DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

Directiva N° 007-2023-MIDIS

Versión N° 01

Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 178-2023-MIDIS

Etapa	Responsable	Cargo	Visto Bueno y sello:
Formulado por:	María Cecilia Chumbe Rodríguez	Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Fecha: Firmado digitalmente por CHUMBE RODRIGUEZ Maria Cecilia FAU 20545565359 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 31.08.2023 11:39:14 -05:00
Revisado por:	Hermes Esmith Barrera Montoya	Jefe de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Fecha: Firmado digitalmente por BARRERA MONTOYA Hermes Esmith FAU 20545565359 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 04.09.2023 16:28:10 -05:00
	José Luis Rojas Alcocer	Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	Fecha: Firmado digitalmente por ROJAS ALCOCER Jose Luis FAU 20545565359 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 31.08.2023 11:15:58 -05:00
Aprobado por:	Julio Javier Demartini Montes	Ministro de Desarrollo e Inclusión Social	Fecha: Firmado digitalmente por DEMARTINI MONTES Julio Javier FAU 20545565359 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.09.2023 16:07:26 -05:00

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Documento sustento 1/	Textos modificados 2/	Responsable 3/
01	16/06/2023 13/07/2023 03/08/2023	Informes Nros D000095-2023-MIDIS-OAC, D000100-2023-MIDIS-OAC y D000112-2023-MIDIS-OAC	Documento inicial	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Notas:
1/ Señalar el informe que sustenta la formulación del documento normativo y/o el informe que sustenta la modificación de la nueva versión del documento.
2/ Señalar los artículos, numerales, literales, anexos, etc. que genera la modificación del documento.
3/ Señalar la unidad de organización que formula la nueva versión del documento.

ÍNDICE

1. OBJETIVO 4
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN 4
3. BASE LEGAL 4
4. DEFINICIONES 4
4.1. Siglas y acrónimos 4
4.2. Definiciones 5
5. RESPONSABILIDADES 5
6. DISPOSICIONES GENERALES 6
6.1. Principios aplicables para la atención de reclamos 6
6.2. Naturaleza de los reclamos 6
6.3. Motivos del reclamo 6
6.4. De la habilitación de un equipo informático 7
7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS 7
7.1. Del Libro de Reclamaciones 7
7.2. De las etapas del procedimiento para la atención y respuesta de los reclamos 7
7.3. Reclamos presentados a través de los centros de Mejor Atención al Ciudadano 11
7.4. Archivo y custodia del Libro de Reclamaciones 12
7.5. Difusión del Libro de Reclamaciones 12
7.6. Monitoreo y evaluación del proceso de gestión de reclamos para la mejora continua 12
8. PROCESO RELACIONADO 13
9. ANEXOS 13
Anexo N° 1: Formato de registro (físico) 14
Anexo N° 2: Señalética 17
Anexo N° 3: Formato de respuesta 18
Anexo N° 4: Diagrama simplificado del proceso de atención del Libro de reclamaciones 22
Anexo N° 5: Flujogramas 23

1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones y procedimientos para la atención eficiente y oportuna de los reclamos presentados por la ciudadanía, a través de la plataforma digital del libro de reclamaciones o libro de reclamaciones físico.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento por todos los/las funcionarios/as y servidores/as civiles bajo cualquier régimen laboral, vinculados a la gestión de los reclamos en la Sede Central y Programas Nacionales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (en adelante el MIDIS).

3. BASE LEGAL

3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
3.2. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
3.3. Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
3.4. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
3.5. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
3.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
3.7. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
3.8. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la "Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP", Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública.
3.9. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2022-PNCM/SGP, que aprueba el Manual de Identidad Visual de la Plataforma Digital de Reclamos que contiene el logotipo y la señalética de dicha plataforma.
3.10. Resolución Ministerial N° 116-2016-MIDIS, que conforma el Grupo de Trabajo denominado Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Grupo de Trabajo denominado Equipo de Mejora Continua del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

4. DEFINICIONES

4.1. Siglas y acrónimos

- **MAC** : Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano
- **MIDIS** : Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
- **OAC** : Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
- **OGCE** : Oficina General de Comunicación Estratégica
- **OGTI** : Oficina General de Tecnologías de Información
- **PCM** : Presidencia del Consejo de Ministros
- **RPGR** : Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
- **SGP** : Secretaría de Gestión Pública.
- **SGD** : Sistema de Gestión Documental

4.2. Definiciones

4.2.1 Acción correctiva: Es la acción 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.

4.2.2 Acción preventiva: Es la acción que consiste en eliminar la causa raíz de los problemas potenciales identificados y vinculados a la gestión de reclamos.

4.2.3 Incidente: Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.

4.2.4 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.

4.2.5 Mejora continua: Es un componente transversal del proceso de modernización de la gestión pública que tiene como fin afianzar, de manera sistemática y recurrente, las acciones de cambio y mejora de la calidad de la prestación de bienes y servicios de las entidades y empresas públicas.

4.2.6 Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC: La Plataforma MAC está conformada por diversos accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixtos para acercar de manera progresiva y estandarizada los servicios del Estado al/la ciudadano/a, bajo una misma identidad de Estado. Los diferentes canales de atención de la Plataforma MAC pueden complementarse para mejorar la atención a la ciudadanía.

4.2.7 Reclamo: Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas expresan su insatisfacción o disconformidad ante el MIDIS o los Programas Nacionales con relación a la atención efectuada o un bien y/o servicio brindado.

4.2.8 Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos: Funcionario o servidor civil designado por la máxima autoridad administrativa a efectos de gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de competencia de la entidad.

4.2.9 Sede: Es el lugar en el que se ubica de manera formal el MIDIS o los Programas Nacionales, donde existe interacción con personas, ya sea por una atención o prestación del bien o servicio.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. El/la Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos (RPGR) en la Sede Central y Programas Nacionales MIDIS debe:

- Dar respuesta a los reclamos que se presenten, a fin de garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas.
- Recopilar y remitir los reclamos de manera trimestral a la Oficina de Modernización de la Sede Central o a las Unidades de Planeamiento, Presupuesto y Modernización de los Programas Nacionales del MIDIS.
- Designar a el/la o los/las encargados/as del Libro de Reclamaciones en las sedes; y podrá delegarles, total o parcialmente, las acciones que le corresponde dentro del proceso de gestión de reclamos.
- Otras conforme a la normativa vigente en la materia, que disponga la PCM.

