denominada Libro de Reclamaciones que se encuentra ubicada en la Plataforma GOB.PE (www.gob.pe) en el siguiente enlace: <https://reclamos.servicios.gob.pe>, generando el código de reclamo. En caso el reclamo sea de competencia de otra entidad, se le notifica al/a la usuario/a por medio de correo electrónico o mensaje de texto, según el medio registrado; en el plazo máximo de tres (3) días hábiles.

9.1.1.2 Presentación del reclamo en forma presencial

De manera excepcional el reclamo podrá ser presentado a través del Libro de Reclamaciones en su formato físico el cual será facilitado al/a la usuario/a para el registro en caso corresponda, generando el código de identificación en la Hoja de Reclamación. Para ello el Libro de Reclamaciones en físico debe estar ubicado en un lugar visible en la sede de la PGE.

9.1.2 Orientación, registro, atención y respuesta del reclamo

9.1.2.1 De la orientación y registro del reclamo

- El personal de mesa de partes brinda la orientación correspondiente a el/la usuario/a que presente un reclamo.
- El/la usuario/a realiza el registro de su reclamo, considerando las dos modalidades de presentación descritas en el numeral 9.1.1.
- En caso los reclamos se reciban de forma presencial, el personal de mesa de partes verifica que se consignen los siguientes datos: fecha de presentación del reclamo, nombres y apellidos completos, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de Documento Nacional de Identidad (DNI) o Carné de Extranjería, firma o huella digital del/de la usuario/a, y descripción del reclamo. El traslado de la información al Libro de Reclamaciones debe realizarse en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de registrado el reclamo.



 Procuraduría General del Estado	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
--	--------------------------------	---

- d. Los/Las usuarios/as pueden 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.

9.1.2.2 De la atención del reclamo

- a. El responsable del proceso de gestión de reclamos revisa diariamente los reclamos registrados en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones de la PGE, o en su defecto, en el Libro de Reclamaciones de manera física e identifica los reclamos registrados en su estado "Pendiente" para el inicio de su atención.
- b. El responsable del proceso de gestión de reclamos verifica y evalúa el contenido en la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones:

- **Competencia:** Verifica si el reclamo es de competencia de la PGE. En caso de que no lo fuera, se efectúa la derivación externa a la entidad/es o empresa/s competente/s para que continúen con su atención, notificando de ello al/a la usuario/a que presentó el reclamo.

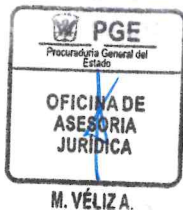
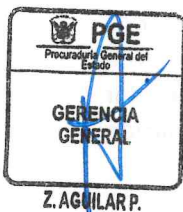
- **Si corresponde a las disposiciones del Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM:** Verifica si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo.

En caso se determine que no corresponde a un reclamo (queja, denuncia u otros), se efectúa una derivación interna al órgano competente a través del Libro de Reclamaciones para su atención de acuerdo a la normativa que corresponda.

- **Información necesaria y/o suficiente:** 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.

- c. El responsable del proceso de gestión de reclamos, cuenta con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para llevar a cabo las acciones de verificación y derivación interna por medio del Libro de Reclamaciones, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo.

- d. En caso se determine que no existe claridad o falta información para atender el reclamo, se le notifica al/a la usuario/a que presentó el reclamo, para que, en un plazo máximo de dos (2) 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



	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
---	--	---

archiva el reclamo y se notifica el hecho, pudiendo el/la usuario/a interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

- e. Admitido el reclamo, el responsable del proceso de gestión de reclamos deriva por medio del Libro de Reclamaciones el reclamo al órgano correspondiente en un plazo máximo de un (1) día hábil.

En caso de existir un error en la derivación, el órgano receptor debe reasignar el reclamo con el sustento debido, al órgano correspondiente para atender el reclamo en un plazo máximo de un (1) día hábil.

- f. El responsable de gestión de reclamos del órgano recibe un correo electrónico por parte del responsable del proceso de gestión de reclamos, en el cual le informa respecto del reclamo derivado para su atención, a través del Libro de Reclamaciones

El órgano correspondiente en atender el reclamo es el responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo. En caso sea necesario comunicarse con el/la usuario/a a fin de requerir mayor información, el órgano debe solicitar al/a la usuario/a la presentación de documentación y/o información adicional para la evaluación de su caso.

