



Municipalidad Provincial CHINCHEROS

Gestión 2023-2026

creada por Ley N° 23759 el 30 de diciembre de 1983

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N°228-2024-MPCH-A

Chincheros, 23 de octubre de 2024.

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHEROS

VISTO:

La opinión legal N°0364-2024-GAJ-MPCH, con registro de gerencia municipal N°8321 y proveído de alcaldía de fecha 18 de octubre de 2024, informe N°264-2024- MPCH-SG/RMP, respecto a la aprobación de la directiva denominada: "Normas que regulan el manejo del libro de reclamaciones y buzón de sugerencias de la Municipalidad Provincial de Chincheros", y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo establecido por el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, otorga autonomía a las Municipalidades, la que radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico, lo que es concordante con lo establecido en el artículo II del Título Preliminar de la Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, 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 su artículo 2°, señala que la referida norma tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, la cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, según el numeral 3.1 del artículo 3º de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, prescribe lo siguiente: "3.1 El proceso de implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" establecida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica aprobada en el artículo 1 precedente, se efectúa en forma progresiva a través de cinco (5) tramos, según se detalla a continuación: (...) e) Quinto tramo: Gobiernos locales (provinciales y distritales de tipo A, B y D), (...)." Además, el numeral 3.2 del citado artículo deja establecido que, "En tanto se implemente la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" conforme a los plazos establecidos en el numeral precedente, las entidades de la Administración Pública continúan utilizando el formato de la hoja de reclamación señalado en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; adecuando su proceso de gestión de reclamos según lo regulado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica aprobada en el artículo 1, según corresponda";

Que, el Proyecto de la Directiva denominada "Normas que regulan el manejo del libro de reclamaciones y buzón de sugerencias de la municipalidad provincial de Chincheros", tiene por finalidad brindar una oportuna atención a los reclamos y sugerencias presentadas por los administrados en el libro de reclamaciones y buzón de sugerencias en la Municipalidad provincial de Chincheros;

Que, las Directivas por su propia característica normativa, tiene por finalidad precisar políticas y determinar procedimiento o acciones que deben realizarse en cumplimiento de disposiciones legales vigentes;

Página 1 | 2

JR. ANTONIO RAYMONDI S/N - CHINCHEROS - APURÍMAC

WWW.GOB.PE/MUNICHINCHEROS

ALCALDE PROVINCIAL: GUSTAVO ALEJANDRO GUTIÉRREZ ORTIZ

GERENTE MUNICIPAL: ING. HILDER SARMIENTO SOTO

SECRETARIA DE ALCALDÍA: YECENIA TORRES YUPANQUI

MESA DE PARTES VIRTUAL: FACILITA.GOB.PE/T/503

WWW.MUNICHINCHEROS.GOB.PE/HOME

983 605 258

959 110 884

957 703 466

GGUSTACH@HOTMAIL.COM

MPCH@MUNICHINCHEROS.GOB.PE

FACEBOOK.COM/MUNICIPALIDAD.CHINCHEROS/



Municipalidad Provincial CHINCHEROS

Gestión 2023-2026

creada por Ley N° 23759 el 30 de diciembre de 1983

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Que, es obligación de las entidades del sector público contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de mejorar la calidad de la prestación de los servicios, y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, mediante Informe N°264-2024-MPCH-SG/RMP, con registro de gerencia municipal N°8000 de fecha 04 de octubre de 2024, la Secretaria General, solicita la aprobación de la directiva denominada "Normas Que Regulan el manejo del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias de la Municipalidad Provincial de Chincheros", con el objetivo de fomentar la participación ciudadana y promover una gestión más transparente y cercana a la población;

Que, mediante opinión legal N°0364-2024-GAJ-MPCH, con registro de gerencia municipal N°8321 y proveído de alcaldía de fecha 18 de octubre de 2024, el gerente de asesoría jurídica, opina lo siguiente: "Primero: Conforme se expuso, corresponde aprobar mediante acto resolutivo la Directiva "Normas que Regulan el Manejo del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias de la Municipalidad Provincial de Chincheros" (...)"

Estando a los fundamentos expuestos; en estricto uso de las atribuciones conferidas por el inciso 6 del artículo 20° y el artículo 43° de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N°27972;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N°01-2024-MPCH, denominada "Normas que Regulan el Manejo del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias de la Municipalidad Provincial de Chincheros", la misma que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Chincheros dar cumplimiento a la presente Directiva, conforme a sus funciones y competencias. La Sub Gerencia de Recursos Humanos brindara las facilidades necesarias a fin de dar cumplimiento a la directiva aprobada.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución a la Gerencia Municipal, Sub Gerencia de Recursos Humanos, Oficina de Secretaria General, para su conocimiento y cumplimiento.

