



Lima, 02 de Marzo del 2022

## RESOLUCIÓN DE SECRETARIA GENERAL N° D00019-2022-CONADIS-SG

### VISTOS:

El Informe N° D000003-2022-CONADIS-UFACGD de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, Memorando N° D000034-2022-CONADIS-OAD de la Oficina de Administración, Informe N° D000025-2022-CONADIS-OPP e Informe N° D000033-2022-CONADIS-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y, el Informe N° D000070-2022-CONADIS-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, con Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, permitiendo identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, el numeral 169.1 del artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que en cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva;

Que, el numeral 72.2 del artículo 72 de la citada norma, dispone que toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentran comprendidas dentro de su competencia;

Que, en esta línea, el artículo 63 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, establece que el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), es el órgano especializado en cuestiones relativas a la discapacidad, es un Organismo Público Ejecutor adscrito al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables con autonomía técnica, administrativa, de administración, económica y financiera;

Que, a través de la Resolución de Presidencia N° 010-2016-CONADIS, se aprueba la Directiva N° 02-2016-CONADIS, Lineamientos Generales para el Uso del

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.conadisperu.gob.pe:8181/validadorDocumental/inicio/detalle.jsf> e ingresando la siguiente clave: **GIISFF**

[www.conadisperu.gob.pe](http://www.conadisperu.gob.pe)

Av. Arequipa N° 375  
Santa Beatriz – Lima  
Teléfono: 630-5170



Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU  
20433270461 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 02.03.2022 15:14:44 -05:00



Firmado digitalmente por PRIETO GOMEZ Rosa Marcela FAU  
20433270461 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 02.03.2022 14:24:50 -05:00



Firmado digitalmente por DEL CASTILLO QUISPE Yameli Estefanía FAU  
20433270461 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 02.03.2022 14:13:32 -05:00



Firmado digitalmente por FERNANDEZ LARREA Ysabel FAU  
20433270461 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 02.03.2022 11:54:59 -05:00



Libro de Reclamaciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad –CONADIS;

Que, por Resolución de Presidencia N° 087-2020-CONADIS/PRE, se crea la Unidad Funcional de Integridad Institucional, como unidad dependiente de la Secretaría General del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS;

Que, posteriormente con Resolución de Secretaría General N° D000012-2021-CONADIS-SG, la Secretaria General delega a la Oficina de Administración del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), entre otra, la función de conducir, organizar, desarrollar y coordinar los servicios de atención al ciudadano y a la vez, al coordinador de dicha Unidad, se le asigna entre otras, la responsabilidad de administrar, reportar y dar seguimiento al libro de reclamaciones físico y virtual del CONADIS;

Que, en este marco la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental a través del Informe N° D000003-2022-CONADIS-UFACGD, propone actualizar la Directiva del Libro de Reclamaciones, en razón a que se viene implementando una plataforma uniformizada en el sector público, la misma que es prioritariamente virtual, dado el contexto sanitario, y orientado a brindarle las facilidades al ciudadano;

Que, la Directiva N° 003-2021-CONADIS-SG "Normas y Procedimientos para la formulación, modificación y aprobación de los Documentos Normativos en el CONADIS" aprobada por Resolución de Secretaría General N° 025-2021-CONADIS/SG y modificada por Resolución de Secretaría General N° D000009-2021-CONADIS/SG, establece las normas y procedimientos para la formulación, modificación y aprobación de los documentos normativos que emite el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad – CONADIS;

Que, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto mediante Informe N° D000033-2022-CONADIS-OPP, señala que la propuesta de la Directiva cumple con: (i) Los criterios establecidos en el numeral 7.3.2 de la Directiva N° 003-2021-CONADIS-SG; (ii) Presentar la estructura y contenido establecido en el anexo N° 01 de la Directiva N° 003-2021-CONADIS-SG; y, (iii) Se encuentra alineada al PEI 2020-2024 del CONADIS, específicamente con el Objetivo Estratégico Institucional OEI.04 Fortalecer la gestión institucional con enfoque de resultados, y a la Acción Estratégica Institucional AEI.04.03 Gestión documental; atención ciudadana; gobierno digital y comunicación institucional optimizadas para brindar atención a los usuarios del CONADIS, por consiguiente emite opinión favorable para la aprobación de la propuesta de directiva;