5.2. Los/las titulares de las unidades de organización de la Sede Central y Programas Nacionales del MIDIS que hayan sido objetos o estén vinculados al reclamo son responsables de:

- Brindar respuesta al RPGR por los reclamos derivados bajo su responsabilidad, dentro de los plazos establecidos en la presente Directiva.
- Adoptar las medidas correctivas o de mejora correspondientes con relación al reclamo.
- Otras conforme a la normativa vigente de la materia, que disponga la PCM.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Principios aplicables para la atención de reclamos

Para la atención de reclamos los/las funcionarios/as y servidores/as públicos del MIDIS o de los Programas Nacionales deben aplicar los siguientes principios:

a) **Simplicidad.-** Los reclamos presentados por los/as ciudadanos/as son atendidos y solucionados con las formalidades mínimas evitando cualquier tipo de complicaciones en el proceso y/o exigencias innecesarias.
b) **Celeridad.-** Los reclamos presentados por los/as ciudadanos/as deben ser atendidos sin exceder el plazo determinado.
c) **Imparcialidad.-** Las autoridades administrativas actúan bajo el principio de igualdad y no discriminación, otorgándoles a los/as ciudadanos/as tratamiento y tutela igualitarios frente a la atención de los reclamos, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico vigente sobre el particular.
d) **Gratuidad:** La gestión de los reclamos presentados en cualquiera de los canales de atención dispuestos por el MIDIS y los Programas Nacionales son gratuitos.

6.2. Naturaleza de los reclamos

Los reclamos no dan inicio a procedimientos administrativos, por lo que no cabe interposición de recursos impugnativos.

6.3. Motivos del reclamo

Son aquellos aspectos sobre los cuales versan los reclamos y están directamente relacionados con los conductores de calidad, los mismos que están presentes en la atención y provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierten en reclamos, y se detallan a continuación:

a) **Trato profesional durante la atención:** Se refiere a las acciones que asume el/la servidor/a civil y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuente la entidad. De modo que, la persona considera aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.
b) **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.
c) **Tiempo de atención:** Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad; es decir, desde la espera por parte de la persona antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.
d) **Acceso a la prestación de los bienes y servicios:** Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la entidad para entregar el bien o servicio a todas las

personas de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuente la entidad. En ese sentido la persona evalúa aspectos como: la infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.

e) **Resultado de la gestión o atención:** Se refiere a la capacidad de la entidad de prestar un bien o un servicio de forma correcta. Esto depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, los cuales deben tener correlato con la facilidad que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.

f) **Confianza de la entidad ante las personas:** Se refiere a situaciones que afectan la legitimidad que la entidad genera en las personas. Las personas evalúan aspectos como la transparencia en los actos del servicio, la integridad alineada al cumplimiento de los valores, principios y normas éticos compartidos; entre otros.

g) **Otros**.

6.4. De la habilitación de un equipo informático

El RPGR debe garantizar el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, a través de la habilitación de un equipo informático u otro recurso tecnológico en cada sede del MIDIS o de los Programas Nacionales y sus Unidades Territoriales a nivel nacional, salvo que no se cuente con las condiciones tecnológicas requeridas.

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. Del Libro de Reclamaciones

7.1.1. El acceso al Libro de Reclamaciones se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe). En caso no se cuente con las condiciones tecnológicas requeridas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos.

7.1.2. Asimismo, se deben implementar las disposiciones establecidas en el Manual de Identidad Visual de la Plataforma Digital de Reclamos que contiene el logotipo y la señalética de dicha plataforma, teniendo en cuenta los plazos establecidos en la normativa vigente.

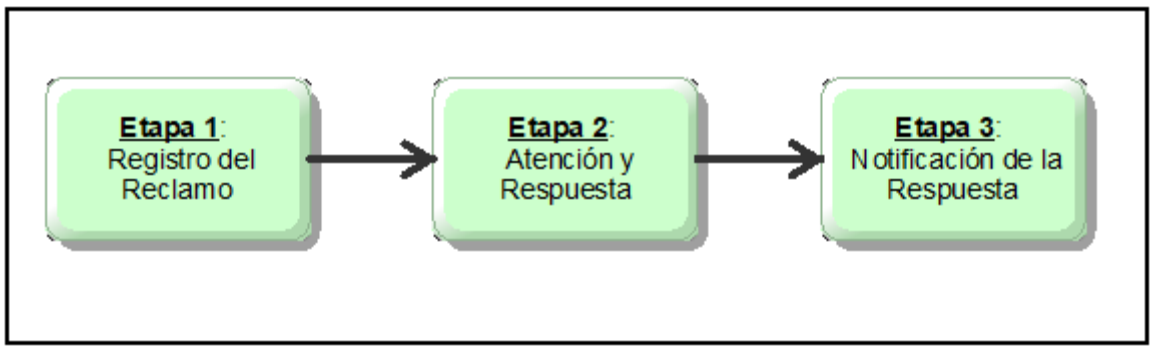
7.1.3. De manera excepcional, el/la ciudadano/a puede presentar su reclamo accediendo al Libro de Reclamaciones en formato físico, siempre que las condiciones, al momento de su registro, no permita la utilización de la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, a fin de facilitar a el/la ciudadano/a el registro del reclamo, para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo.

7.1.4. El Libro de Reclamaciones en formato físico, antes de ser utilizado, debe ser aperturado por el/la fedatario/a de la entidad o notario a fin de validar la cantidad de folios en hojas originales y autocopiativas.

7.2. De las etapas del procedimiento para la atención y respuesta de los reclamos

La gestión de reclamos consta de tres etapas:

Gráfica N° 1: Etapas de la gestión de reclamos



7.2.1. Etapa 1: Registro del reclamo

7.2.1.1. El/la ciudadano/a puede registrar su reclamo ingresando al Portal Institucional del MIDIS o de los Programas Nacionales a través de la opción “Libro de Reclamaciones”, alojado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (GOB.PE).

7.2.1.2. La plataforma digital “Libro de Reclamaciones” se encuentra habilitada los siete (07) días de la semana durante las veinticuatro (24) horas del día, pudiendo el/la ciudadano/a registrar su reclamo en cualquier momento. Para efectos del cómputo de plazo, este se contabiliza a partir del día siguiente hábil del registro del reclamo.

7.2.1.3. El reclamo debe contener información clara y completa del hecho ocurrido, los datos personales del/de la servidor/a civil que brindó la atención, el bien o servicio y de la situación que da lugar al reclamo.

7.2.1.4. En caso se presente un reclamo de manera presencial, se debe brindar orientación y asistencia técnica a el/la ciudadano/a durante el registro del mismo en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” en la sede donde ocurrió el hecho, cuando identifique un incidente que afecte la entrega del bien o prestación del servicio, relacionado a los supuestos señalados en el numeral 6.3 de la presente Directiva. Excepcionalmente, si el/la ciudadano/a requiera presentar su reclamo en el libro de reclamaciones físico, se debe brindar la orientación y asistencia técnica correspondientes para su llenado.

7.2.1.5. En caso sea necesario, el/la ciudadano/a puede complementar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos probatorios que estime pertinentes. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de la documentación correspondiente que lo sustente. Asimismo, el reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.

