

SEÑOR USUARIO:

Antes de presentar un reclamo, debe tener presente lo siguiente:

EL RECLAMO ES LA EXPRESIÓN DE INSATISFACCIÓN O DISCONFORMIDAD DEL USUARIO RESPECTO DE UN SERVICIO DE ATENCIÓN BRINDADO POR LA ENTIDAD PÚBLICA, DIFERENTE A LA QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN, CONTEMPLADA EN LA LEY N° 27444; así lo dispone el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM: "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones".

En este sentido, califican como reclamo dentro del marco legal establecido por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, hechos que como ejemplo se indican a continuación, tales como:

- **Maltrato al usuario por parte del personal de la entidad pública al momento de atenderlo.**
- **No ofrecer adecuada orientación al usuario de parte del personal de la entidad pública cuando el usuario solicita información acerca de un determinado trámite que pretende realizar.**
- **No ser informado correctamente sobre el horario de atención de la entidad pública.**
- **No informar al usuario sobre el estado de su expediente.**
- **No recibir información correcta sobre las competencias, funciones, organización y los procedimientos realizados en la entidad.**
- **Y en general, toda expresión del usuario en la cual manifiesta su insatisfacción o disconformidad por el servicio recibido en la entidad pública.**

El usuario se acercará al Módulo de Orientación a solicitar el Libro de Reclamaciones, debiendo llenar el formato de forma clara y precisa, indicando sus nombres y apellidos completos, su domicilio, número de D.N.I., teléfono/correo electrónico (de tenerlos), describir el hecho que motiva la insatisfacción o disconformidad por el servicio de atención brindado, precisando el área y/o el nombre y apellidos del servidor causantes de tal insatisfacción o disconformidad, a fin que la Responsable del Libro de Reclamaciones derive el reclamo al área y/o servidor para su descargo y el área informe sobre las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro; luego de lo cual, la Responsable del Libro de Reclamaciones informará al usuario dando respuesta a su reclamo en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente a la presentación del reclamo.



Si el reclamo es virtual, el usuario encontrará el formato virtual del Libro de Reclamaciones en la web de la DRELM, el cual llenará de la misma forma antes descrita.



LIBRO DE RECLAMACIONES				
FECHA:	DÍA	MESES	AÑO	Nº
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA - DRELM				
CALLE ALVARO MACO N°102 - LIMA, SANTA CATALINA - LA VICTORIA - LIMA				
I. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO				
NOMBRE:				
DIRECCIÓN:				
TELÉFONO:				
E-MAIL:				
II. IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD SERVIDORA				
DESCRIPCIÓN:				
FIRMA:				
III. RESPUESTA APROPIADA POR LA ENTIDAD				
DETALLE:				

No se considera reclamo a la QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN, contemplada en el artículo 158 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la cual consiste en la queja que formula el usuario contra los defectos de tramitación en un procedimiento administrativo; y, en especial, los que supongan paralización del procedimiento administrativo, 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.

La queja por defectos de tramitación se presenta ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, citándose el deber infringido y la norma que lo exige. La autoridad superior resuelve la queja dentro de los tres (3) días siguientes, previo traslado al quejado, a fin que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado. En caso de aceptarse la queja, se dictarán las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento y en la misma resolución se dispondrá el deslinde de las responsabilidades a que hubiere lugar.