Que, por lo expuesto y en el marco de la normativa aplicable, resulta necesario aprobar la citada directiva a fin de contar con un documento normativo que establecerá medidas que permitan fortalecer la gestión del responsable del Libro de Reclamaciones; así como de garantizar la adecuada administración, y atención del registro de los reclamos de las/los usuarias/os;

Que, con Resolución de Presidencia N° D000021-2021-CONADIS/PRE se designó temporalmente a partir del 21 de octubre de 2021, a la señora Katherine del





Rocío Pinillos García como Secretaria General del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS);

Con los visados de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, Oficina de Administración, Oficina Planeamiento y Presupuesto; y, Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP; Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; Decreto Supremo N° 002-2016-MIMP, Reglamento de Organizaciones y Funciones del CONADIS; y, la Resolución de Presidencia N° D000021-2021-CONADIS/PRE;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1.- APROBAR** la Directiva N° D000001-2022-CONADIS-SG "Directiva para el Uso del Libro de Reclamaciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS" y sus Anexos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.

**Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO** la Resolución de Presidencia N° 010-2016-CONADIS, que aprueba la Directiva N° 02-2016-CONADIS, Lineamientos Generales para el Uso del Libro de Reclamaciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad –CONADIS.

**Artículo 3.- DISPONER** que la Unidad de Tecnología e Informática de la Oficina de Administración publique la presente Resolución, la Directiva N° D000001-2022-CONADIS-SG y sus respectivos anexos, en el Portal Institucional del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (<https://www.gob.pe/mimp/conadis>).

**Artículo 4.- NOTIFICAR** la presente Resolución a todas las Unidades de Organización del CONADIS para su conocimiento y cumplimiento.

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**

---

**KATEHERINE DEL ROCÍO PINILLOS GARCÍA**  
Secretaria General (e)  
Consejo Nacional para la integración de la  
Persona con Discapacidad-CONADIS  
(DOCUMENTO CON FIRMA DIGITAL)



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.conadisperu.gob.pe:8181/validadorDocumental/inicio/detalle.jsf> e ingresando la siguiente clave: **GIISFFF**

[www.conadisperu.gob.pe](http://www.conadisperu.gob.pe)

Av. Arequipa N° 375  
Santa Beatriz – Lima  
Teléfono: 630-5170

Lima, 02 de Marzo del 2022

## DIRECTIVA N° D000001-2022-CONADIS-SG

### DIRECTIVA DENOMINADA:

### DIRECTIVA PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD – CONADIS

Formulada por: Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental



Firmado digitalmente por ROSALES  
TREJO Javier Rolando FAU  
20433270461 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 02.03.2022 15:15:06 -05:00



Firmado digitalmente por PRIETO  
GOMEZ Rosa Marcela FAU  
20433270461 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 02.03.2022 14:25:54 -05:00



Firmado digitalmente por DEL  
CASTILLO QUISPE Yameli Estefani  
FAU 20433270461 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 02.03.2022 14:15:15 -05:00



Firmado digitalmente por  
FERNANDEZ LARREA Ysabel FAU  
20433270461 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 02.03.2022 14:05:00

Equipo N° 375  
Santa Beatriz – Lima  
Teléfono: 630-5170

[www.conadisperu.gob.pe](http://www.conadisperu.gob.pe)

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.conadisperu.gob.pe:8181/validadorDocumental/inicio/detalle.jsf> e ingresando la siguiente clave: X8SNVWF



# DIRECTIVA PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD – CONADIS

## I. OBJETIVO

Establecer los procedimientos de atención a los reclamos formulados por los usuarios del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS, a través del Libro de Reclamaciones.

