

**DIRECTIVA N° 007-2021-SG/MC****DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRESENTADAS ANTE EL MINISTERIO DE CULTURA****1. OBJETIVO**

Normar y regular las disposiciones para la adecuada y oportuna atención de los reclamos y sugerencias que sean presentadas por personas naturales o jurídicas, ante el Ministerio de Cultura.

2. BASE LEGAL

- Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura y modificatorias.
- Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú y modificatoria.
- Decreto Ley N° 25790, Decreto Ley que crea el Sistema Nacional de Museos del Estado.
- Decreto Supremo N° 005-2013-MC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- Decreto Supremo N° 004-2016-MC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 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 Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".
- 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.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, y modificatoria.
- Resolución de Secretaría General N° 133-2015-SG/MC, que aprueba la Directiva N° 015-2015/MC "Lineamientos para la Formulación, Modificación y Aprobación de Directivas en el Ministerio de Cultura".

3. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación obligatoria por parte de todos los funcionarios y servidores públicos sujetos a cualquier modalidad contractual que prestan servicios en los órganos, órganos desconcentrados, unidades orgánicas, unidades ejecutoras y proyectos especiales del Ministerio, así como en los museos administrados por el Ministerio de Cultura.



4. RESPONSABILIDAD

- 4.1. Los órganos desconcentrados, unidades ejecutoras, proyectos especiales y museos administrados por el Ministerio de Cultura (en adelante, sede(s)), son responsables del cumplimiento de lo establecido en la presente directiva y la adopción de las medidas correctivas pertinentes, en el marco de sus competencias.
- 4.2. El Encargado del Libro de Reclamaciones (física o digital) en la sede central y las otras sedes, es responsable de realizar las siguientes acciones:
 - a) Atender los incidentes.
 - b) Asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda.
 - c) Brindar información y asistencia técnica a los usuarios que desean presentar su reclamo.
- 4.3. Los órganos y unidades orgánicas de la sede central del Ministerio de Cultura (en adelante, áreas), a través de sus encargados de la atención de reclamos, son responsables del cumplimiento de lo establecido en la presente directiva y la adopción de las medidas correctivas pertinentes, en el marco de sus competencias.
- 4.4. La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, o la que haga sus veces en las sedes del Ministerio de Cultura, es responsable de recibir los reclamos y sugerencias presentadas por las personas naturales o jurídicas (en adelante, usuarios) y velar por el cumplimiento de la presente directiva. En el caso de los reclamos, siempre que sean presentados de manera presencial.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. Los usuarios presentan un reclamo ante el Ministerio de Cultura mediante el canal virtual o presencial, frente a las situaciones originadas o permitidas por funcionarios, servidores del Ministerio de Cultura, los cuales tengan como consecuencia la insatisfacción o disconformidad del usuario respecto del servicio de atención brindado por la entidad pública.
- 5.2. El Libro de Reclamaciones y los formatos de sugerencias se encuentran a disposición de los usuarios en la Plataforma de Atención al Ciudadano o Mesa de Partes de la sede central y sedes a nivel nacional; y de manera virtual, a través de la plataforma digital Libro de Reclamaciones (<https://reclamos.servicios.gob.pe/>) y portal web del Ministerio de Cultura (<http://sistemas2.cultura.gob.pe/Sugerencias/sugerencias.jsp>).
- 5.3. Los reclamos presentados por los usuarios deben atenderse en un plazo no mayor de treinta días hábiles computados a partir del día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones.
- 5.4. La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en las sedes del Ministerio de Cultura, recibe, canaliza y hace seguimiento de los reclamos y sugerencias que se presenten en la sede central del Ministerio de Cultura o sedes, según corresponda, a través de cualquiera de las modalidades señaladas en la presente directiva.