7.2.1.6. Finalizada la presentación del reclamo de manera presencial, conforme al horario de atención establecido en el MIDIS o Programa Nacional, se debe entregar de manera inmediata una copia en su versión física o virtual del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones al/a la ciudadano/a que lo presenta.

7.2.1.7. Una vez registrado el reclamo en el libro de reclamaciones físico, el/la RPGR o el/la encargado/a de Sede registra de manera clara y precisa, toda la información a través de los medios disponibles, en la plataforma digital, incluyendo la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente en su versión física. El registro de la información debe realizarse en el plazo máximo de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo.

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

7.2.1.9. Culminado el registro del reclamo en la plataforma digital se genera el código de reclamo el cual es comunicado a el/la ciudadano/a mediante correo electrónico o mediante servicios de mensajes cortos (SMS), según lo haya consignado en la hoja de reclamación.

7.2.2. Etapa 2: Atención y respuesta del reclamo

7.2.2.1. Paso 1: Verificación de la hoja de reclamación

El/la RPGR verifica el contenido de la hoja de reclamación evaluando los siguientes aspectos, de acuerdo al siguiente orden de prelación:

a) Competencia: El/la RPGR verifica si el reclamo es de competencia del MIDIS o Programa Nacional, según corresponda. En caso no lo fuera, se efectúa la derivación externa a la/s entidad/es o empresa/s competente/s para que continúe con su atención, notificando ello a el/la ciudadano/a que presentó el reclamo.

En caso el/la RPGR de la Sede Central verifique que el reclamo debe ser atendido por los Programas Nacionales, conforme al marco de sus competencias, se efectúa la derivación externa correspondiente.

b) Si se enmarca en las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM: El/la RPGR verifica si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo. Si corresponde a un reclamo, continuar en el literal c). De no corresponder a un reclamo (por ser denuncia, sugerencia, consulta, solicitud de acceso a la información pública, petición administrativa u otros) se efectúa la derivación del registro a la unidad de organización competente, de acuerdo a la normativa y/o procedimiento que corresponda, notificando de ello a el/la ciudadano/a que presentó el reclamo.

Peticiones administrativas

En el caso específico de las peticiones administrativas, estas deben ser derivadas a la unidad de organización competente en un plazo máximo de tres (03) días hábiles a través del SGD o el sistema que haga sus veces en los Programas Nacionales.

La unidad de organización competente debe brindar respuesta directa al ciudadano/a en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente del registro, de acuerdo a lo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), o conforme a la normativa vigente sobre la materia.

c) Información necesaria y/o suficiente: El/la RPGR verifica que la información consignada en la hoja de reclamación cuente con los datos que permitan atender el reclamo y que la descripción del hecho esté completa y clara para el entendimiento y atención del mismo. Si el reclamo cuenta con información clara y completa, continuar en el Paso 2. Caso contrario, si no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo se notifica a el/la ciudadano/a 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/la ciudadano/a interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

El/la RPGR cuenta con un plazo de hasta tres (03) días hábiles para llevar a cabo las acciones de verificación y derivación interna o externa, contados a partir del día siguiente del registro del reclamo.

7.2.2.2. Paso 2: Derivación a la unidad de organización reclamada

El/la RPGR deriva el reclamo, a través de la plataforma digital, a la unidad de organización vinculada al reclamo quien deberá remitir su respuesta al RPGR, en un plazo de hasta quince (15) días hábiles.

7.2.2.3. Paso 3: Esclarecimiento, análisis de los hechos y proyección de la respuesta

La unidad de organización vinculada al reclamo debe dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y elaborar el proyecto de respuesta al reclamo a través de la plataforma digital, acción que se lleva a cabo por el responsable designado en cada unidad de organización. De no remitir la respuesta dentro del plazo mencionado en el paso 2, el/la RPGR procede, por única vez, a reiterar el pedido a la unidad de organización vinculada haciendo hincapié en el deber de atención de reclamos dentro del plazo establecido.

7.2.2.4. Paso 4: Evaluación y elaboración de la respuesta

El/la RPGR revisa y consolida, de ser el caso, el proyecto de respuesta de la o las unidades de organización vinculadas al reclamo. Si el proyecto de respuesta es conforme, el/la RPGR registra la respuesta a través de la plataforma digital en el formato generado por ésta. Caso contrario, el/la RPGR deriva el proyecto de respuesta con observaciones a la unidad orgánica responsable para su subsanación correspondiente. Los formatos de respuesta se establecen en el Anexo N° 3 de la presente Directiva.

La respuesta puede ser aceptada o denegada de acuerdo a lo siguiente:

a) **Aceptado**: El reclamo es aceptado cuando de manera sustentada se acepta el reclamo del/de la ciudadano/a señalando las medidas correctivas y/o preventivas a adoptar por parte de la unidad orgánica quien es la responsable de la implementación de las mismas. De manera excepcional, conforme a la evaluación del reclamo presentado se puede establecer medios de restitución del bien o servicio.

b) **Denegado**: El reclamo es denegado en los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por el/la ciudadano/a indicando las razones y/o sustento de la denegatoria e indicando al/a la ciudadano/a los canales de comunicación con los que cuenta para consultar sobre la respuesta emitida.

Durante la atención y hasta antes de la elaboración de la respuesta pueden presentarse las siguientes situaciones:

a) **Acumulación de reclamos en trámite:** Se produce cuando más de un reclamo presentado por una misma persona coincide en la entidad pública, sede, fecha del evento y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos.

En este caso, el/la RPGR dispone la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta. Los reclamos acumulados se referencian respecto al reclamo de mayor antigüedad.

b) **Duplicidad de reclamos resueltos:** Se genera cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad pública,

sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, siempre que el reclamo más antiguo ya haya sido notificado y el nuevo evento se encuentre en proceso de atención.

En este caso, el/la RPGR archiva el nuevo reclamo comunicando dicha situación a el/la ciudadano/a en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles posterior al archivo.

c) Desistimiento del reclamo: Acontece cuando, hasta antes de la notificación de la respuesta, el/la ciudadano/a desiste de continuar con el reclamo dejando constancia de dicha situación en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones".

En este caso, el/la RPGR toma conocimiento del estado "archivado" del reclamo generado en la plataforma digital.