## II. FINALIDAD

Asegurar la atención oportuna de los reclamos que presentan los usuarios del CONADIS y mejorar la calidad de los servicios que se brindan en la Institución.

## III. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- 3.2. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.3. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.4. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
- 3.5. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.6. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.7. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.8. Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva “Verificación del Cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”.
- 3.9. Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en la Entidades y Empresas de la Administración Pública.
- 3.10. Resolución de Presidencia N° 025-2021-CONADIS/PRE, que aprueba la Directiva N° 003-2021-CONADIS-SG “Normas y procedimientos para la formulación, modificación y aprobación de los documentos normativos en el CONADIS” y modificatoria.

## IV. ALCANCE

La Presente Directiva es de obligatorio cumplimiento para todos/as los/las funcionarios/as y servidores/as civiles, que independientemente de su régimen laboral o relación contractual con el CONADIS, participen en la atención de los usuarios y de los reclamos presentados.

## V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 5.1. **Administrado/usuario:** Persona natural o jurídica que acude al CONADIS, a ejercer sus derechos, los mismos que están establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

- 5.2. Reclamo:** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindada por el CONADIS, diferente a la queja por defecto de tramitación, contemplada en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley de Procedimientos Administrativo.
- 5.3. Libro de Reclamaciones:** Instrumento de naturaleza prioritariamente virtual en el cual los usuarios de los servicios de atención brindados por el CONADIS pueden expresar su insatisfacción o disconformidad por el servicio brindado.

## VI. DISPOSICIONES GENERALES

### 6.1. Del Libro de Reclamaciones.

El CONADIS cuenta con una plataforma de Libro de Reclamaciones, a través del cual los usuarios podrán registrar y formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efecto de dar respuesta al reclamo formulado.

### 6.2. Características del Libro de Reclamaciones.

Es una plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

En el caso excepcional de no contar con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos.

La plataforma solicitará la siguiente información para ingresar el reclamo:

- **Cuéntanos que sucedió**
  - a. Entidad en la que ocurrió la situación que origina el reclamo.
  - b. Sede en la cual ocurrió la situación que origina el reclamo.
  - c. Fecha y hora en la cual ocurrió la situación que origina el reclamo.
  - d. Descripción de lo ocurrido.
- **Información adicional**
  - a. Identificar el motivo del reclamo: trato profesional, tiempo, procedimiento, infraestructura, información, resultado, confianza, disponibilidad, otro.
  - b. Solución previa al registro del reclamo.
- **Datos personales**
  - a. Tipo de documento.
  - b. Número de documento.
  - c. Nombres y apellidos.
  - d. Envío de la respuesta: correo electrónico, celular, copia a domicilio, en la sede.
  - e. Notificaciones del avance: correo electrónico y mensaje de texto.

### 6.3. Motivos del reclamo

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

- a. Trato profesional durante la atención.** Se refiere a las acciones que asume el/la servidor/a civil y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuente el CONADIS modo que la persona considera aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.
- b. Información.** Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma de entrega. Por lo que la persona considera elementos como el uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, los horarios y plazos de atención, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio.
- c. Tiempo de atención.** Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad o empresa pública, es decir, desde la espera por parte de la persona antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad o empresa pública. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.
- d. Acceso a la prestación de los bienes y servicios.** Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la entidad o empresa pública para entregar el bien o servicio a todas las personas de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuente la entidad o empresa pública. En ese sentido la persona evalúa aspectos como: la Infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.
- e. Resultado de la gestión o atención.** Referido a la capacidad de la entidad o empresa pública de prestar un bien o un servicio de forma correcta. Esto depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, los cuales deben tener correlato con la facilidad que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.
- f. Confianza de la entidad ante las personas.** Referido a situaciones que afectan la legitimidad que la entidad o empresa pública genera en las personas. Las personas evalúan aspectos como: la transparencia en los actos del servicio; la integridad alineada al cumplimiento de los valores, principios y normas éticos compartidos; entre otros.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1. De los roles y/o Funciones

