



RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 036 -2017-ANA

Lima, 21 FEB. 2017

VISTO:

El Memorando N° 2976-2016-ANA-OA, de fecha 08 de noviembre de 2016, suscrito por el Director de la Oficina de Administración, y el Memorando N° 4896-2016-ANA-OPP/UP, de fecha 15 de noviembre de 2016, del Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 107° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y sus modificatorias, señala que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, a fin de hacer viable el derecho de los ciudadanos a tener un procedimiento en el que cuenten con las garantías otorgadas por la Ley N° 27444, el numeral 11) del artículo 48° de la citada Ley, faculta a la Presidencia del Consejo de Ministros a establecer los mecanismos para la recepción de quejas y otros mecanismos de participación de la ciudadanía;

Que, en el marco de lo expuesto, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM la Presidencia del Consejo de Ministros dispuso la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa;

Que, a la fecha, la Autoridad Nacional del Agua no ha puesto a disposición de los administrados su Libro de Reclamaciones, por tanto, a fin de solucionar la situación descrita, mediante el Memorando N° 2976-2016-ANA-OA del visto, la Oficina de Administración remite el proyecto de Directiva General denominado "Normas para el Procedimiento de Registro, Calificación, Trámite y Atención del Libro de Reclamaciones de la Autoridad Nacional del Agua", para su evaluación;

Que, a través del Memorando N° 4896-2016-ANA-OPP/UP del visto, el Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto señala que efectuada la revisión y análisis del proyecto de Directiva otorga la conformidad de la propuesta;

Que, de la revisión de la propuesta de Directiva denominada "Normas para el Procedimiento de Registro, Calificación, Trámite y Atención del Libro de Reclamaciones de la Autoridad Nacional del Agua" se verifica que ésta legalmente cumple con las formalidades exigidas por la Directiva Sectorial N° 003-2014-MINAGRI-DM, "Normas para la Formulación, Aprobación y Actualización de Directivas", que regula el contenido y procedimiento para la formulación, aprobación y actualización de Directivas que expidan los organismos públicos adscritos al Ministerio de Agricultura y Riego;



Que, la Directiva Sectorial N° 003-2014-MINAGRI-DM indica que por Resolución del Jefe o Director Ejecutivo del organismo público adscrito según corresponda, se aprobarán la Directivas Generales;

Que, en consecuencia, a fin de cumplir con el mandato legal citado, corresponde aprobar la propuesta de Directiva General "Normas para el Procedimiento de Registro, Calificación, Trámite y Atención del Libro de Reclamaciones de la Autoridad Nacional del Agua";

Con los vistos de la Oficina de Administración, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Asesoría Jurídica, y de la Secretaría General, y de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Autoridad Nacional del Agua, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2010-AG modificado por Decreto Supremo N° 012-2016-MINAGRI;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva General N° 001-2017-ANA-J-OA denominada "Normas para el Procedimiento de Registro, Calificación, Trámite y Atención del Libro de Reclamaciones de la Autoridad Nacional del Agua", la misma que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución Jefatural.

Artículo 2°.- Disponer que la Unidad de Archivo y Trámite Documentario de la Oficina de Administración, gestione la publicación de la presente Resolución Jefatural y de la Directiva General denominada "Normas y procedimientos para la gestión y administración de la documentación y/o expedientes generados o recibidos por la Autoridad Nacional del Agua", en el Portal Institucional de la Autoridad Nacional del Agua (www.ana.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese,



ABELARDO DE LA TORRE VILLANUEVA

Jefe

Autoridad Nacional del Agua





PERÚ

Ministerio
de Agricultura y Riego

Autoridad Nacional
del Agua

Jefatura

“NORMAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO, CALIFICACIÓN, TRÁMITE Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA”

DIRECTIVA GENERAL N° 001 - 2017 ANA-J-OA

Formulada por: Oficina de Administración

Fecha: 21 FEB. 2017

I. OBJETIVO:

Establecer procedimientos para el registro, calificación, trámite y atención del Libro de Reclamaciones de la Entidad, con el objeto de normar la atención de los reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Autoridad Nacional del Agua.

II. FINALIDAD:

Lograr una oportuna y eficaz atención a los reclamos interpuestos por los usuarios, a través del Libro de Reclamaciones de la Autoridad Nacional del Agua.

III. BASE LEGAL:

- Constitución Política del Perú: Art. 2°, incisos 5) y 20).
- Decreto Legislativo N° 997: “Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura.”
- Ley N° 27444: “Ley del Procedimiento Administrativo General”.
- Ley N° 30057: “Ley del Servicio Civil”.
- Ley N° 27658: “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”.
- Ley N° 27815: “Ley del Código de Ética de la Función Pública”.
- Ley N° 28716: “Ley del Control Interno de las Entidades del Estado”.
- Decreto Supremo N° 035-2005-PCM: “Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública”.
- Decreto Supremo N° 006-2010-AG: “Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Agua”.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM: “Obligaciones de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones”.
- Decreto Supremo N° 040-2013-PCM: “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública”.
- Decreto Supremo N° 061-2014-PCM: “Modifica el artículo 6 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM”.
- Directiva Sectorial N° 003-2014-MINAGRI-DM: “Normas para la Formulación, aprobación y actualización de Directivas”.

IV. ALCANCE:

Las normas contenidas en la presente Directiva son de aplicación por los Órganos de la Sede Central y Órganos Desconcentrados de la Autoridad Nacional del Agua, independientemente del régimen laboral o vínculo contractual que mantengan los servidores con la Entidad.



V. DISPOSICIONES GENERALES:

5.1.- Definiciones:

a) Aviso del Libro de Reclamaciones: Publicación física y/o virtual en el que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones de la ANA, el mismo que faculta a los usuarios a solicitarlo para formular sus reclamos.

b) Hoja de Reclamación: Documento físico o virtual que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios registran sus reclamos dentro del marco de la ley.

c) Libro de Reclamaciones: Es el documento físico o virtual provisto por la ANA, en el cual los usuarios podrán formular los reclamos dentro del marco de Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM. El Libro de Reclamaciones de la ANA se encuentra a disposición de los usuarios en cada sede de la Entidad.

d) Reclamo: Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio brindado por la ANA, se manifiesta a través de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones. El reclamo no constituye una denuncia, consulta, queja por defecto de tramitación o recurso administrativo, dado que dichas acciones se sujetan a las disposiciones previstas en la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General".
El reclamo referido en la presente Directiva no se sujeta a las disposiciones establecidas en el Código de Protección al Consumidor.

e) Responsable del Libro de Reclamaciones: La ANA cuenta con un responsable del Libro de reclamaciones por cada sede administrativa, siendo los encargados de administrar y gestionar los reclamos que sean formulados contra sus respectivos órganos y/o unidades orgánicas. El responsable es designado mediante Resolución del Titular de la Entidad conforme a lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

f) Sede: Lugar en el que se encuentra ubicada físicamente la Autoridad Nacional del Agua, a través de sus dependencias, sea en Lima (Sede Central) o, en Provincias (Sedes Desconcentradas)

g) Usuario: Persona natural o jurídica que acude a la ANA a ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 55° de la Ley N° 27444, o, a solicitar información acerca de los trámites y servicios que presta la Entidad.

5.2.- Del Libro de Reclamaciones:

5.2.1.- Libro de Reclamaciones Físico y sus características:

- El Libro de Reclamaciones Físico (LRF) se situará en un lugar visible al usuario, dentro del horario de atención al usuario.
- Cuenta con hojas numeradas, autocopiativas y desglosables.
- La hoja señala los campos de llenado obligatorio por el usuario.
- Cada hoja de reclamación constará de tres hojas autocopiativas (Libro – Responsable – Usuario).
- La numeración de las hojas de reclamación no pueden ser alteradas ni modificadas, salvo justificación por hecho fortuito o fuerza mayor.

5.2.2.- Libro de Reclamaciones Virtual y sus características:

- El Libro de Reclamaciones Virtual (LRV) se encuentra publicado de manera permanente en la página web de la institución www.ana.gob.pe, el mismo que contiene un formato de hoja de reclamación de tipo virtual.
- La hoja de reclamación señala campos de información de cumplimiento obligatorio para el usuario.
- Proporciona al usuario la opción de imprimir en tiempo real la hoja de reclamación formulada.



d) Genera automáticamente el número correlativo de hoja de reclamación, código único de trámite y deriva la hoja de reclamación virtual a la ventanilla del órgano y/o unidad orgánica involucrada, para su trámite respectivo.

e) Envía en tiempo real la hoja de reclamación a la bandeja del correo institucional del Responsable del Libro de Reclamaciones, para que éste sea tramitado conforme a las disposiciones contenidas en la presente Directiva.

5.3.- Contenido de la Hoja de Reclamación:

Todo reclamo físico y/o virtual debe contener necesariamente la siguiente información:

- Fecha del reclamo.
- Nombre, domicilio, número de Documento Nacional de Identidad (D.N.I), número de Carné de Extranjería (para los extranjeros), Registro Único de Contribuyente (para personas jurídicas), teléfono y correo electrónico del usuario.
- Descripción clara y expresa del reclamo.
- Área reclamada.
- Firma del usuario.

5.4.- Funciones del Responsable del Libro de Reclamaciones:

- Administrar y gestionar el Libro de Reclamaciones físico y virtual.
- Difundir las disposiciones contenidas en la presente Directiva a los servidores que laboran en el órgano y/o unidad orgánica al que pertenece el Responsable del Libro de Reclamaciones.
- Efectuar el seguimiento de los reclamos presentados, a fin de garantizar que éstos sean atendidos dentro del plazo de ley.
- Solicitar y requerir al servidor y/o área reclamada, información respecto del origen del reclamo y las medidas correctivas aplicadas en mejora de la función administrativa de la ANA.
- Orientar a los usuarios acerca del ámbito del Libro de Reclamaciones.
- Emitir y suscribir las cartas y/o correos electrónicos que sean dirigidas al usuario respecto de la calificación y/o respuesta del reclamo formulado.
- Elaborar una base de datos permanente que dé cuenta de la cantidad y tipo de reclamos interpuestos en sus respectivos órganos y/o unidades orgánicas. Asimismo, del control del plazo de atención de los mismos.
- Velar por el cuidado y buena administración del Libro de Reclamaciones.

VI.- MECÁNICA OPERATIVA:

6.1.- Procedimiento para la atención del reclamo interpuesto en forma presencial:

a) El responsable del Libro de Reclamaciones, informará el alcance y ámbito del Libro de Reclamaciones a los usuarios que quieran formular un reclamo.

b) Formulado el reclamo, el personal de ventanilla o quién haga sus veces, recibirá la hoja de reclamación, sellando las tres hojas autocopiativas que contiene el libro, la primera permanecerá en el Libro de Reclamaciones, la segunda hoja será remitida al responsable y la tercera hoja será entregada al usuario. Asimismo, registrará el documento "Hoja de Reclamación" al Sistema de trámite Documentario, asignando el respectivo código único de trámite. Se desglosará la hoja asignada al responsable y al usuario, la primera será derivada al Responsable del Libro de reclamaciones y la segunda se le entregará al usuario en calidad de cargo.

c) El responsable del Libro de Reclamaciones dentro del plazo no mayor a dos días de recibida la hoja de reclamación calificará la admisibilidad del reclamo, para lo cual deberá observar lo siguiente: **i)** Verificar el cumplimiento de la información requerida conforme a lo regulado en el numeral 5.3) de la presente Directiva, **ii)** Verificar que el reclamo sea de competencia de la Autoridad Nacional del Agua, **iii)** Identificar si los hechos expuestos constituyen un reclamo amparable en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM. En caso, se verifique el incumplimiento de alguna



causal, el reclamo será archivado, para lo cual dicha decisión será comunicada al usuario por conducto regular vía física.

d) Admitido el reclamo, el responsable del Libro de Reclamaciones remitirá y derivará la hoja de reclamación al área reclamada, a través de un Memorando para su respectiva atención.

e) El área reclamada, a través de su titular y/o directivo, dentro del plazo no mayor a diez días hábiles de recibido el Memorando que traslada la hoja de reclamación, se encuentra en la obligación de remitir un informe que contendrá lo siguiente: i) Hecho(s) materia del reclamo, ii) Acciones adoptadas para atender el reclamo formulado y, iii) Medidas correctivas. Dicho informe será remitido al Responsable del Libro de Reclamaciones por conducto regular.

f) El responsable del Libro de Reclamaciones, luego de recabar el informe del área reclamada, deberá de emitir una carta de respuesta al usuario, indicando las medidas adoptadas para atender el reclamo formulado.

6.2.- Del procedimiento para la atención del reclamo presentado en forma no presencial o virtual:

a) Formulado el reclamo vía web, el sistema genera dos situaciones: **i)** Asigna un número correlativo y genera un CUT, el mismo que se deriva automáticamente a la bandeja de entrada del órgano y/o unidad orgánica reclamada y, **ii)** La hoja de reclamación virtual es remitida al correo electrónico del Responsable del Libro de Reclamaciones.

b) El personal de ventanilla o quien haga sus veces, al visualizar en el ingreso de CUT que contiene una hoja de reclamación, deberá de recibirlo y derivarlo de inmediato al Responsable del Libro de Reclamaciones¹.

c) El responsable del Libro de Reclamaciones dentro del plazo no mayor a dos días de recibida la hoja de reclamación calificará la admisibilidad del reclamo, para lo cual deberá de aplicar las siguientes reglas: **i)** Verificar el cumplimiento de la información requerida conforme a lo regulado en el numeral 5.3) de la presente Directiva, **ii)** Verificar que el reclamo sea de competencia de la Autoridad Nacional del Agua, **iii)** Identificar si los hechos expuestos constituyen un reclamo amparable en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM. En caso, se verifique el incumplimiento de alguna causal, el reclamo será archivado, para lo cual dicha decisión será comunicada al usuario vía correo electrónico.

d) Admitido el reclamo, el responsable del Libro de Reclamaciones imprimirá la hoja de reclamación y la derivará al área reclamada, a través de un Memorando para su respectiva atención.

e) El área reclamada, a través de su titular y/o directivo, dentro del plazo no mayor a diez días hábiles de recibido el Memorando que traslada la hoja de reclamación, se encuentra en la obligación de remitir un informe que contendrá lo siguiente: i) Hecho(s) materia del reclamo, ii) Acciones adoptadas para atender el reclamo formulado y, iii) Medidas correctivas. Dicho informe será remitido al Responsable del Libro de Reclamaciones por conducto regular.

f) El Responsable del Libro de Reclamaciones, luego de recabar el informe remitido por el área reclamada, cursará carta de respuesta al usuario vía correo electrónico, indicando las medidas adoptadas para atender el reclamo formulado.

6.3.- De la respuesta del reclamo:

¹ Las Sedes Desconcentradas que no cuenten con Sistema de Gestión Documentario, imprimirán e ingresaran la hoja de reclamación por conducto regular virtual, para su registro y atención respectiva.



a) La Autoridad Nacional del Agua, a través de los Responsables del Libro de reclamaciones, están obligados a dar respuesta al usuario dentro del plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, empleando medios físicos y/o virtuales, según sea el caso.

b) La respuesta debe realizarse mediante una carta y/o e-mail emitido por el Responsable del Libro de Reclamaciones. Dichas comunicaciones se efectuarán conforme a los formatos adjuntos a la presente Directiva.

c) Al término de cada procedimiento proveniente del Libro de Reclamaciones Físico, el Responsable del Libro de Reclamaciones añadirá en la hoja de reclamación, el detalle de las acciones adoptadas y, el número y fecha de la carta de atención remitida al usuario.

6.4.- De la base de datos de los reclamos:

Cada Responsable del Libro de Reclamaciones, registrará y elaborará una base de datos de los reclamos que formulen los usuarios, con la finalidad de descubrir y examinar las incidencias más frecuentes en el servicio de atención que brinde la Entidad. La base de datos deberá contener mínimamente lo siguiente:

- a) Número de la hoja de reclamación.
- b) Número del CUT.
- c) Datos del usuario.
- d) Fecha del reclamo.
- e) Resumen del reclamo.
- f) Calificación del reclamo.
- g) Área involucrada y/o funcionario o servidor involucrado.
- h) Acciones adoptadas por la entidad.
- i) Control de Plazos.
- j) Fecha de la carta de respuesta.

VII.- RESPONSABILIDAD:

7.1.- El Responsable del Libro de Reclamaciones se encarga de administrar y gestionar el Libro de Reclamaciones, así como, de controlar el cumplimiento de los plazos establecidos en la presente Directiva y de la administración y custodia del mismo.

7.2.- Los titulares y/o directivos de las áreas reclamadas, son responsables de la remisión oportuna de los informes al Responsable del Libro de Reclamaciones manifestando las acciones adoptadas para atender el reclamo formulado, así como, de las medidas correctivas asumidas.

VIII.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

8.1.- El Subdirector de la Unidad de Archivo y Trámite Documentario y los Directores de las Autoridades Administrativas del Agua, de manera individual, son los responsables de remitir un informe anual al Órgano de Control Institucional, el mismo que se presentará dentro de la segunda quincena del mes de enero del cada año vencido, bajo responsabilidad. Dicho informe reportará la base de datos de los reclamos formulados en la sede central y sedes desconcentradas (AAA y ALA), de acuerdo a sus competencias.

8.2.- El Responsable del Libro de Reclamaciones, mantendrá el archivo conformado por las hojas de reclamación generados y sus actuados, en cada ejercicio por el periodo no menor a dos (2) años.

8.3.- En caso de pérdida y/o extravío de alguna hoja de reclamación o del libro de reclamaciones, el Responsable del Libro de Reclamaciones deberá comunicar dicha incidencia a la autoridad policial competente, realizando la denuncia respectiva en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho. Recabada la documentación



pertinente, dicho evento será comunicado al Órgano de Control Institucional para conocimiento y fines. Asimismo, procederá dentro del plazo más breve a la adquisición de un nuevo libro de reclamaciones, conforme a las características establecidas en la presente Directiva.

8.4.- En caso se advierta de una hoja de reclamación en blanco, el Responsable del Libro de Reclamaciones dejará constancia de ello mediante acta y procederá a registrar dicho evento en su base de datos a fin de no perder el orden y la correlación del Libro de Reclamaciones.

8.5.- Las decisiones efectuadas por los Responsable del Libro de Reclamaciones son inimpugnables.

IX.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS:

9.1.- Las Sedes Desconcentradas que no cuenten con Sistema de Gestión Documentario, imprimirán e ingresarán la hoja de reclamación virtual por conducto regular, para su registro y atención respectiva, de acuerdo a las disposiciones contenidas es la presente Directiva.

9.2.- La Oficina del Sistema Nacional de Información de los Recursos Hídricos velará por el debido funcionamiento y actualización del Libro de Reclamaciones virtual, así como de los reportes que emita el sistema de gestión documentaria al respecto.

X.- FLUJOGRAMA:

I.- Flujograma (1): Procedimiento del Libro de Reclamaciones Físico.

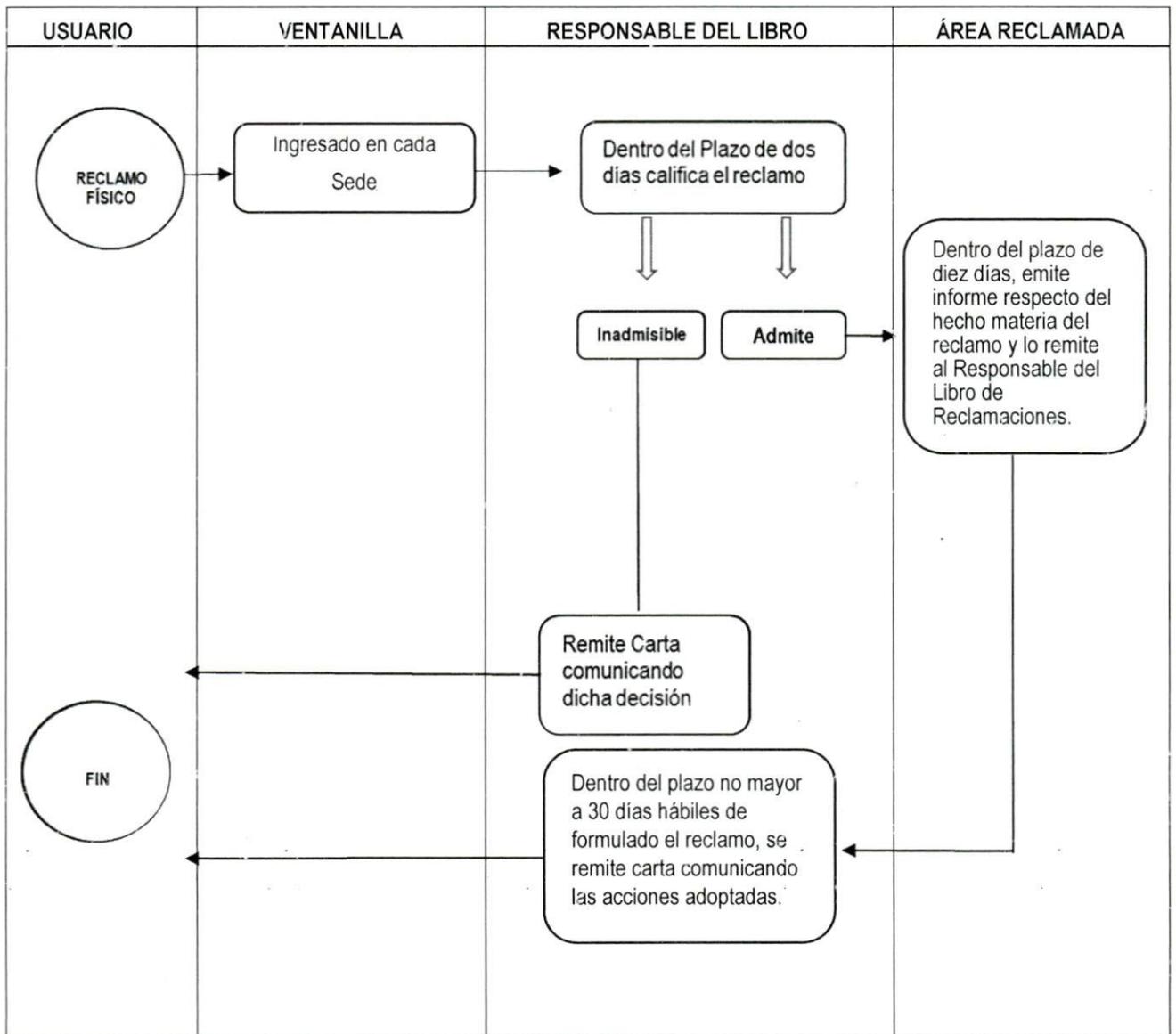
II.- Flujograma (2): Procedimiento del Libro de Reclamaciones Virtual.

XI.- ANEXOS:

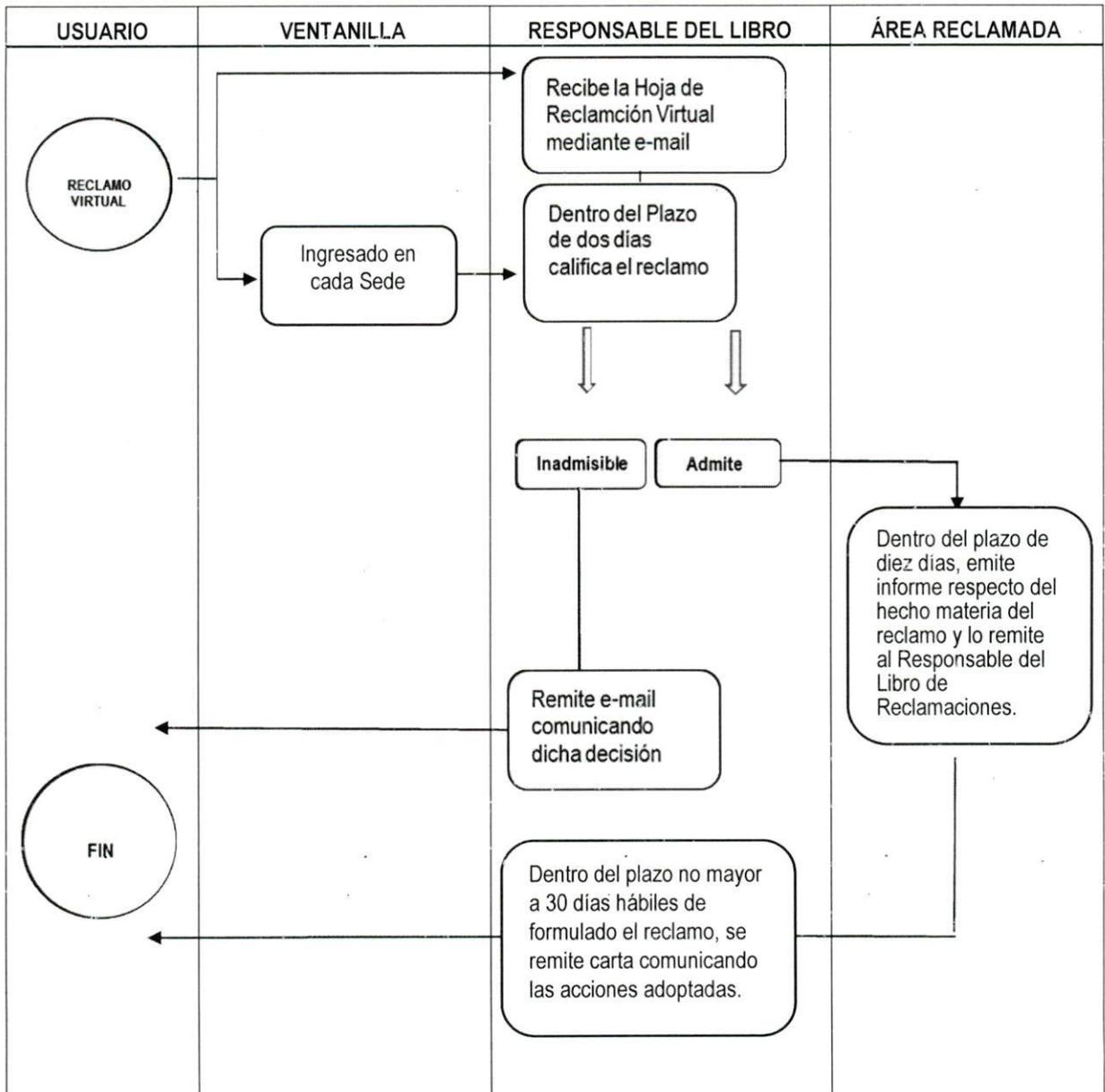
- 1.- Especificaciones del Libro de Reclamaciones Físico.
- 2.- Formato de la Hoja de Reclamación.
- 3.- Aviso del Libro de Reclamaciones.
- 4.- Modelo de Memorando de traslado de hoja de reclamación.
- 5.- Modelo de Informe.
- 6.- Modelo de carta de atención (LRF)
- 7.- Modelo de correo electrónico de atención (LRV).



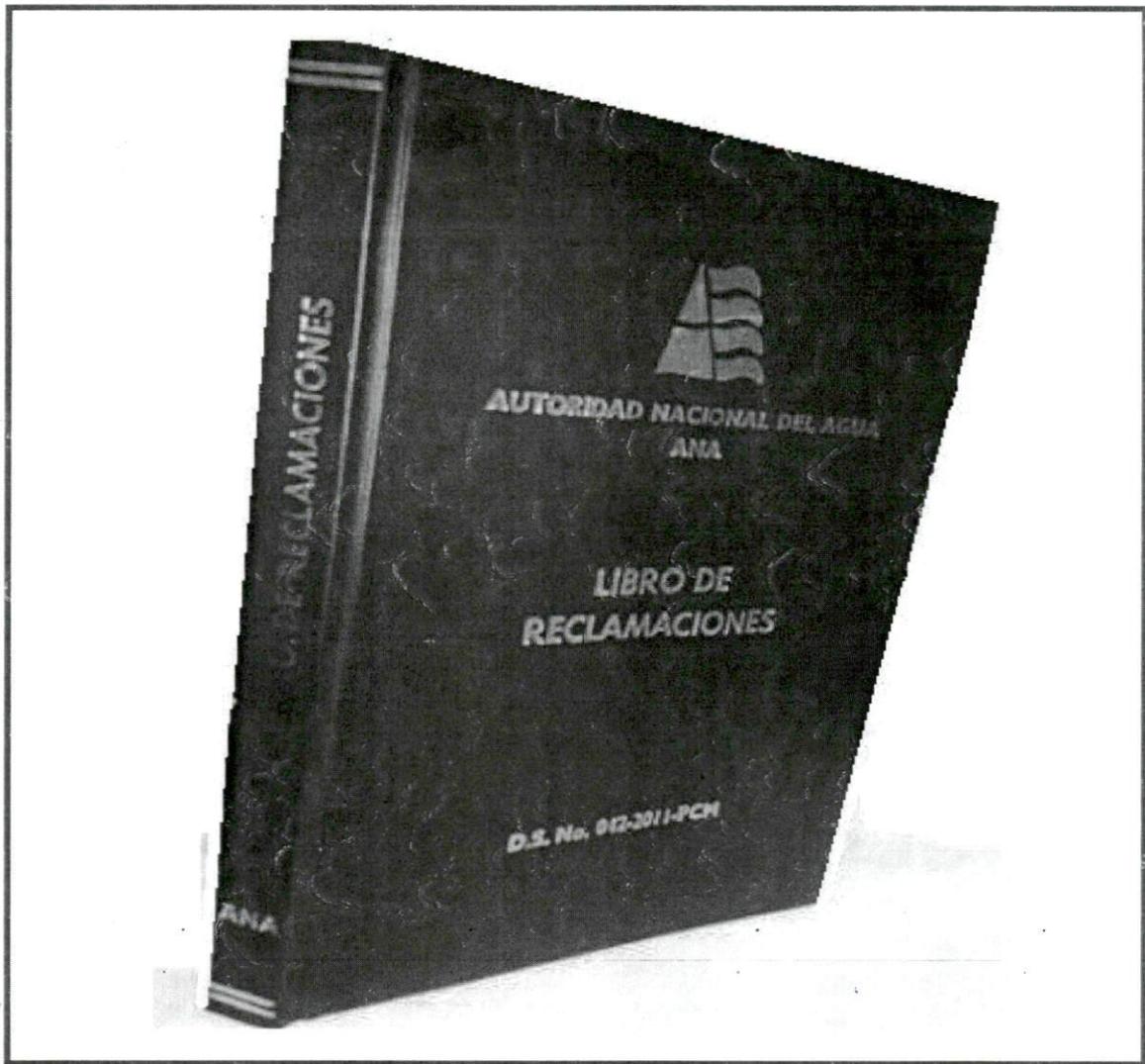
Flujograma (1): Procedimiento del Libro de Reclamaciones Físico



Flujograma (2): Procedimiento del Libro de Reclamaciones Virtual



ANEXO 1: ESPECIFICACIONES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO



Descripción: Libro de Reclamaciones.

Especificaciones:

- Tamaño A4.
- Libro de 100 juegos autocopiativos de hojas de reclamación.
- Libro con tapa y contratapa de cartón N° 14, color azul marino.
- Una hoja original y dos copias (Libro – Responsable – Usuario).
- Hojas en triplicado – tricolor y desglosables.



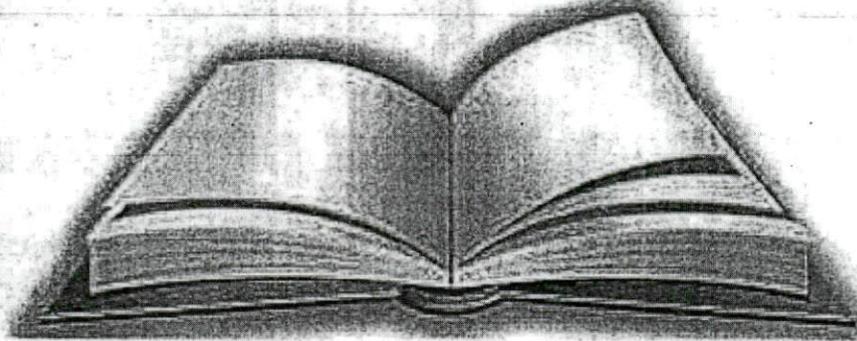
ANEXO 2: FORMATO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA				N° 001 - 201 ___	CUT N° - 201 ___
	DÍA	MES	AÑO		
 <p>AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA / LOCAL DE AGUA Calle Diecisiete N° 355</p>					
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO/ ATENCIÓN BRINDADA					
DESCRIPCIÓN:					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN					
DETALLE:					
				 FIRMA DEL USUARIO	
4. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD					
DETALLE:					
				 FIRMA DEL RESPONSABLE	
Libro, Usuario, Responsable					





Libro de Reclamaciones



Decreto Supremo N° 042-2011-PCM



ANEXO 4: MODELO DE MEMORANDO DE TRASLADO DE RECLAMACIÓN



"Año del buen servicio al ciudadano"

MEMORANDO N° -20-ANA-******

A : Nombres y Apellidos (Altas y bajas)
Cargo
Órgano o unidad orgánica

Asunto : Traslado reclamo

Referencia : Hoja de reclamación N° ****

Fecha : Ciudad, ****

Me dirijo a usted, en relación a los documento de la referencia, mediante el cual el usuario xxxxxxxxxxxxxx, ha interpuesto reclamo virtual/físico contra *****, bajo argumentos referidos a una presunta *****.

Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en la Directiva General N° -----2017-ANA-J-OA, le remito la Hoja de reclamación N° ****, a efectos que dentro del plazo no mayor a diez (10) días, se sirva remitir un informe a éste despacho que contenga los siguientes aspectos: i) Hecho(s) materia de reclamo, ii) Acciones adoptadas para atender el reclamo formulado y, iii) Medidas correctivas aplicadas.

Atentamente,

(Post firma)

Nombres y Apellidos (Altas y bajas)
Responsable del Libro de Reclamaciones
Autoridad Nacional del Agua
Órgano---

Cc:
XXX
JLHP/mah.

CUT N° xxxx-2017
Pág. 12 de 15



ANEXO 5: MODELO DE INFORME



Autoridad Nacional del Agua

"Año del buen servicio al ciudadano"

INFORME N° XXXX-20XX-ANA-OA

A : **Nombres y Apellidos (Altas y bajas)**
Cargo
Órgano o unidad orgánica

De : **Nombres y Apellidos (Altas y bajas)**
Cargo
Órgano o unidad orgánica

Asunto : ****

Referencia : ****

Fecha : Ciudad, ****

Me dirijo a usted, con relación a los documentos de la referencia xxxx, vinculados al.....; al respecto, informo a su despacho lo siguiente:

- I) HECHOS MATERIA DE RECLAMO
- II) ACCIONES ADOPTADAS PARA ATENDER EL RECLAMO FORMULADO
- III) MEDIDAS CORRECTIVAS APLICADAS

Es cuanto informo a usted, para los fines pertinentes.

Atentamente,

(Post firma)

Nombres y Apellidos (Responsable de elaborar informe)
Puesto
Órgano o unidad orgánica

Cc:
XX
XXXX/xxxx
2017

CUT N° xxxx-

ANEXO 6: MODELO DE CARTA DE RESPUESTA



PERÚ

Ministerio de
Agricultura

Autoridad Nacional del
Agua

Oficina de
Administración

"Año del buen servicio al ciudadano"

(Lugar y fecha)

CARTA N° XXXX-20XX-ANA-XX

Señor (a)

NOMBRES Y APELLIDOS (Altas)

Dirección

Distrito/Región.-

Asunto : Atendemos reclamo

Referencia : Xxxxx

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para dar respuesta a la Hoja de Reclamación N° ***, conforme se expone a continuación:

Con fecha ***** su persona interpuso reclamo virtual contra *****, exponiendo como insatisfacción una presunta *****.

Cabe precisar que el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones" se expidió con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana en el cual los ciudadanos puedan expresar su insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa, a efectos de lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios referidos específicamente a trámites y servicios que ofrece la entidad.

En ese contexto, por medio de la presente misiva tenemos a bien dar respuesta a su reclamo, manifestándole que luego de haber recabado información por parte de *****, ha informado a este despacho que ***** (indicar las acciones adoptadas y medidas correctivas)

Le agradecemos la información suministrada mediante el presente mecanismo de participación ciudadana para la mejora de nuestra Institución en favor de la ciudadanía.

Atentamente,

(Post firma)

Nombres y Apellidos (Altas y bajas)

Responsable del Libro de Reclamaciones

Autoridad Nacional del Agua

Órgano---

Cc:
XXX
JLHP/mah.

CUT N° xxxx-2017

ANEXO 7: MODELO DE CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN

(Lugar y fecha)

Señor (a)

NOMBRES Y APELLIDOS (Altas)

Email

Asunto : Atendemos reclamos

Referencia : Hoja de Reclamación N°

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para dar respuesta a la Hoja de Reclamación N° ***, conforme se expone a continuación:

Con fecha ***** su persona interpuso reclamo virtual contra *****, exponiendo como insatisfacción una presunta *****.

Cabe precisar que el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones" se expidió con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana en el cual los ciudadanos puedan expresar su insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa, a efectos de lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios referidos específicamente a trámites y servicios que ofrece la entidad.

En ese contexto, por medio de la presente misiva tenemos a bien dar respuesta a su reclamo, manifestándole que luego de haber recabado información por parte de *****, ha informado a este despacho que ***** (indicar las acciones adoptadas y medidas correctivas)

Le agradecemos la información suministrada mediante el presente mecanismo de participación ciudadana para la mejora de nuestra Institución en favor de la ciudadanía.

Atentamente,

Nombres y Apellidos (Altas y bajas)

Responsable del Libro de Reclamaciones

Autoridad Nacional del Agua

Órgano---



CUT N° xxxx-2017