- 5.5.** La sede o área que sea objeto de reclamo, debe pronunciarse sobre el particular, señalando si el reclamo es aceptado o no, informando las acciones adoptadas como medida correctiva y/o preventiva, o explicando las razones/sustento de la respuesta según sea el caso. El referido pronunciamiento debe ser remitido al Encargado del Libro de Reclamaciones de la sede correspondiente.
- 5.6.** El Encargado del Libro de Reclamaciones de la sede, es el servidor designado como tal en cada sede, encargado de dar respuesta a los usuarios que hayan formulado reclamos; y la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, o la que haga sus veces en las sedes del Ministerio de Cultura, en el caso de las sugerencias, es la encargada de dar respuesta a los usuarios que hayan formulado sugerencias, mediante medios físicos o electrónicos, según corresponda.
- 5.7.** De presentarse una solicitud, denuncia o queja por defectos de tramitación bajo la forma de reclamo o sugerencia, el Encargado del Libro de Reclamaciones de sede, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, o la que haga sus veces en las sedes del Ministerio de Cultura, respectivamente, orienta al usuario sobre las acciones a tomar, según corresponda.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

El proceso para la gestión de reclamos se divide en tres etapas: registro del reclamo, atención y respuesta del reclamo y notificación de la respuesta.

6.1.1. REGISTRO DEL RECLAMO

6.1.1.1. El usuario puede realizar el registro de su reclamo de manera virtual, a través de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones: <https://reclamos.servicios.gob.pe>.

6.1.1.2. La plataforma digital del Libro de Reclamaciones se encuentra activa los siete días de la semana durante las veinticuatro horas, pudiendo el usuario registrar su reclamo en cualquier momento. Sin embargo, para efectos de cómputo de plazos, el reclamo presentado después de las 4:30 p.m. y en días inhábiles y feriados, se considera recibido al día hábil siguiente.

6.1.1.3. Cuando no sea posible hacer uso de los medios tecnológicos o no se tengan las condiciones técnicas necesarias para emplear la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, el usuario puede realizar el registro de su reclamo de manera presencial, a través del Libro de Reclamaciones físico.

6.1.2. ATENCIÓN Y RESPUESTA DEL RECLAMO

6.1.2.1. En caso se presente el reclamo de manera presencial, el personal de Mesa de Partes de la Oficina de Atención al Ciudadanía y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en las sedes del Ministerio de Cultura realiza las siguientes acciones:



- a) Recibe la Hoja del Libro de Reclamaciones (Anexo N° 02 en español y en quechua, según corresponda), llenada por el usuario y revisa que el contenido de los hechos esté expuesto en forma clara, verificando que los datos personales se encuentren completos.
- b) De presentar alguna ambigüedad en su redacción, solicita al usuario que subsane dentro de un plazo máximo de dos días hábiles, de acuerdo al numeral 136.1 del artículo 136 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N°004-2019-JUS. Si el usuario no presenta la subsanación dentro del referido plazo, se archiva el reclamo y se notifica el hecho al usuario.
- c) Si se efectúa la subsanación o no hay observaciones, de ser el caso, registra el reclamo presentado en el Sistema de Gestión Documental o medio que utilice la sede, generando así un número de expediente y proporciona una copia del reclamo al usuario.
- d) Deriva el reclamo mediante Sistema de Gestión Documental o medio que utilice la sede, al Encargado del Libro de Reclamaciones de sede.

6.1.2.2. En caso el usuario presente el reclamo por la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, el Encargado del Libro de Reclamaciones de sede debe proceder con la respectiva atención, de acuerdo a lo siguiente:

- a) Revisa y verifica si lo manifestado corresponde a un reclamo y si este es de competencia del Ministerio; así como que el contenido de los hechos esté expuesto en forma clara, verificando que los datos personales se encuentren completos.
- b) Si el reclamo presentado por el usuario corresponde a otra entidad, deriva a la entidad correspondiente en un plazo máximo de tres días hábiles por la misma plataforma digital de Libro de Reclamaciones, según corresponda, de no contar con la mencionada plataforma debe trasladarlo por otro medio, comunicando al usuario el traslado de su reclamo.
- c) En caso el reclamo registrado presente alguna ambigüedad en su redacción u omisión de adjuntar algún documento que haya sido mencionado, observa el reclamo, solicitando al usuario que subsane dentro de un plazo máximo de dos días hábiles, de acuerdo al numeral 136.1 del artículo 136 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N°004-2019-JUS. Si el usuario no presenta la subsanación dentro del referido plazo, se archiva el reclamo y se notifica el hecho al usuario.



- d) Si se efectúa la subsanación o no hay observaciones sobre el reclamo presentado, asigna al área o sede correspondiente, para su atención en un plazo no mayor de quince días hábiles. En los casos en los que le hayan derivado el reclamo por el Sistema de Gestión Documental o medio que utilice la sede, registra el reclamo en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, previo a su asignación respectiva.