7.2.3. Etapa 3: Notificación de la respuesta

El/la RPGR notifica la respuesta, a través de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", teniendo en cuenta el medio de notificación elegido por el/la ciudadano/a, el cual puede ser:

a) Notificación por correo electrónico o servicios de mensajes de texto (SMS): Se realiza de manera automática el mismo día de emitida la respuesta a través del correo o número telefónico consignado en la hoja de reclamación por el/la ciudadano/a.

b) Notificación al domicilio: Se realiza a partir del día hábil siguiente de emitida la respuesta y por única vez. En caso el/la ciudadano/a no consigne la dirección completa, esta no exista o sea incorrecta, se notifica a la dirección que figure en el Documento Nacional de Identidad (DNI) o carnet de extranjería (CE). Si la dirección del domicilio no está en el territorio nacional se debe enviar a la dirección de correo electrónico consignado en la hoja de reclamación.

El término de la distancia para la notificación en el domicilio no está incluido dentro del plazo de los treinta (30) días hábiles.

c) Notificación en la sede de la entidad: Se realiza a partir del día siguiente hábil de emitida la respuesta en la Sede del MIDIS o de los Programas Nacionales de acuerdo a lo consignado por el/la ciudadano/a. El/la ciudadano/a tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo máximo para la atención y respuesta del reclamo.

El plazo máximo para la atención y respuesta de los reclamos presentados por los/as ciudadanos/as es treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones.

7.3. Reclamos presentados a través de los centros de Mejor Atención al Ciudadano

Los reclamos presentados a través de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) son registrados en el Libro de Reclamaciones de la entidad administradora. El MIDIS y los Programas Nacionales reciben los reclamos derivados por dicha entidad y lo atienden conforme al procedimiento y plazos establecidos en el numeral 7.2 de la presente Directiva.

7.4. Archivo y custodia del Libro de Reclamaciones

7.4.1. La plataforma digital "Libro de Reclamaciones[1] mantiene la información de los reclamos tramitados a través de esta vía por el plazo de tres (03) años.

7.4.2. El MIDIS y los Programas Nacionales, según corresponda, deben mantener la custodia del Libro de Reclamaciones en su formato físico, de acuerdo a las normas del Sistema Nacional de Archivos.

7.5. Difusión del Libro de Reclamaciones

7.5.1. El/la RPGR debe poner a disposición de los/as ciudadanos/as los siguientes elementos: i) aviso del Libro de Reclamaciones, y ii) diagrama simplificado del proceso de atención del Libro de Reclamaciones; de acuerdo a lo establecido en el Anexo N° 2 y Anexo N° 4 de la presente Directiva.

7.5.2. Estos elementos deben ser difundidos en lugares accesibles y visibles dentro de los espacios de atención a la ciudadanía del MIDIS y de los Programa Nacionales, conforme lo establece en el artículo 11 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

7.5.3. Los RPGR pueden adaptar el texto de la señalética para incluir los nombres de los programas respectivos y variar el empaste, material, acabado e impresión detallados en el Anexo N° 1, Anexo N° 2, Anexo N° 3 y Anexo N° 4 de la presente Directiva.

7.5.4. El/la RPGR en coordinación con la Oficina General de Comunicación Estratégica (OGCE) y la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI) o las unidades de organización que hagan sus veces en los Programas Nacionales, pueden establecer disposiciones de gestión interna para difundir la existencia del Libro de Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos a través de otros materiales comunicacionales (gráficas, infografías, videos, redes sociales y otros), siempre que los referidos materiales comunicacionales no contravengan lo regulado por el Manual de Identidad Visual[2].

7.6. Monitoreo y evaluación del proceso de gestión de reclamos para la mejora continua

7.6.1. El/la RPGR dirige y monitorea el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos de la gestión de reclamos presentados por los/as ciudadanos/as.

7.6.2. El/la RPGR debe elaborar un informe trimestral de resultados sobre la base de la información alojada en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones"; con la siguiente información mínima:

1. Reporte de:
   - ✓ Total registros por mes.
   - ✓ Total registros por tipo (reclamo, queja, denuncia, otros)
   - ✓ Motivo de los reclamos (trato profesional, tiempo, procedimiento, infraestructura, información, resultado, confianza, disponibilidad).
   - ✓ Total reclamos por unidades de organización reclamadas.
   - ✓ Otras que se consideren necesarias para el análisis de los reclamos.
2. Resultados de mejoras implementadas en recomendaciones anteriores.

[1] La plataforma digital "Libro de Reclamaciones" es administrada por la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) de acuerdo a lo establecido en el inciso b) del numeral 6.1 del artículo 6 del Decreto Supremo 007-202-PCM.

[2] El artículo 1 del Manual de Identidad Visual de la Plataforma Digital de Reclamos que contiene el logotipo y la señalética de dicha plataforma.

3. Propuestas de mejora a iniciativas del RPGR (opcional).

7.6.3. El informe es dirigido a la Oficina de Modernización[3] de la Sede Central o a las Unidades de Planeamiento, Presupuesto y Modernización en los Programas Nacionales del MIDIS, como responsables de la mejora continua, dentro de los siguientes quince (15) días calendario de finalizado el trimestre, a fin de proponer las acciones de mejora correspondientes, en coordinación con las unidades de organización involucradas.

7.6.4. El informe trimestral es enviado con copia a la Secretaría General del MIDIS o al/a la Director/a Ejecutivo/a del Programa Nacional según corresponda.

7.6.5. El/la RPGR debe elaborar, previa solicitud de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la PCM (en su calidad de ente supervisor), un informe anual de los resultados de la gestión de reclamos que debe contener la siguiente información:

a) Implementación del Libro de Reclamaciones.
b) Cumplimiento del proceso.
c) Procedimiento interno.
d) Servicios de control posterior.
e) Acciones de mejora

8. PROCESO RELACIONADO

Código	Denominación
S10	Atención al Usuario MIDIS
S10.01	Orientación y atención a la ciudadanía en el MIDIS
S10.01.00.04	Atención del libro de reclamaciones

9. ANEXOS

Anexo N° 1: Formato de registro (físico).
Anexo N° 2: Señalética.
Anexo N° 3: Formato de respuesta.
Anexo N° 4: Diagrama simplificado del proceso de atención del Libro de Reclamaciones.
Anexo N° 5: Flujogramas de las etapas de la gestión del reclamo.

[3] Unidad orgánica que preside el Grupo de Trabajo denominado Equipo de Mejora Continua del MIDIS, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 116-2016-MIDIS.