ARTÍCULO CUARTO. - ENCARGAR bajo responsabilidad al responsable de Imagen Institucional la publicación de la presente resolución de alcaldía en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano perteneciente a esta Entidad (<https://www.gob.pe/munichincheros>), conforme a Ley.

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
CHINCHEROS - APURÍMAC

Gustayo A. Gutiérrez Ortiz
ALCALDE

DISTRIBUCIÓN:
GERENCIA MUNICIPAL + DIRECTIVA 01
S.G.R.H. + DIRECTIVA 01
IMAGEN 01
OCI 01
S.G/ARCHIVO + DIRECTIVA 01



Municipalidad Provincial **CHINCHEROS**

Gestión 2023-2026

creada por Ley N° 23759 el 30 de diciembre de 1983

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



DIRECTIVA N°01-2024-MPCH

NORMAS QUE REGULAN EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHEROS

I. OBJETIVO

Establecer normas básicas, mecanismos de atención y procedimientos a seguir para la implementación del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias en la Municipalidad Provincial de Chincheros.

II. FINALIDAD

Brindar una oportuna atención a los reclamos y sugerencias presentados por los administrados en el Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias a implementarse en la Municipalidad Provincial de Chincheros.

III. BASE NORMATIVA

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y sus modificatorias.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y su modificatoria Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP que aprueba la "Norma técnica 001-2021-PCM/SGP, para la gestión de reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública".

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio de todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Chincheros.

V. DISPOSICIONES GENERALES

FUNCIONES DEL RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMOS

- El responsable del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Provincial de Chincheros, es designado por el Titular mediante Resolución de Alcaldía.
- El servidor (a) encargado del libro de reclamaciones tiene la responsabilidad y obligación funcional de orientar al usuario sobre el procedimiento o líneas de acción que tendrá en cuenta al momento de presentar su reclamo y que estas se adecuen a los protocolos de exigencia administrativa a fin de no incurrir en actos administrativos de carácter inconsistentes.
- Cada área usuaria de la Entidad, a quien le corresponde el reclamo suscitado por el administrado(a), está en la imperiosa necesidad de superar o mejorar las limitaciones que han propendido al reclamo respectivo, significando que esta acción permita adoptar medidas correctivas que el caso requiere.

pág. 1



Municipalidad Provincial CHINCHEROS

Gestión 2023-2026

creada por Ley N° 23759 el 30 de diciembre de 1983

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



- El Usuario debe ser informado con respecto a la respuesta de sus reclamos en un plazo de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibido el reclamo presentado, poniendo en autos de manera físico o digital (virtual).
- Planificar actividades de orientación y capacitación a los encargados de la custodia del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias.
- Realizar el seguimiento de la mejora de la calidad de atención a la ciudadanía en cada las unidades orgánicas implementadas.
- Verificar el correcto llenado de la información en la Hoja de Reclamación por el administrado, así como realizar el registro.

DE LA DIFUSIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

- Corresponde a la Municipalidad Provincial de Chincheros informar a las personas sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos.
- Se debe difundir en lugares accesibles y visibles la existencia del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Chincheros, el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, el horario y plazo de atención, conforme a la señalética aprobada de acuerdo a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N°07-2020-PCM.

DE LA ATENCIÓN DE LOS INCIDENTES

- Cuando una persona comunica o informa la ocurrencia de un incidente que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido, corresponde a la Municipalidad Provincial de Chincheros procurar su solución, de forma inmediata y de manera previa al registro del reclamo.

DE LAS ETAPAS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE RECLAMOS

El proceso de gestión de reclamos tiene las siguientes etapas:

Del plazo de atención:

El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

Del registro del reclamo:

- Las personas tienen derecho a registrar un reclamo en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, independientemente de si el incidente fue o no solucionado por la entidad.
- El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.
- El registro del reclamo, y en general todo el proceso de gestión del reclamo, es de carácter gratuito y no genera costo alguno a la persona que lo presente.
- La Municipalidad Provincial de Chincheros debe brindar orientación durante el registro del reclamo. De identificar que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la presente norma, el responsable del manejo del libro de reclamaciones comunica a las personas sobre las vías de tramitación que tienen a su disposición, según cada caso en particular.
- El reclamo debe contener información clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo, según el formato de registro en su versión física y digital aprobado en la presente directiva.
- Las personas pueden complementar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes para facilitar la evaluación por parte de la Municipalidad

pág. 2



Municipalidad Provincial CHINCHEROS

Gestión 2023-2026

creada por Ley N° 23759 el 30 de diciembre de 1983

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Provincial de Chincheros. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de medios o documentos que lo sustenten.