6.1.2.3. En caso el reclamo se presente en una sede distinta de donde sucedieron los hechos, ya sea de manera presencial o virtual, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) De manera presencial, el personal de Mesa de Partes de la Oficina de Atención al Ciudadanía y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en las sedes realiza las acciones descritas en el numeral 6.1.2.1.
- b) De manera virtual, mediante la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, el Encargado del Libro de Reclamaciones de sede deriva el reclamo a la sede correspondiente en un plazo máximo de dos días hábiles, para el trámite y atención del mismo, quienes absuelven directamente el reclamo siguiendo el procedimiento y plazos establecidos en la presente directiva.

6.1.2.4. Derivado el reclamo al área o sedes del Ministerio de Cultura, se deben realizar las siguientes acciones:

6.1.2.4.1. En el área

El encargado de la atención de reclamos del área realiza la gestión para su atención en un plazo no mayor de quince días hábiles, de acuerdo a lo siguiente:

- a) Da atención o deriva al servidor del área, mediante correo electrónico con copia a su superior jerárquico, según corresponda, quien elabora el descargo respectivo, para lo cual informa si el reclamo es aceptado o no, de las acciones adoptadas como medidas correctivas o explica las razones/sustento de la respuesta, según sea el caso. Dicho descargo es remitido al superior jerárquico del área para su revisión y aprobación respectiva.
- b) Una vez que se cuente con la aprobación del descargo del reclamo, debe proyectar la respuesta al Encargado del Libro de Reclamaciones de sede mediante la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, de ser necesario adjunta información de descargo, como, por ejemplo: los correos de traslado y atención del mismo.

6.1.2.4.2. En las sedes

El Encargado del Libro de Reclamaciones de sede realiza la gestión para la atención de los reclamos, de acuerdo a lo siguiente:

- a) Da atención o deriva a un servidor de su misma sede, mediante correo electrónico con copia al superior jerárquico, según corresponda, quien elabora el descargo respectivo, para lo cual informa si el reclamo es aceptado o no, de las acciones adoptadas como medidas correctivas o explica las razones/sustento de la respuesta, según sea el caso. Dicho descargo es remitido al superior jerárquico correspondiente para su revisión y aprobación respectiva.
- b) Una vez que se cuente con la aprobación del descargo del reclamo, registra la información en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, de ser necesario adjunta información de descargo, como, por ejemplo: los correos de traslado y atención del mismo.

6.1.2.4.3. En la Plataforma el Encargado de sede

Verifica la idoneidad del descargo del reclamo, teniendo las siguientes consideraciones:

- a) De no encontrar conforme la respuesta del reclamo por presentar ambigüedad, devuelve al área o sede correspondiente con las observaciones en un plazo máximo de un día hábil de haber recibido la respuesta. El área o sede correspondiente tiene un plazo máximo de tres días hábiles para enviar la subsanación del descargo.
- b) De encontrar conforme el descargo, emite la respuesta final al usuario en un plazo máximo de cuatro días hábiles, y de ser necesario, adjunta información de descargo, como, por ejemplo: los correos de traslado y atención del mismo.

6.1.3. NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA DEL RECLAMO

6.1.3.1. El Encargado del Libro de Reclamaciones de sede notifica la respuesta del reclamo al usuario, según el medio elegido en la hoja de reclamación:

- a) Domicilio físico: se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta, y por única vez. En el caso que no haya completado la dirección o no exista, se toma en cuenta aquella que figura en el documento nacional de identidad o carné de extranjería.

Si la dirección del domicilio no está en el territorio nacional, se debe enviar al correo electrónico consignado en la hoja de reclamación.



- b) Sede de la entidad: Se realiza a partir del día hábil siguiente de expedida la respuesta. El usuario tiene un plazo de treinta días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo señalado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- c) Correo electrónico: se realiza el mismo día de expedida la respuesta a través de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones.
- d) Servicio de mensajes cortos (SMS): se realiza el mismo día de expedida la respuesta a través de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones.