#### 7.1.1. Máxima Autoridad Administrativa o quien esta delegue el CONADIS

- a. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007- 2020-PCM, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.
- b. Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas para utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros, coordinado con la Unidad de Tecnología e Informática del CONADIS.
- c. Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE., de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Para tal efecto, en cada una de sus sedes, se debe contar por lo menos con un equipo informático a disposición de las personas, salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas.
- d. Designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe); debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso del CONADIS, está obligado a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos se efectúa en dicha plataforma digital.
- e. Evaluar el desempeño del proceso de la gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad o empresa pública, en el marco del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

#### 7.1.2. Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

- a. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de competencia de la entidad.
- b. Implementar y utilizar la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” en el CONADIS y sus Centros de Coordinación Regional.
- c. Coordinar la atención oportuna, así como la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas.
- d. Mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad o empresa pública, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- e. Registrar en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, la identificación de los encargados, titular y alterno del Libro de Reclamaciones en cada sede.

- f. Brindar y coordinar acciones de capacitación y sensibilización a todo el personal de la entidad relacionado con la gestión de reclamos.
- g. De considerarlo pertinente el/la responsable del proceso de gestión de reclamo puede delegar, total o parcialmente, en el/la o los/las encargados/as por sede, las acciones que le corresponde dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso.
- h. Será el responsable de la administración del correo: [reclamaciones@conadisperu.gob.pe](mailto:reclamaciones@conadisperu.gob.pe).

#### 7.1.3. Encargado/a del Libro de Reclamaciones en los Centros de Coordinación Regional (CCR)

- 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 las personas que desean presentar su reclamo.
- d. Otras que le delegue el/la responsable del proceso de gestión de reclamos.
- e. En caso el ciudadano presente un reclamo de manera física, el encargado es responsable de escanear el reclamo y remitir al correo: [reclamaciones@conadisperu.gob.pe](mailto:reclamaciones@conadisperu.gob.pe).

### 7.2. De la atención del reclamo

#### 7.2.1. Del Registro del Reclamo

##### a. Verificación de la hoja de reclamación

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos verifica el contenido de la hoja de reclamación hasta el día siguiente de consignado el reclamo, considerando los siguientes aspectos:

- Si corresponde por competencia, de no hacerlo se derivará a la entidad competente.
- Si corresponde a las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020- PCM, de no hacerlo se denegará el reclamo.
- Si cuenta con la información necesaria, de no hacerlo se observará el reclamo, dándole al usuario un plazo máximo de dos (02) días hábiles para subsanar el error.

##### b. De la derivación del reclamo en la sede central del CONADIS.

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos, deriva el reclamo a la o las unidades de organización vinculadas al mismo.

El/la responsable del Libro de Reclamaciones del CONADIS deriva por medio de la propia plataforma hasta el día siguiente de producido el reclamo del usuario, a la unidad de organización responsable del servicio brindado, indicando que en un plazo de siete (07) días hábiles remitan un informe sobre las acciones adoptadas en relación al reclamo efectuado. Plazo prorrogable hasta por siete (07) días hábiles, previa comunicación al/la la responsable del Libro de Reclamaciones.

### **7.2.2. De la atención y respuesta del reclamo**

#### **a. Esclarecimiento y análisis de los hechos y proyección de respuesta**

El/la servidor/a civil responsable de la unidad de organización vinculada al bien o servicio reclamado efectúa acciones para comprender y dilucidar los hechos y analizar la información asociada al reclamo.

Según el resultado del análisis realizado en la actividad precedente, el/la servidor/a civil responsable de la unidad de organización vinculada al bien o servicio reclamado, proyecta y remite una respuesta a el/la responsable del proceso de gestión de reclamos, a través de la plataforma digital.

#### **b. Evaluación y elaboración de la respuesta**

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos revisa y consolida, de ser el caso, el proyecto de respuesta de la o las unidad/es de organización vinculadas al bien o servicio reclamado. Si el proyecto de respuesta no recibe comentarios u observaciones, elabora la respuesta en el formato establecido en la plataforma digital.