- g. El órgano correspondiente cuenta con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para emitir la respuesta. La respuesta elaborada será remitida al responsable del proceso de gestión de reclamos para su respectiva evaluación.

La respuesta determina si el reclamo es aceptado o denegado:

- **Aceptado:** Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo presentado. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del bien o servicio.
- **Denegado:** Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado.

- h. De no remitirse la respuesta dentro del plazo establecido, el responsable del proceso de gestión de reclamos, reitera el pedido al/a la jefe/a o director/a del órgano correspondiente, con copia a la Gerencia General.

9.1.2.3 De la notificación de la respuesta del reclamo



 Procuraduría General del Estado	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
--	--	---

El responsable del proceso de gestión de reclamos registra la respuesta por el Libro de Reclamaciones, y notifica al usuario según la modalidad de notificación indicada por éste, en un plazo no mayor de un (01) día hábil.

En caso la modalidad de notificación sea a domicilio físico del/de la usuario/a, se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta, y por única vez.

9.1.3 Registro de reclamos atendidos

El responsable del proceso de gestión de reclamos realiza el registro de los reclamos atendidos en una base de datos interna con la finalidad de establecer datos históricos de la atención de reclamos; para lo cual el registro debe contener la siguiente información:

- Datos del usuario/a.
- Materia del reclamo.
- Fecha y número del registro.
- Canal utilizado.
- Órgano responsable de atender el reclamo.
- Fecha de derivación.
- Especificar si el órgano reclamado presentó informe de descargo.
- Fecha de presentación de informe.
- Fecha de notificación.
- De ser el caso, las observaciones correspondientes.



9.1.4 Archivo y custodia del Libro de Reclamaciones

La plataforma digital del Libro de Reclamaciones mantiene la información de los reclamos tramitados por este medio por el plazo de tres (3) años.

En relación con los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en su versión física, la entidad se regirá por las normas del Sistema Nacional de Archivos o las que resulten aplicables.

9.2 Evaluación de la gestión de reclamos

El responsable de gestión de reclamos elabora un informe de resultados detallado en base a la información alojada en el Libro de Reclamaciones, el cual permita ser un insumo para las acciones de mejora de la entidad. El informe debe ser dirigido a la Gerencia General de manera trimestral, para la adopción de acciones correspondientes.



RESPONSABILIDADES

- 10.1 Los/Las servidores/as de la PGE que participan en la atención de los reclamos interpuestos por los/as usuarios/as, son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

	Directiva N° 4-2022-PGE	Versión: 00 Fecha: 08/08/2022
---	--	---

- 10.2 Los/Las servidores/as de la PGE que no atiendan el reclamo en los plazos previstos en la presente Directiva, incurrirán en responsabilidad administrativa conforme a la norma de la materia.
- 10.3 El responsable del proceso de gestión de reclamos de la PGE se encarga, bajo responsabilidad, de gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos interpuestos por los/las usuarios/as dentro de su ámbito de competencia.
- 10.4 El responsable de gestión de reclamos de órgano, se encarga, bajo responsabilidad, de dar respuesta oportuna al reclamo presentado a través del Libro de Reclamaciones.

XI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Primera. - La Gerencia General en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles posteriores a la aprobación de la presente Directiva, requiere a todos los directores o jefes de la PGE, que en la unidad de organización a su cargo ratifiquen y/o designen un/a servidor/a responsable encargado/a de la gestión de los reclamos.



Z. AGUILAR P.

En caso de cambio y/o retiro del/la servidor/a responsable encargado/a de la gestión de los reclamos de una unidad de organización de la PGE, el Director o Jefe a cargo comunicará a la Gerencia General, bajo responsabilidad, la designación de el/la nuevo/a servidor/a reemplazante.

Segunda. - Las disposiciones no previstas de manera expresa en la presente Directiva se regirán conforme al marco normativo correspondiente.



M. VÉLIZ A.

XII. ANEXO

Anexo N° 1: Flujograma del procedimiento para la atención de reclamos.



Á. VELEZMORO O.



J. MARCHAN T.

Anexo N° 1: Flujiograma del procedimiento para la atención de reclamos.