6.2. EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS

- 6.2.1.** Las sedes remiten anualmente a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, un informe sobre las acciones y/o mejoras que hayan implementado a raíz de los reclamos presentados durante el año, durante los siete días hábiles posteriores a la culminación del año.
- 6.2.2.** La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria consolida la información reportada por las sedes y elabora un informe de resultados detallado de la gestión de reclamos, dirigido a la Secretaría General, con copia al Equipo de Mejora Continua, en un plazo máximo de treinta días hábiles posteriores a la culminación del año.

6.3. DE LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS

La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en las sedes del Ministerio de Cultura, recibe la sugerencia presentada por el usuario, debiendo cumplir con lo siguiente:

6.3.1. Atención de sugerencias por el canal presencial:

6.3.1.1. PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS

El usuario puede realizar sugerencias de forma escrita mediante el uso del formulario de sugerencia presencial, (Anexo N° 03 en español o Anexo N° 04 en quechua, según corresponda), que es colocado dentro del Buzón de Sugerencias ubicado en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía o mesa de partes de la sede central y/o las sedes del Ministerio de Cultura.

La apertura del buzón para el retiro de los formularios se realiza con una frecuencia mensual, dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

6.3.1.2. REVISIÓN Y DERIVACIÓN DE SUGERENCIAS

Retirados los formularios, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en las sedes del Ministerio de Cultura, revisa en el plazo de dos días hábiles las



sugerencias presentadas, verificando que se encuentren redactadas en forma clara y que sea viable su atención para su derivación; caso contrario son desestimados.

Las sugerencias que resulten ser viables se registran en el Sistema de Gestión Documental o medio que utilice la sede, con el nombre de SUGERENCIAS (considerando que la mayoría de sugerencias de manera presencial son anónimas), se le asigna un número de expediente o registro y se realiza la derivación al área o sede competente.

6.3.1.3. ATENCIÓN DE SUGERENCIAS

El área o sede a la cual se le deriva la sugerencia cuenta con un plazo de diez días hábiles de recibida la sugerencia para informar a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en las sedes del Ministerio de Cultura, sobre las medidas adoptadas o la imposibilidad de su atención a través del Sistema de Gestión Documental.

6.3.1.4. RESPUESTA DE SUGERENCIAS

La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en las sedes del Ministerio de Cultura, remite la respuesta recibida por el área competente al correo electrónico consignado por el usuario en el formulario de sugerencias.

Si el usuario no consignó correo electrónico de referencia, la respuesta recibida queda registrada en el sistema de registro de documentos por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en las sedes del Ministerio de Cultura.

6.3.2. Atención de Sugerencias – canal virtual-Sede Central

6.3.2.1. El usuario presenta su sugerencia mediante el formulario web correspondiente (Anexo N° 05 en español o Anexo N° 06 en quechua), ubicado en la página web del Ministerio de Cultura, en el campo de “Servicios al Ciudadano”: el formulario en castellano (<http://sistemas2.cultura.gob.pe/Sugerencias/sugerencias.jsp>), y en el campo “Internetninta Yanapakuy”, el formulario en quechua (<http://sistemas2.cultura.gob.pe/Sugerencias/sugerenciasq.jsp>), la cual dirige su sugerencia al correo defensordelusuario@cultura.gob.pe, administrado por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

6.3.2.2. La revisión, derivación, atención y respuesta de la sugerencia virtual se da de igual forma que una sugerencia presencial, de acuerdo a lo descrito en el numeral 6.2.1 de la presente directiva.

6.3.2.3. Si la sugerencia dirigida a un órgano desconcentrado que forma parte del Ministerio de Cultura ha sido presentada en la sede central o a través de los canales virtuales (página web):



- a) La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria recibe y corre traslado mediante documento a través del Sistema de Gestión Documental u otro medio (correo), a la sede correspondiente del Ministerio de Cultura.
- b) La sede correspondiente del Ministerio de Cultura, absuelve directamente la sugerencia siguiendo el procedimiento y plazos establecidos en la presente Directiva, en lo que resulte aplicable.

7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

- 7.1** Los aspectos y situaciones no previstas en la presente directiva son evaluadas y resueltas absueltos por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
- 7.2** Los formatos de Hoja del Libro de Reclamaciones y del Formulario de Sugerencias presencial (Anexos N° 02 y N° 03) deben ser traducidos por los órganos desconcentrados del Ministerio de Cultura, en la lengua predominante de la región, en aplicación de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú y su Reglamento; y ponerlos a disposición de los usuarios.

