FICHA DE PROCEDIMIENTO

PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones — Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	**Código: PRO-M07-002**	**Versión: V01**
Atención de Reclamos del Ciudadano		

Aprobaciones	Unidad de Organización	Firma y Sello
Elaborado por: José Alex Fiestas Ramírez	Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental	
Revisado por: Miguel Angel Tuesta Castillo	Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos	
Aprobado por: Edgar Renan De Pomar Vizcarra	Gerencia General	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**

OBJETIVO
Atender los reclamos presentados dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, permitiendo el desarrollo de acciones que propicien el fortalecimiento de los servicios y la mejora continua de la entidad.

ALCANCE
Comprende a la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental, las Unidades de Organización y el Ciudadano.
BASE NORMATIVA
• Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. • 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 N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública. • Decreto Legislativo N°1678, Decreto Legislativo que Garantiza la Continuidad del Servicio Público de Transporte Terrestre Regular de Personas que se Presta en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 172-2022-ATU/PE, que aprueba la “Directiva que regula la gestión de reclamos presentados contra la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU”.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: TUESTA CASTILLO Miguel Angel FAU 20604932964 hard
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 03/01/2025 12:44:01-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: FIESTAS RAMIREZ Jose Alex FAU 20604932964 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/01/2025 16:23:40-0500

- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 155-2024-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU.
- Resolución de Gerencia General N° 079-2024-ATU/GG, que aprueba el Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao ATU v3.0.

La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

SIGLAS Y DEFINICIONES

SIGLAS

- **SAU:** Sistema de Atención al Usuario.
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental.
- **SSTR:** Subdirección de Servicios de Transporte Regular.
- **UACGD:** Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.
- **UFAUSTR:** Unidad Funcional de Atención al Usuario de los Servicios de Transporte Regular.
- **UO:** Unidad de Organización.

REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	
Descripción del requisito	**Fuente**
• Reclamo registrado en el libro de reclamaciones digital a través de la Plataforma GOB.PE. • Reclamo realizado en el Libro de reclamaciones físico, bajo el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. • Reclamos presentados a través del Portal del Ciudadano. • Correo electrónico de reclamo para su atención por la UFAUSTR.	• Ciudadano

ACTIVIDADES			
Nro.	**Descripción de la Actividad**	**Unidad de Organización**	**Responsable**
	Para el inicio del procedimiento se presentan 03 escenarios que se dan en paralelo: Se tiene como plazo de hasta 3 días hábiles, para llevar a cabo las acciones de verificación y derivación: • Primer escenario: Inicia en la actividad 01, teniendo como elementos de entrada los reclamos que ingresan (Libro de reclamaciones en físico). • Segundo escenario: Inicia con el proceso S06.01 Recepción de documentos y luego pasa a la actividad 02, teniendo como elementos de entrada los reclamos que ingresan por del Portal del ciudadano.		

ACTIVIDADES			
Nro.	**Descripción de la Actividad**	**Unidad de Organización**	**Responsable**
	• Tercer escenario: Inicia en la actividad 04, teniendo como elementos de entrada los reclamos que ingresan (Libro de reclamaciones digital (Plataforma GOB.PE)).		
01	Enviar la hoja de reclamo para su atención mediante correo electrónico.	UACGD	Registrador de Mesa de Partes
02	Ingresar el reclamo al Libro de reclamaciones digital (Plataforma GOB.PE).	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
03	Generar código de reclamo. *El código de reclamo lo realiza el Libro de reclamaciones digital (Plataforma GOB.PE) de manera automática.*	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

04	Verificar si el asunto es competencia de la ATU.
	
	¿Es competencia de la ATU?
	• Sí: Ir a la siguiente condición **¿Se trata de un reclamo?**
	  o Sí: Ir a la actividad 07.
	  o No: Ir a la actividad 06.
	• No: Ir a la actividad 05.
		UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

05	Enviar el reclamo a la entidad a través del Libro de digital (Plataforma GOB.PE). **Fin del procedimiento.**	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
06	Informar al ciudadano sobre los canales de atención de acuerdo a la solicitud recibida. *La solicitud puede ser: por denuncias, quejas, sugerencias u otros.* **Fin del procedimiento.**	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
07	Verificar si es un reclamo respecto al servicio del Metropolitano o Corredores Complementarios. **¿Es un reclamo de la SSTR?** • Sí: Ir a la actividad 08. • No: Ir a la actividad 11.	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
08	Elaborar y enviar correo electrónico del reclamo para su atención. *Ir al proceso M07.03 Atención de Quejas y Reclamos del Usuario de los Servicios de Transporte Regular Concesionados a Cargo*	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