### **7.2.3. De la notificación de la respuesta**

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a la persona, según el medio elegido en la hoja de reclamación.

Domicilio físico: Se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta, y por única vez

### **7.3. Del plazo para la atención del reclamo.**

El plazo máximo de atención del reclamo es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de la presentación del reclamo hasta la respuesta de la atención del mismo.

### **7.4. Del monitoreo y seguimiento**

El/la responsable del Libro de Reclamaciones efectúa el seguimiento de la atención de los reclamos interpuestos por los usuarios, en concordancia con las disposiciones de la presente Directiva.

Para tal efecto, coordina, supervisa, verifica las acciones ejecutadas y se encarga de recopilar y consolidar los reportes mensuales de todos los canales de atención, informando a la Secretaría General del CONADIS sobre lo actuado.

## 7.5. Gestión de usuarios

Es el proceso mediante el cual se gestionan las credenciales de los usuarios que acceden a la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, teniendo en cuenta los siguientes casos:

- a. Credenciales para el/la responsable titular y alterno del proceso de gestión de reclamos.

Para ello, el CONADIS envía a la Secretaría de Gestión Pública la siguiente información:

- a) De la entidad: RUC, nombre completo, abreviatura, logo, teléfono, dirección, nivel y tipo de gobierno.
- b) De los/las responsables titular y alterno: DNI, Nombres y apellidos, cargo, responsabilidad, correo electrónico, celular, teléfono y extensión.
- c) De los/las responsables por unidad de organización, el/la Director/a u Coordinador/a deberá designar a un/a responsable y el responsable de la gestión del Libro de Reclamaciones procederá a la creación del usuario con miras a que este responda por medio de la plataforma.
- d) De los/las encargados/as en los Centros de Coordinación Regional, el/la Coordinador/a deberá remitir los datos del encargado/a del Libro de Reclamaciones en su sede con miras a que el responsable proceda a la creación del usuario.

## VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1. La atención de los reclamos presentados dentro del marco establecido, en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, no versan sobre un defecto de tramitación incurrido en un procedimiento administrativo que se encuentra en trámite ante las distintas dependencias del CONADIS; toda vez que para objetar dicho defecto el/la administrado/a dispone de la queja administrativa establecida en el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley de Procedimientos Administrativos.

8.2. El Libro de Reclamaciones y sus actuaciones se conservarán por la plataforma hasta tres (03) años, contados desde la fecha del registro del primer reclamo, pasado dicho período se transferirá al Archivo Central del CONADIS en coordinación con la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, para su respectiva custodia.

## IX. RESPONSABILIDAD

9.1. Es responsable del cumplimiento de la presente directiva, el/la Coordinador/a de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, contando con la intervención de las unidades de organización objeto del reclamo, así como de los Centros de Coordinación Regional.

9.2. El/la funcionario/a del Libro de Reclamaciones es responsable de la supervisión del presente procedimiento y la respuesta que se entregue al usuario, informando a la Secretaría General, sobre el estado situacional y atención de los reclamos presentados por los usuarios.

## X. ANEXOS

- **ANEXO N° 01:** Formato del Libro de Reclamaciones Virtual.
- **ANEXO N° 02:** Formato del Libro de Reclamaciones Físico.
- **ANEXO N° 03:** Modelo de aviso del Libro de Reclamaciones Virtual.

ANEXO N° 01  
Formato del Libro de Reclamaciones Virtual



### Cuéntanos qué sucedió

1. ¿En qué entidad ocurrió la situación que origina tu reclamo?

CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD

2. ¿En qué sede te encontrabas?

Seleccione sede

El problema no ocurrió en una sede física.

3. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?

15/12/2021



4. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?

13:03



5. Describenos ¿qué sucedió?

Detalla cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera más detallada posible.

Quedan 4000 caracteres.

6. Adjuntar archivos (opcional)

Puedes subir un máximo de 20 MB en fotos, videos y/o textos que ayuden a evidenciar tu reclamo.