8. ANEXOS

- Anexo N° 01: Glosario de Términos.
- Anexo N° 02: Hoja del Libro de Reclamaciones en español y quechua.
- Anexo N° 03: Formulario de Sugerencia presencial en español.
- Anexo N° 04: Formulario de Sugerencia presencial en quechua.
- Anexo N° 05: Formulario de Sugerencia virtual en español.
- Anexo N° 06: Formulario de Sugerencia virtual en quechua.
- Anexo N° 07: Flujograma de Atención de reclamos.
- Anexo N° 08: Flujograma de Atención de sugerencias.



ANEXO N° 01

Glosario de Términos

Para la aplicación de la presente directiva, se debe tener en cuenta las siguientes definiciones:

1. **Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que acude al Ministerio de Cultura a ejercer algunos de los derechos establecidos en el artículo 66 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, o a solicitar información acerca de trámites y/o servicios que brinda, acceder a los servicios, talleres, conferencias, espectáculos y otros que brinda el Ministerio.
2. **Reclamo:** De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos.
3. **Queja por defecto de tramitación:** Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el usuario sobre defectos de tramitación establecidos en el artículo 169 del Texto Único Ordenado de Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
4. **Sugerencia:** Es todo aporte o iniciativa - que no suponga reclamos - formulados por los usuarios o público en general, en forma individual o colectiva, tendiente a mejorar la prestación de los servicios.
5. **Libro de reclamaciones:** Es el medio por el cual los usuarios pueden manifestar su disconformidad sobre algún servicio brindado por el Ministerio, para lo cual existen dos canales para su presentación: físico y virtual.
6. **Medida 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.
7. **Medida preventiva:** Es la acción que consiste en eliminar la causa raíz de los problemas potenciales identificados y vinculados a la gestión de reclamos.
8. **Plataforma digital del Libro de Reclamaciones:** Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los usuarios; así como a las entidades, efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.
9. **Incidente:** Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.



PERÚ

Ministerio de Cultura

10. **Sede:** Lugar en el que se ubica de manera formal y física alguna de las dependencias a nivel nacional del Ministerio de Cultura.
11. **Sede Central:** Lugar en el que se ubica las dependencias de la sede Lima, ubicada en Av. Javier Prado Este 2465 – San Borja.



PERÚ

Ministerio de Cultura

ANEXO N° 02

Hoja del Libro de Reclamaciones en español y quechua

<p>PERÚ Ministerio de Cultura</p>	
<p>N° de hoja de reclamación: Mañakuy rapipa yupaynin: _____</p>	
<p>fecha de registro mañakusqa punchaw ____/____/____</p>	
<p>MINISTERIO DE CULTURA Av. Javier Prado este 2465 - San Borja</p>	
<p>REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN / QILLQAY - MAÑAKUNA RAPI</p>	
<p>Lamentamos el malestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información. Pampachaykuy mana allin kasqanta. Amahina, kaypi qillqaykuy mañakuynikita qammam allinta willamunaykupaq.</p>	
<p>I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ? / WILLAYKUWAYKU ¿IMATAQ KARURQAN?</p>	
<p>1. ¿El problema ocurrió de manera presencial? ¿Chay sasachakuy, chaypi kaptiykichu karurqan?</p>	
<p>() Sí Ari</p>	<p>No Manam</p>
<p><i>Si su respuesta fue "No" marque una alternativa "Manam" nispaqa, mayqin kaqta riqsichiy</i></p>	
<p>() Teléfono () Página institucional () correo electrónico () Chat () Red social</p>	
<p>2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo? ¿Kay mañakuy kananpaq haykaqmi chay sasachakuy karurqan ? ____/____/____</p>	<p>3. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió? ¿Imay horam chay sasachakuy karurqan? _____</p>
<p>4. Describenos ¿qué sucedió? / Willariwayku ¿imam karurqan? <i>Cuéntanos cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo, de la manera más detallada posible. Ima sasachakuyki karurqan kay mañakuyta ruramaykipaq, mana imatapas qunqaspayki willariwayku.</i></p>	
<p>II. INFORMACIÓN ADICIONAL / MA WILLAYTAPAS YAPAYKUWAQMI</p>	
<p>1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo dos opciones Mayqinmi mañakuynikita paqarichin. Iskaytapas akllawaqmi</p>	
<p>Trato profesional en la atención / Llamkaqpa yanapayninmanta: <i>(La persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada) (Llamkaq mana allintachu yanapasurqanki)</i> ()</p>	
<p>Tiempo / Suyasqaykimanta: <i>(Hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste) (Unay suyarqanki yanasunaykipaq utaq mana utqayllatachu yanapasurqanki)</i> ()</p>	
<p>Procedimiento / Yanapay chaskisqaykimanta: <i>(No se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este) (Mana allintachu yanapasurqanki utaq chay yanapakuyta mana allintachu qawanki)</i> ()</p>	