Anexo N° 1: Formato de registro (físico)[4]

Las especificaciones técnicas a considerar para el Libro de Reclamaciones son:

Libro de Reclamaciones

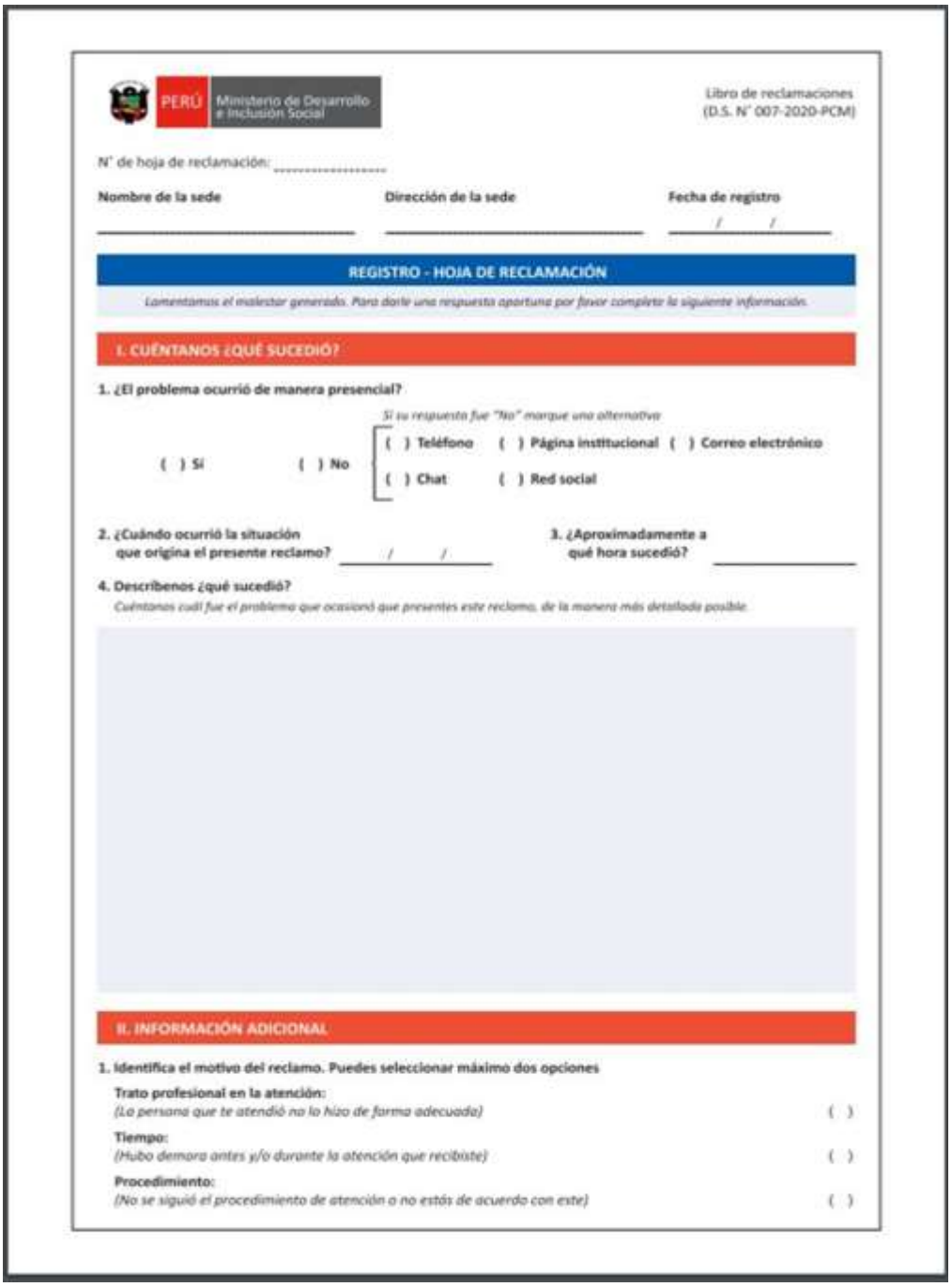
- **Tamaño:** Carátula y contra carátula: Alto 30.5 cm x Ancho 22.5 cm y lomo de 2,5 cm aprox. (dependerá de la cantidad de hojas).
- **Empaste:** Pasta dura pegado y cosido, con 1 guarda anterior y posterior (colorblanco)
- **Material:** Carátula y contra carátula couche mate 90 gr.
- **Acabado:** Carátula y contra carátula, plastificado mate.
- **Impresión:** Carátula y contra carátula, a full color por tira.
- **Cantidad de hojas**: El libro consta de 100 hojas de reclamación, según formato de hoja, cada formato de hoja consta de original (2 hojas) cada una con su respectiva hoja autocopiativa.
- **Diseño**: Conforme al siguiente detalle:

[4] En caso se modifique la política comunicacional que obliga al uso del logo **"CON PUNCHE PERÚ"**, aprobado por Resolución Ministerial N° 061-2023, el referido logo podrá ser modificado en el diseño del presente anexo de acuerdo a la normativa vigente.

Anexo N° 1: Formato de registro (físico)

Formato de Hoja

- **Composición**: Original (consta de 2 hojas) cada una con su respectiva hoja autocopiativa con líneas semicorte, las hojas deben estar debidamente numeradas del 01 al 100, la numeración debe realizarse en la parte superior de la primera hoja en el siguiente campo: "N° de hoja de reclamación"
- **Material:** Hojas internas originales 70 gr.
- **Impresión:** Hojas internas, original a full color por tira y autocopiativa a un solo color por tira.
- **Tamaño:** Hojas internas A4.



PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Libro de reclamaciones
(D.S. N° 007-2020-PCM)

N° de hoja de reclamación: .....

Nombre de la sede _____ **Dirección de la sede** _____ **Fecha de registro** ___/___/___

REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN

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

I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?

Si su respuesta fue "No" marque una alternativa

( ) Sí ( ) No

( ) Teléfono ( ) Página institucional ( ) Correo electrónico
( ) Chat ( ) Red social

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

3. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió? _____

4. Describenos ¿qué sucedió?

Cuéntanos cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo, de la manera más 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 estás de acuerdo con este) ( )

Anexo N° 1: Formato de registro (físico)

Información:
(La orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa) ( )

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

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

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

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

Otro: _____

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

III- DATOS PERSONALES

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

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

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

( ) Quiero recoger una **copia en Sede** _____
( ) Quiero que una copia sea **enviada a mi domicilio** Coloque su dirección _____
( ) Quiero recibirla por **celular** Coloque su número _____
( ) Quiero recibirla por **correo electrónico** Coloque su correo electrónico _____