Sube tu archivo

Tipos de archivos permitidos .jpg .jpeg .png .mp3 .mp4 .pdf .txt





## Información adicional

1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo 2 opciones.

- Trato profesional en la atención:** la persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada.
- Tiempo:** hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste.
- Procedimiento:** no se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este.
- 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.
- Información:** la orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa.
- Resultado:** no se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.
- Confianza:** ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad.
- Disponibilidad:** el medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.
- Otro:

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

- Sí
- No



## Tus datos personales

### 1. Tipo de documento

### 2. Número de documento

### 3. Nombres y apellidos

### 4. Envío de la respuesta

Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

- Quiero recibirla por correo electrónico
- Quiero recibirla por celular
- Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio
- Quiero recoger una copia en Centro de Coordinación de Amazonas

### 5. Notificaciones del avance (opcional)

Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo

- Correo electrónico
- Mensaje de texto (SMS)

Acepto la [política de privacidad](#)

## ANEXO N° 02

### Formato del Libro de Reclamaciones Físico

LOGO DE LA ENTIDAD		Libro de reclamaciones (D.S. N° 007-2020-PCM)
N° de hoja de reclamación: _____		
Nombre de la sede	Dirección de la sede	Fecha de registro
_____	_____	____/____/____
<b>REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN</b>		
<i>Lamentamos el malestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.</i>		
<b>I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?</b>		
<b>1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?</b>		
<i>Si su respuesta fue "No" marque una alternativa</i>		
<input type="checkbox"/> Sí	No	<input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Página institucional <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Red social
<b>2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?</b>	____/____/____	<b>3. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?</b> _____
<b>4. Describenos ¿qué sucedió?</b> <i>Cuéntanos cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo, de la manera más detallada posible.</i>		
<b>II. INFORMACIÓN ADICIONAL</b>		
<b>1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo dos opciones</b>		
<b>Trato profesional en la atención:</b> <i>(La persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada)</i> <input type="checkbox"/>		
<b>Tiempo:</b> <i>(Hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste)</i> <input type="checkbox"/>		
<b>Procedimiento:</b> <i>(No se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este)</i> <input type="checkbox"/> e ingresando la siguiente clave: X85NVWF <input type="checkbox"/>		

- Información:** ( )  
(La orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa)
- Resultado:** ( )  
(No se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.)
- Confianza:** ( )  
(Ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad)
- Disponibilidad:** ( )  
(El medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.)
- Infraestructura:** ( )  
(El ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro)

Otro: \_\_\_\_\_

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

### III. DATOS PERSONALES

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

2. N° de documento \_\_\_\_\_      3. Nombres y apellidos \_\_\_\_\_

#### 4. Envío de la respuesta

Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

( ) Quiero recoger una copia en Sede

( ) Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio      *Coloque su dirección* \_\_\_\_\_

( ) Quiero recibirla por celular      *Coloque su número* \_\_\_\_\_

( ) Quiero recibirla por correo electrónico      *Coloque su correo electrónico* \_\_\_\_\_

#### 5. Notificaciones del avance (opcional)

Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo.

( ) Correo electrónico      *Coloque su dirección* \_\_\_\_\_

( ) Mensaje de texto      *Coloque su número* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del ciudadano

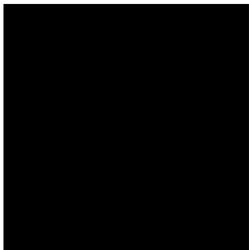
**ANEXO N° 03**  
**Modelo de Aviso del Libro de Reclamaciones Virtual.**

**LIBRO DE  
RECLAMACIONES  
VIRTUAL**



Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM (art. 3), El CONADIS, cuenta con el Libro de Reclamaciones Virtual, para registrar el reclamo que tenga por el servicio de atención brindado.

Puedes acceder:  
[https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution\\_id=45](https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=45)



**Código QR para acceso al Libro de Reclamaciones**