Información / Willasusqaykimanta:
(La orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa) ()
(Mana allintachu utaq mana lliwtachu willasurqanki)

Resultado / Yanapay mañasqaykimanta:
(No se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio) ()
(Mañasqaykita mana ayparqankichu utaq mañakuyniykita mana qusunaykipaq mana allintaqa willasunkichu)

Confianza / Uyayninmanta:
(Ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad) ()
(Yanapaq wasi, rurayninwan mana allintachu qawachikun)

Disponibilidad / Yanapayninpaq kichakuyninmanta:
(El medio de atención(virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos) ()
(Imaymanawan yanapakuşan (internetwan, uya uyawan utaq telefonowan) mana allintaqa yanapankunchu utaq pisi horakunalla kichasqa kan)

Infraestructura / Yanapana wasipa kaqninmanta:
(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 sitio inseguro) ()
(Yanapana wasipa ukun, tiyanakunapas mana allinchi, runakunapa purinankupas mana allinchi utaq yanapana wasi manchakuy lawpi kachkan)

Otro / Hukkuna: _____

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo? Sí () No ()
 ¿Willakuyniyki uyariyta munarqankuchu manaraq kay mañakuyta qillqachkaptiyki? Arí Manam

III. DATOS PERSONALES / MAÑAKUQPA RIQSICHIKUYNINKUNA

1. Tipo de documento DNI () Carnet de extranjería () Pasaporte ()
 Mayqin documentom kapusunki

2. N° de documento _____ 3. Nombres y apellidos _____
 Documentoykípa yupaynin Sutiyykikuna

4. Envío de la respuesta / Mañakuyniykimanta willasunaykipaq
 Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo/ Mañakuyniykimanta imaynatam munawaq willasunaykita

() Quiero recoger una copia en Sede
 Yanapaq wasipim willakuyya copianta chaskiyta munani

() Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio
 Wasiymanmi willakuyya copianta apachimuwanta munani _____

() Quiero recibirla por celular
 Celularniykim chaskiyta munani _____

() Quiero recibirla por correo electrónico
 Correoykim chaykiyta munani _____

5. Notificaciones del avance (opcional) / Willakuyniyki purisqanmanta (munaspalla)
 Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo
 Akllaykuy, imaynatam yachayta munanki willakuyniyki purisqanmanta

() Correo electrónico _____

() Mensaje de texto _____

 Firma del ciudadano
 Mañakuqpa sutinpa qillqaynin



ANEXO N° 05

Formulario de Sugerencia virtual en español

Su opinión es muy importante para ayudarnos a conocer sus necesidades y atenderlos mejor, si desea dejar una SUGERENCIA por favor llenar el formulario.

Estimado ciudadano, con la finalidad de comunicarle las acciones tomadas en base a su aporte, agradeceremos consigne una dirección de correo electrónico completa y válida, de otro modo no será posible comunicarnos con usted.

Nombres *

Correo Electrónico *

Teléfono *

Sugerencia *

0 caracteres - 2000 caracteres disponibles

aaa66477



ENVIAR



LIMPIAR



PERÚ

Ministerio de Cultura

ANEXO N° 06

Formulario de Sugerencia virtual en quechua

Nisqaykitaqa anchatam chaninchaniku, munasqaykikunata ancha allinta yachanaykupaq, chayman hina sumaqta llamkanaykupaq. Sichus ima yuyaychaykunatapas quwayta munawaq, kay formulariupi churaykuy.

Chaninchasqa runa, yuyaychawasqaykikunamanta ima ruwasqaykunata willasunaykikupaq, correo elektronikuykita kaypi huntasqata churaykuy, allin kasqanta hawaykuspa, mana allin kaptinqa manam imallatapas willaykamuykita atisaqkuchu.