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

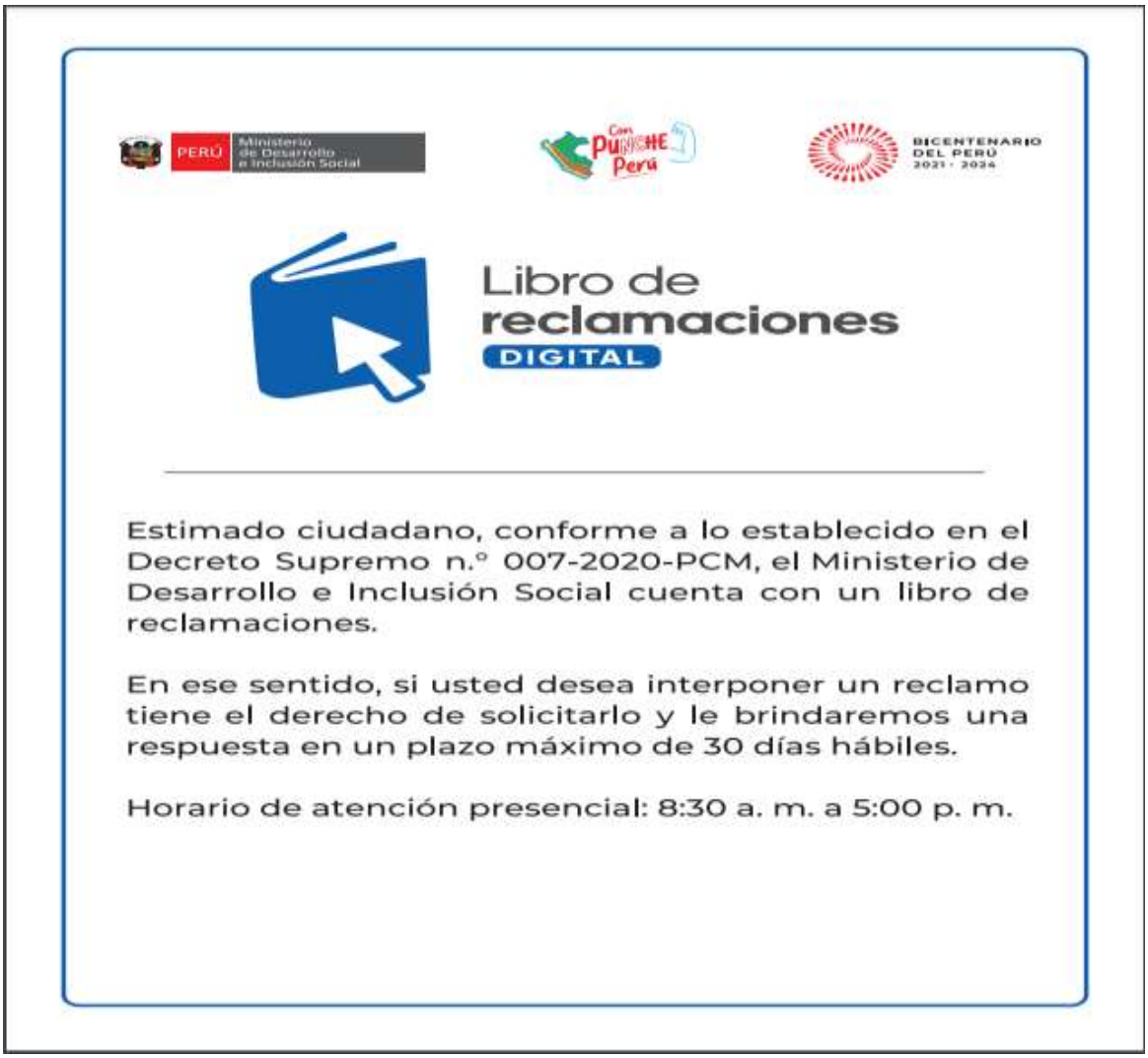
( ) **Correo electrónico** Coloque su correo electrónico _____
( ) **Mensaje de texto** Coloque su número _____

_____
Firma del ciudadano

Anexo N° 2: Señalética[5]

Las especificaciones técnicas a considerar para la difusión de la señalética deben tener en cuenta las disposiciones del Manual de Identidad Visual de la Plataforma Digital de Reclamos que contiene el logotipo y la señalética; así como, las que se detallan a continuación:

- **Largo:** 29 cm
- **Ancho:** 21 cm
- **Color de fondo:** Blanco
- **Tipografía:** Tipo palo seco, que facilita su legibilidad y permite una fácil recordación. La palabra "DIGITAL" se encuentra en un recuadro redondeado para darle un toque de modernidad y mayor vínculo con el isotipo mediante el uso del color azul.
- **Material:** Acrílico de 3 mm de espesor / Vinil pegado al espejo
- **Acabado:** Pegado al espejo en acrílico y fijado a la pared o vidrio con cinta doble contacto.
- **Impresión:** A full color
- **Diseño de la señalética según modelo siguiente:**



[5] En caso se modifique la política comunicacional que obliga al uso del logo **"CON PUNCHE PERÚ"**, aprobado por Resolución Ministerial N° 061-2023, el referido logo podrá ser modificado en el diseño del presente anexo de acuerdo a la normativa vigente.

Anexo N° 3: Formato de respuesta

a) Respuesta aceptada

RESPUESTA AL RECLAMO N° (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha:

Estimado Sr. (a) **(nombre de la persona),**
Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo, y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.
Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que (**explicar las razones/sustento de la respuesta).**
Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos (**explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad).**
Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
Atentamente,

Firma
Nombre de el/la responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)

Anexo N° 3: Formato de respuesta

b) Respuesta denegada

RESPUESTA AL RECLAMO N° (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha:

Estimado Sr. (a) **(nombre de la persona),**
Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.
Le informamos que, considerando (**detallar las razones/sustento de la respuesta**), su reclamo ha sido DENEGADO.
En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida puede comunicarse a través de (**datos de los canales con los que cuenta la entidad).**
Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

Firma
Nombre de el/la responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)

Anexo N° 3: Formato de respuesta

c) Derivación por competencia

PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

RESPUESTA AL RECLAMO N° (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha:

Estimado Sr. (a) **(nombre de la persona),**
Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.
Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de (**nombre de la entidad competente)** porque **(describir las razones de la no competencia**); razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento **(número de documento)**, el **(fecha de derivación del documento)**, para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.
Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo.
Atentamente,

Firma
Nombre de el/la responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)

Anexo N° 3: Formato de respuesta

d) Respuesta para queja / denuncia / otro

PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona)**,
Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.
Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un reclamo, porque **(explicar la razón de por qué no es reclamo)**. Sin embargo, se ha derivado a **(UO competente)** para conocimiento y fines.
Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con **(UO competente)** a través de **(datos de los canales con los que cuenta la UO competente)**.