ACTIVIDADES			
Nro.	**Descripción de la Actividad**	**Unidad de Organización**	**Responsable**
	de la SSTR, para que Atienda el Reclamo que Corresponde al Usuario.		
09	Recibir correo electrónico dónde se indica el número de demanda (generado por el SAU).	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
10	Informar al ciudadano que su reclamo va ser atendido a través del SAU. *La información que se le da al ciudadano se realiza a través del Libro de reclamaciones digital (Plataforma GOB.PE).* **Fin del procedimiento.**	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
11	Verificar la información del reclamo. *El reclamo se visualiza a través del Libro de reclamaciones digital (Plataforma GOB.PE).* **¿Se cuenta con la información necesaria?** • Sí: Ir a la actividad 16. • No: Ir a la actividad 12.	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
12	Observar el reclamo, suspender la atención y esperar la subsanación del ciudadano.	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
13	Notificar a la persona, a través de la modalidad de notificación indicada por el ciudadano. *La notificación se realiza a través del Libro de reclamaciones digital (Plataforma GOB.PE).* La notificación puede ser por: - correo electrónico. - mensaje texto. *Inicia el proceso S06.03 Despacho de Documentos.* *Esperar hasta 2 días hábiles para la subsanación del reclamo.* *Inicia el proceso S06.01 Recepción de Documentos.* **¿Es la subsanación?** • Sí: Ir a la actividad 14. • No: **Fin de procedimiento.**	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
14	Recibir subsanación y analizar la información.	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

ACTIVIDADES			
Nro.	**Descripción de la Actividad**	**Unidad de Organización**	**Responsable**
	La subsanación se recibe a través del Libro de reclamaciones digital (Plataforma GOB.PE). **¿Subsanó reclamo y fue dentro del plazo?** • Sí: Ir a la actividad 16. • No: Ir a la actividad 15.		
15	Archivar y notificar a la persona e indicarle que puede interponer un nuevo reclamo. **Fin del procedimiento.**	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
16	Derivar el reclamo a la UO correspondiente a través Libro de digital (Plataforma GOB.PE).	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
17	Verificar si el reclamo es de su competencia. Plazo no mayor de 15 días hábiles contados un día después de recibido el reclamo **¿Es de su competencia el reclamo?** • Sí: Ir a la actividad 19. • No: Ir a la actividad 18.	UACGD	Responsable de los Reclamos en la Unidad de Organización
18	Justificar por qué el reclamo no es de su competencia. Plazo no mayor de 3 días hábiles de recibido. Ir a la actividad 04.	UACGD	Responsable de los Reclamos en la Unidad de Organización.
19	Analizar el reclamo, esclarecer los hechos y evaluar la evidencia proporcionada. *De acuerdo a lo establecido en la Directiva D-003-2022-ATU/GG-UACGD.*	UACGD	Responsable de los Reclamos en la Unidad de Organización.
20	Verificar si requiere ampliación del plazo de respuesta. **¿Requiere ampliación de plazo?** • Sí: Ir a la actividad 21. • No: Ir a la actividad 25.	UACGD	Responsable de los Reclamos en la Unidad de Organización.
21	Solicitar la ampliación a través del Libro de digital (Plataforma GOB.PE).	UACGD	Responsable de los Reclamos en la Unidad de Organización.
22	Analizar si se acepta o deniega la ampliación de plazo. **¿Se acepta la ampliación?** • Sí: Ir a la actividad 24. • No: Ir a la actividad 23.	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos.

ACTIVIDADES			
Nro.	**Descripción de la Actividad**	**Unidad de Organización**	**Responsable**
23	Indicar que no se acepta la ampliación porque se deniega el reclamo. Ir a la actividad 25.	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos.
24	Indicar que se acepta la ampliación porque se acepta el reclamo.	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos.
25	Emitir respuesta al reclamo a través del Libro de digital (Plataforma GOB.PE). *Plazo para responder no mayor de 27 días hábiles contados un día después de recibido el reclamo.* *Se tiene 2 días hábiles para atender observación.*	UACGD	Responsable de los Reclamos en la Unidad de Organización
26	Revisar la respuesta remitida en el libro de reclamaciones digital (Plataforma GOB.PE). *Plazo 1 día hábil para analizar la respuesta del reclamo.* ***¿Respuesta atiende el reclamo?*** • *Sí: Ir a la actividad 28.* • *No: Ir a la actividad 27.*	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos.
27	Comunicar al responsable de la UO para que corrija las observaciones. Ir a la actividad 25.	UTI	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos.
28	Verificar en el Libro de digital (Plataforma GOB.PE) la modalidad de notificación. *Modalidades de notificación:* • Correo electrónico: Ir a la actividad 29. • Celular: Ir a la actividad 29. • Notificación personal: Ir a la actividad 30. • Domicilio físico: Ir a la actividad 30.	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos.
29	Enviar el mismo día la respuesta del reclamo al ciudadano. **Fin del procedimiento.**	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos.
30	Elaborar carta de respuesta al reclamo por SGD y anexar documentación de sustentación. *Anexar documentación que sustenta la aceptación o negación del reclamo.*	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos.