Sutiyki *

Correo Electrónico *

Telefonunpa Yupaynin *

Yuyaychaykuy *

0 caracteres - 2000 caracteres disponibles

9171dead



APACHIY

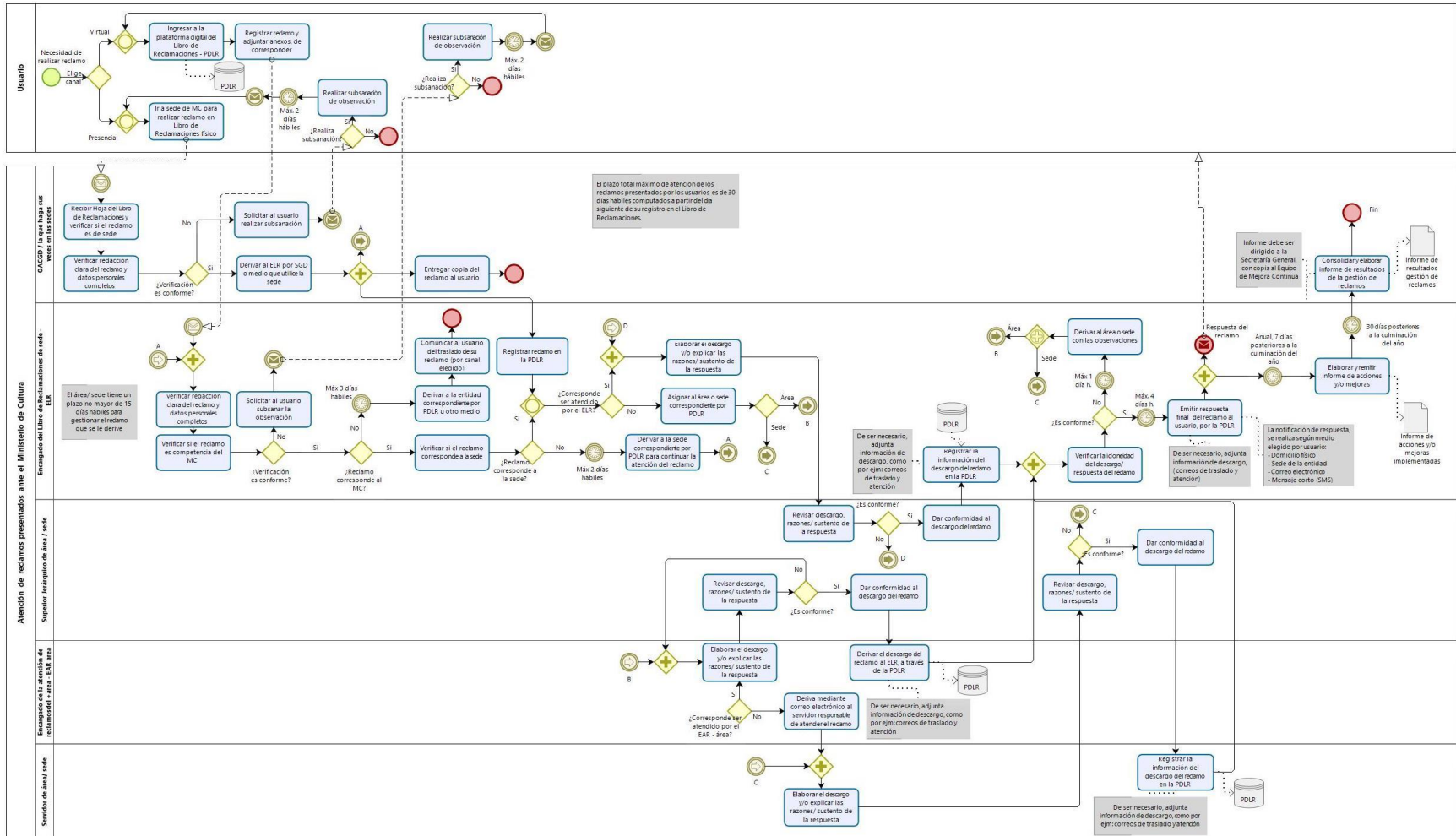
PICHAY



PERÚ

Ministerio de Cultura

ANEXO N°07 Flujograma de atención de reclamos





ANEXO N° 08 Flujograma de atención de sugerencias

