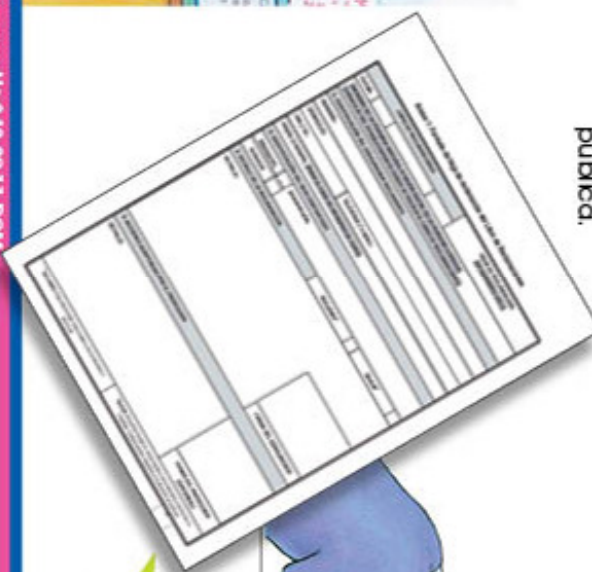




¿Qué es el reclamo?
 Es la manera en que el ciudadano y el ciudadano expresa su insatisfacción o disconformidad por el servicio recibido en una entidad pública.

EL RECLAMO



Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones.

Libro de Reclamaciones
 Es un documento físico o virtual provisto por la entidad en el cual el ciudadano o ciudadana podrá registrar su insatisfacción por la atención brindada en una entidad pública.

Recuerda que:

- Debes solicitar la copia de la hoja de reclamaciones del Libro de Reclamaciones, cuando escribas tu reclamo.
- La entidad pública tiene 30 días hábiles para responder al ciudadano o ciudadana acerca de las medidas adoptadas frente a su reclamo.

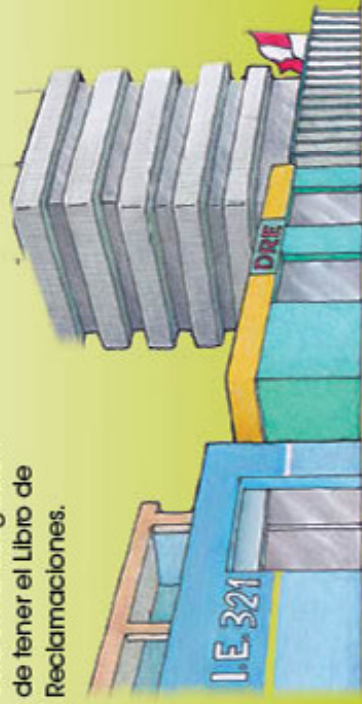
30
días hábiles

Infórmate en tu UGEL

Dirección:
 Teléfono:

¿ Quiénes deben tenerlo?

Toda institución pública (MINEDU, DRE, UGEL e Instituciones Educativas) está en la obligación de tener el Libro de Reclamaciones.



El Libro de Reclamaciones debe estar ubicado en un lugar visible y de fácil acceso.

¿ Cómo debes reclamar?

Si no está satisfecho con el servicio recibido en la entidad solicite el Libro de Reclamaciones.



En este libro podrá escribir las razones de su reclamo, indicando el nombre del empleado/a responsable de la atención u oficina en la que trabaja.

Derechos del ciudadano o ciudadana respecto al procedimiento administrativo *

A recibir un trato con respeto y consideración en condiciones de igualdad con los demás.



A recibir información sobre las competencias, funciones, organización, horario de atención y los procedimientos realizados en la entidad.

También:

- A ser informados de sus derechos y obligaciones.
- A conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramita los procedimientos de su interés.

* Artículo N° 55 de la Ley N° 27444