ACTIVIDADES			
Nro.	**Descripción de la Actividad**	**Unidad de Organización**	**Responsable**
	De acuerdo a la modalidad de notificación: • Notificación personal: Ir a la actividad 31. • Domicilio físico: Ir a la actividad 32.		
31	Entregar la carta de respuesta al reclamo y la documentación de sustentación. *El ciudadano tiene un plazo de 30 días calendario para recoger la respuesta de su reclamo.* Ir a la actividad 33.	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos.
32	Preparar documentación para la notificación al ciudadano. *Ir al proceso S06.03 Despacho de documentos.* ***Fin del procedimiento.***	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos.
33	Enviar información de Gestión de Reclamos, según corresponda. Se realizan los siguientes envíos: - *A GG relación de reclamos no atendidos dentro del plazo, al menos 2 veces al mes, de existir reclamos no atendidos.* - *Informe semestral a OPGR, los resultados y estadísticos del proceso de atención de reclamos.* - *Informe Anual de la Gestión de Reclamos para la SGP de la PCM, el cual es enviado por la GG.*	UACGD	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos.
Fin del procedimiento.			

DOCUMENTOS QUE SE GENERAN
• Carta de respuesta al reclamo del ciudadano. • Documentos que sustenta la respuesta al reclamo. • Informe de relación de reclamos no atendidos a Gerencia General, de ser el caso. • Oficio con Informe Anual de Gestión de Reclamos • Informe semestral a OPGR

PROCESO RELACIONADO
• M07.02 Atención de Reclamos del Ciudadano.
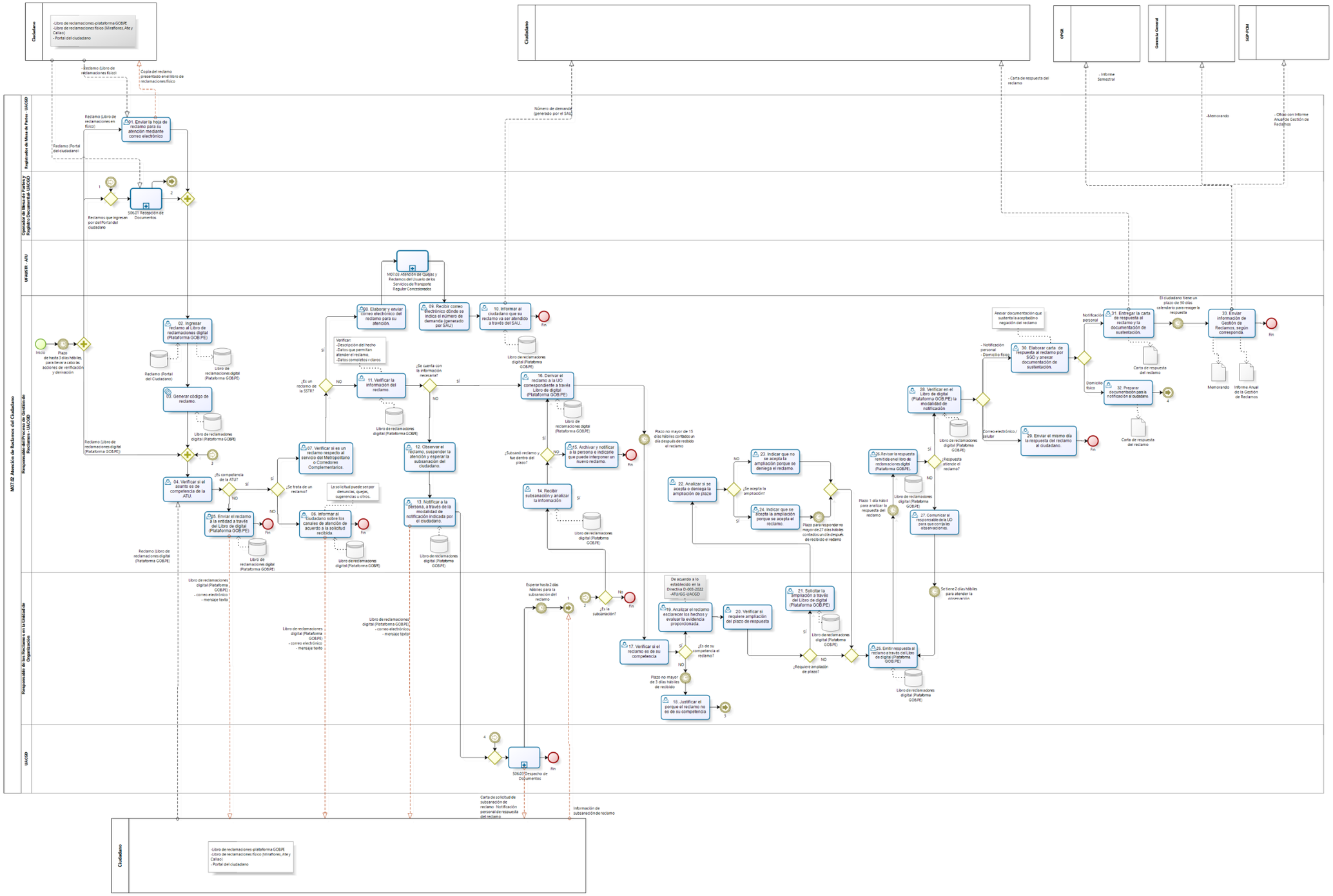
DIAGRAMA DE PROCESO