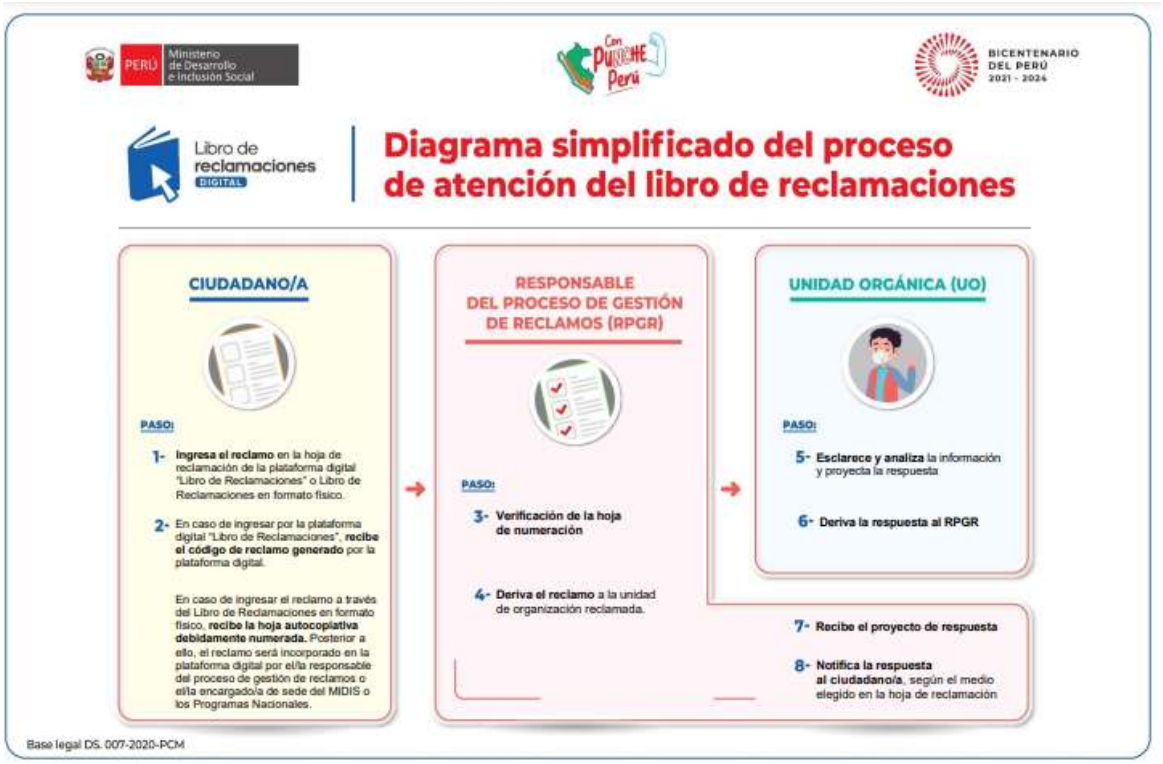
Atentamente,

Anexo N° 4: Diagrama simplificado del proceso de atención del Libro de reclamaciones[6]

Las especificaciones técnicas mínimas para la difusión del diagrama deben tener en cuenta las disposiciones del Manual de Identidad Visual de la Plataforma Digital de Reclamos que contiene el logotipo y la señalética; así como, las que se detallan a continuación:

- **Alto:** 40 cm
- **Ancho:** 60 cm
- **Color de fondo:** Blanco
- **Material:** Acrílico de 3 mm de espesor / Vinil pegado al espejo
- **Acabado:** Pegado al espejo en acrílico y fijado a la pared o vidrio con cinta doblecontacto.
- **Impresión:** A full color

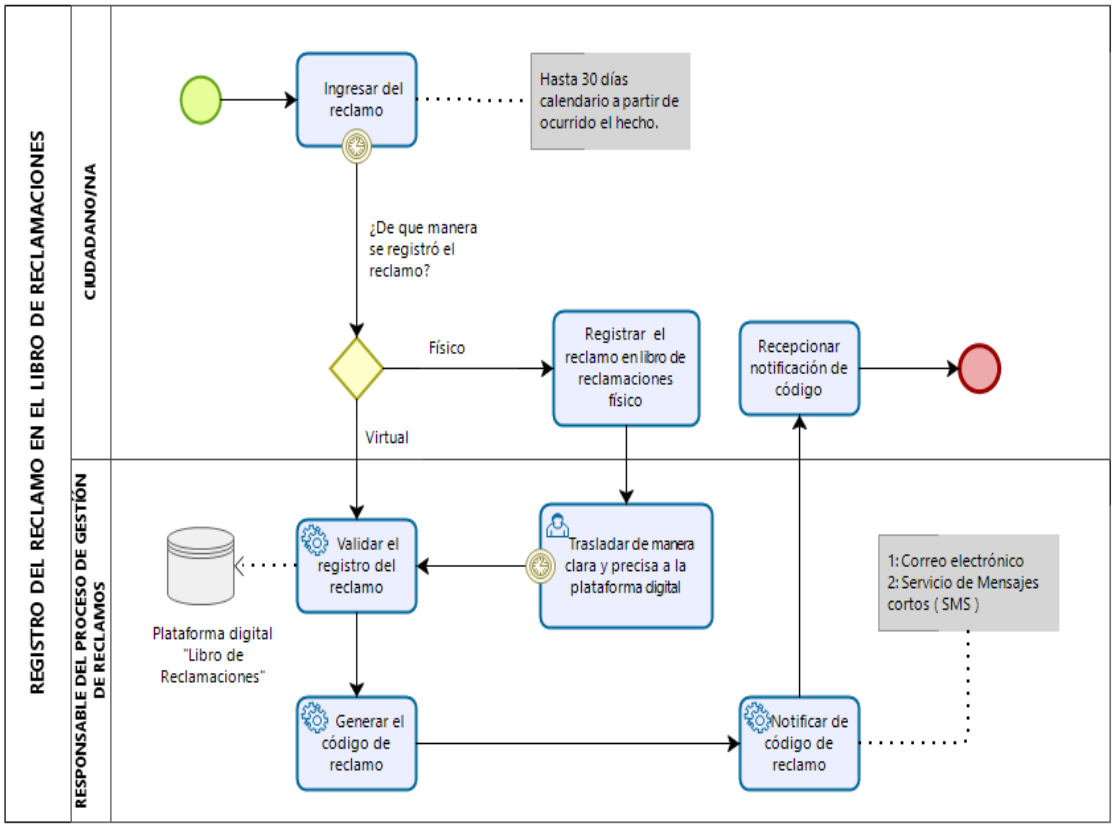
Diseño de la señalética según modelo siguiente:



[6] En caso se modifique la política comunicacional que obliga al uso del logo **"CON PUNCHE PERÚ"**, aprobado por Resolución Ministerial N° 061-2023, el referido logo podrá ser modificado en el diseño del presente anexo de acuerdo a la normativa vigente.