- La Municipalidad Provincial de Chincheros proporcionan de manera inmediata, una copia del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, a la persona que lo presenta.
- El traslado de la información debe realizarse en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido el reclamo.

De la atención y respuesta del reclamo:

- De la derivación del reclamo. - El Responsable del proceso de gestión de reclamos cuenta con un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para efectuar las siguientes acciones:
 - Determinar si el bien o servicio objeto de reclamo se encuentra bajo las disposiciones del Decreto Supremo N°07-2020-PCM y si la Municipalidad Provincial de Chincheros es competente para atender el reclamo.
 - En caso la evaluación efectuada determina que no corresponde su tramitación bajo los alcances de la presente directiva o la entidad no es competente, se efectúa la derivación interna o externa, según corresponda, y se notifica de dicha situación a la persona que presentó el reclamo.
 - El plazo de treinta (30) días hábiles para que la Municipalidad Provincial de Chincheros atienda y resuelva el reclamo, comienza a computarse desde el día siguiente de su recepción.
 - En caso la evaluación efectuada determina que corresponde su tramitación en la Municipalidad Provincial de Chincheros, debe verificar que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo.
 - De determinar que se cuenta con la información necesaria, deriva el reclamo a la unidad de organización cuyo bien o servicio ha sido objeto de reclamo.
 - De determinar que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se otorga a la persona un único plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archiva, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO

- El Libro de Reclamaciones Físico deberá ser proporcionado por la Gerencia Municipal, al Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos de la Entidad, quien a su vez será el encargado de proporcionar a los responsables del módulo de recepción.
- Las hojas de Reclamaciones, deberán contener la información consignada en el formato de hoja de reclamaciones del Libro de Reclamaciones del Anexo N° 1: FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIONES de la presente directiva, asimismo, a fin de dar trámite al reclamo, el usuario deberá consignar como mínimo su nombre, Documento Nacional de identidad, domicilio o correo electrónico, número de teléfono, fecha de reclamo y el detalle del mismo, en caso de no consignar la información detallada se considerará como no presentada.

pág. 3



Municipalidad Provincial **CHINCHEROS**

Gestión 2023-2026

creada por Ley N° 23759 el 30 de diciembre de 1983

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

- El Libro de Reclamaciones Virtual estará a disposición de los usuarios en el portal web institucional, de acuerdo al inciso C del artículo 7º del D.S N° 07-2020-PCM, se garantiza el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2 del artículo 5 del Decreto Supremo N°07-2020-PCM.

DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

- El Buzón de Sugerencias, es un receptáculo, casillero o compartimiento por el cual los ciudadanos formulan sus ideas, opiniones o sugerencias respecto a la mejora de la calidad de atención en la Municipalidad.
- Para que el administrado pueda registrar su idea, opinión o sugerencia, se ha diseñado un formato (Anexo III) que facilita el uso de este servicio en forma inmediata al administrado.
- El Buzón de Sugerencias, estará ubicado al ingreso de la Municipalidad provincial de Chincheros, según el Anexo III, lugar visible y de fácil acceso al administrado. Su custodia, verificación y trámite de la información será de responsabilidad del Encargado de la Custodia del Libro de Reclamaciones de la entidad, quien verificará si se ha depositado la información para tramitarlo a la Secretaría General por lo menos una vez por semana.
- Las sugerencias con iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad. Sin importar el canal donde el ciudadano manifieste su iniciativa, estos deben ser consolidados para su sistematización y análisis con la finalidad de implementar las acciones propuestas. La Municipalidad deberá dar respuesta al ciudadano en un plazo de treinta (30) días hábiles de las decisiones tomadas.

VII. DE LAS OBLIGACIONES

- El Libro de Reclamaciones Físico, así como el Buzón de Sugerencias debe encontrarse a disposición inmediata y accesible del Administrado.
- Todo reclamo registrada en el Libro de Reclamaciones Físico, deberá contar con número de registro para su atención bajo responsabilidad, no se atenderán los expedientes que no estén registrados.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

- Primera.- La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación.
- Segunda.- Dejar sin efecto toda directiva que se oponga a la presente.

IX. ANEXOS

- Anexo I : FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIONES
- Anexo II : AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
- Anexo III: FORMATO DE HOJA PARA EL DEPÓSITO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS
- Anexo IV: FORMATO DE RESPUESTA (Derivación por competencia)
- Anexo V: FORMATO DE RESPUESTA (Respuesta para queja/denuncia/otro)
- Anexo VI: FORMATO DE RESPUESTA (Respuesta aceptada)
- Anexo VII: FORMATO DE RESPUESTA (Respuesta Denegada)



Municipalidad Provincial CHINCHEROS

Gestión 2023-2026

creada por Ley N° 23759 el 30 de diciembre de 1983

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ANEXO I

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIONES

 Municipalidad Provincial CHINCHEROS <i>Gestión 2023-2026</i>	FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN (D.S. N°007-2020-PCM, "Norma técnica 001-2021-PCM/SGP, para la gestión de reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública")	LIBRO DE RECLAMACIONES 	
LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACIÓN N°	
FECHA:	DÍA	MES	AÑO

REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN

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

I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?

Si su respuesta fue "No" marque una alternativa

(Sí)

No

() Teléfono () Página institucional () Correo institucional

() 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 ocasiono que presentes este reclamo, de la manera más detallada posible.

II. INFORMACIÓN ADICIONAL



Municipalidad Provincial CHINCHEROS

Gestión 2023-2026

creada por Ley N° 23759 el 30 de diciembre de 1983

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

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 demoras antes y/o durante la atención que recibiste)

()

Procedimiento:

(No se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este)

()

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 a telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos)

()

Infraestructura:

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

()

Otro: _____

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo?

Si ()

No ()

III. DATOS PERSONALES

1. Tipo de documento DNI () Carne de extranjería () Pasaporte ()

2. N° de documento _____

3. Nombres y Apellidos _____

4. Envió de la respuesta

Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

() Quiero recoger una copia en Sede

() Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio _____

() Quiero recibirla por celular _____

() Quiero recibirla por correo electrónico _____

5. Notificaciones del avance (opcional)

Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo.

() Correo electrónico _____

() Mensaje de texto _____

Firma del ciudadano



Municipalidad Provincial **CHINCHEROS**

Gestión 2023-2026

creada por Ley N° 23759 el 30 de diciembre de 1983

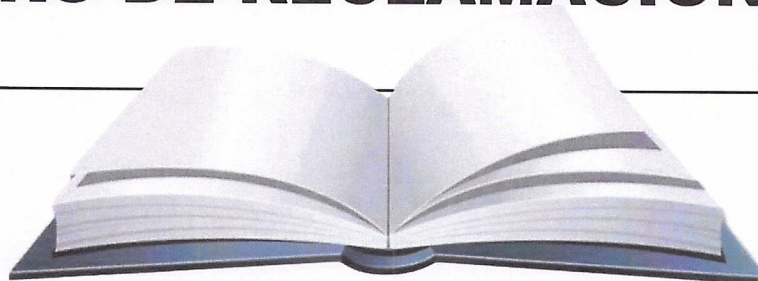
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



ANEXO II

AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES



Conforme a lo Establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la
Municipalidad Provincial de Chincheros cuenta con un Libro de Reclamaciones físico a su
disposición.

DIRÍJASE A LA OFICINA/ÁREA.....

SOLICITE Y REGISTRE DE SU QUEJA O RECLAMO.

En caso de negativa de entrega del libro escribe a libroreclamaciones@indecopi.gob.pe



Municipalidad Provincial CHINCHEROS

Gestión 2023-2026

creada por Ley N° 23759 el 30 de diciembre de 1983

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



ANEXO V

RESPUESTA AL RECLAMO (Respuesta para queja/denuncia/otro)

b) Respuesta para queja/denuncia/otro

RESPUESTA AL RECLAMO N° _____

Lugar y fecha:

Estimado Sr(a).....

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 _____

Sin embargo, se ha derivado a _____ (UO competente) _____ para conocimiento y fines.

Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con (UO competente) _____ a través (datos de los canales con los que cuenta la UO competente) _____

Atentamente,

.....
Firma Nombre de el/la Responsable del LDR

(Correo, anexo, otros)



Municipalidad Provincial CHINCHEROS

Gestión 2023-2026

creada por Ley N° 23759 el 30 de diciembre de 1983

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ANEXO VI

RESPUESTA AL RECLAMO (respuesta aceptada)

c) Respuesta aceptada

RESPUESTA AL RECLAMO N° _____

Lugar y fecha:

Estimado Sr(a).....

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
.....
.....
.....

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos
.....
.....
.....
.....

Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

.....
Firma Nombre de el/la Responsable del LDR

(Correo, anexo, otros)



Municipalidad Provincial CHINCHEROS

Gestión 2023-2026

creada por Ley N° 23759 el 30 de diciembre de 1983

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



ANEXO VII

RESPUESTA AL RECLAMO (Respuesta denegada)

d) Respuesta denegada

RESPUESTA AL RECLAMO N° _____

Lugar y fecha:

Estimado Sr(a).....

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, considerando.....

..... ha sido DENEGADO.

En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida puede comunicarse a través de.....

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)