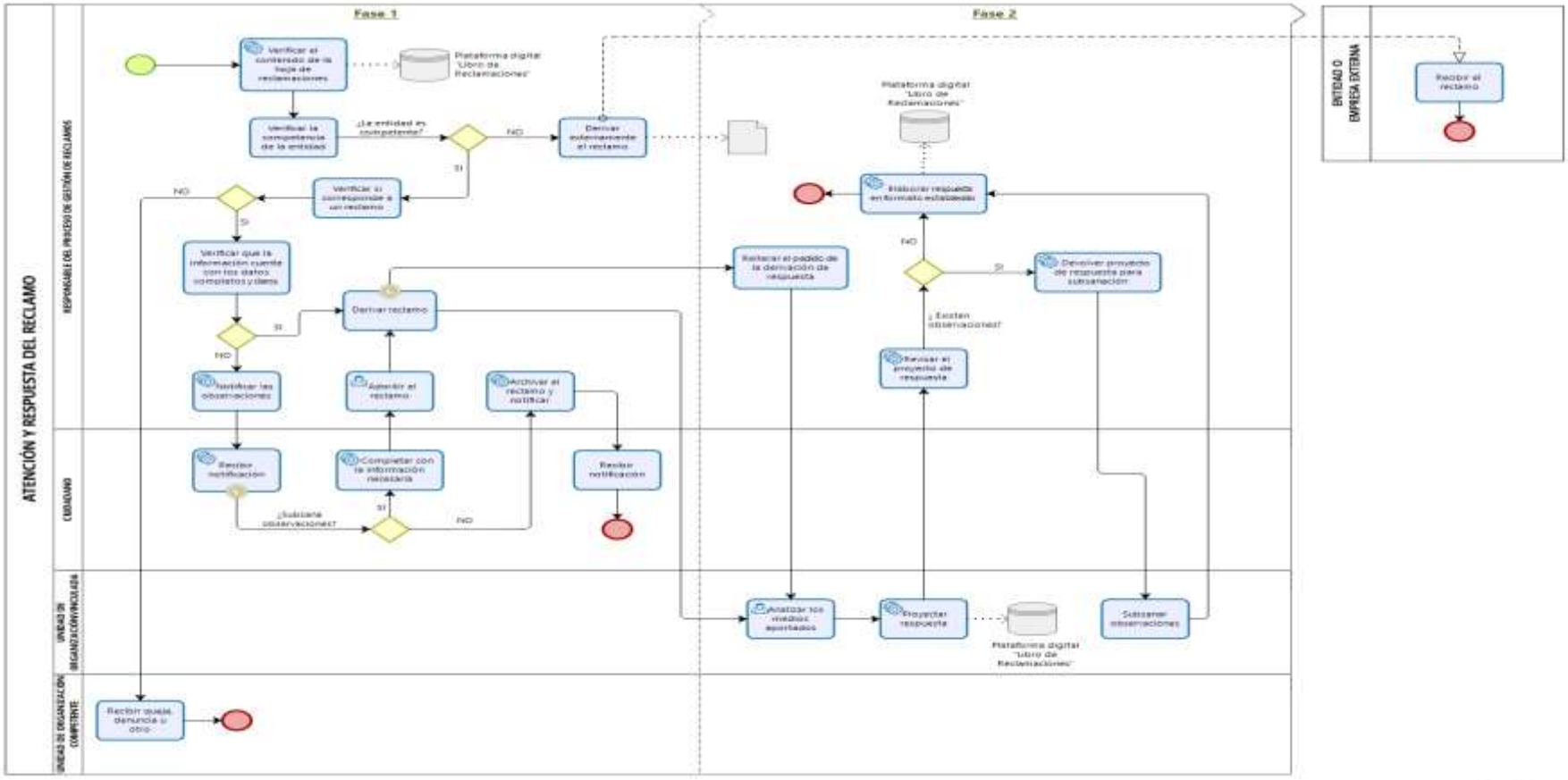
Anexo N° 5: Flujogramas

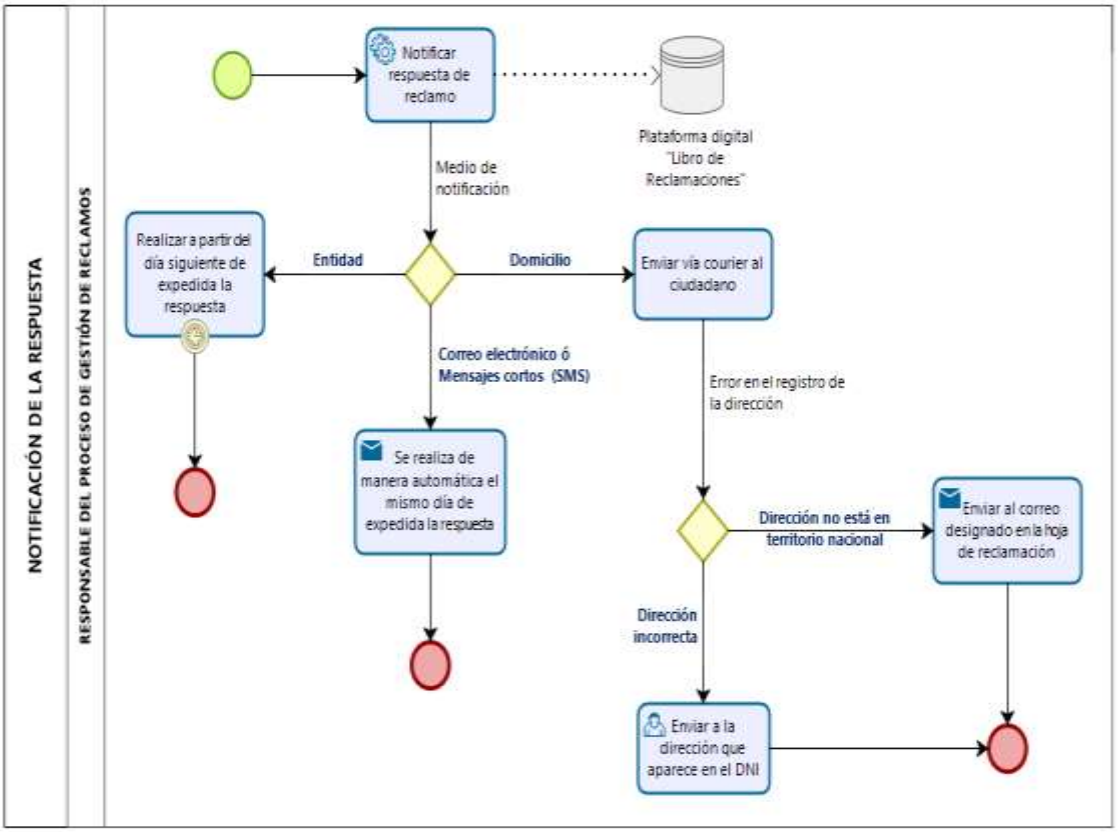
ETAPA 1: REGISTRO DEL RECLAMO



Anexo N° 5: Flujogramas

ETAPA 2: ATENCIÓN Y RESPUESTA



Anexo N° 5: Flujogramas

ETAPA 3: NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA