

GUÍA DE USO

LIBRO DE RECLAMACIONES

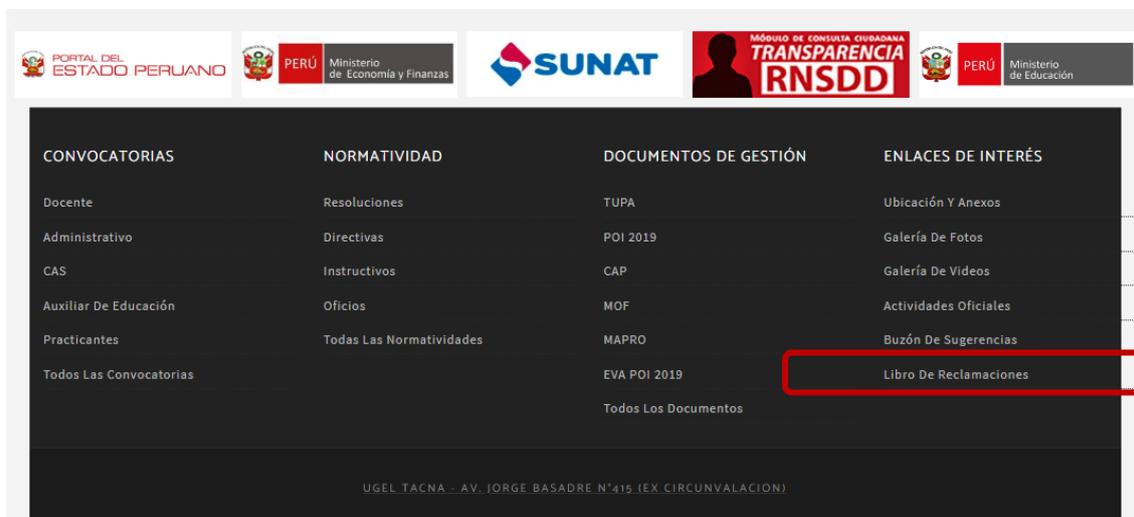
INGRESO

Para ingresar al Libro de Reclamaciones virtual de la UGEL TACNA existen dos (2) enlaces ubicados en la página web institucional de la UGEL TACNA.

En la sección Enlaces importantes:



En la sección de pie de página como enlace de interés



Al ingresar en dichos enlaces aparecerá la siguiente página donde nos enviará a la página del libro de reclamaciones.



Página principal del libro de reclamaciones.



REGISTRAR UN RECLAMO

Para registrar un reclamo debe ingresar al enlace “Registrar un reclamo” dentro de las opciones principales, este enlace le llevará al formulario de registro del reclamo.

 Registrar un reclamo

Registro de un reclamo

Recuerde

En el Libro de Reclamaciones se pueden registrar reclamos por una **mala atención u orientación** en una entidad pública.

- **No se pueden** registrar consultas, solicitudes de acceso a la información pública ni peticiones administrativas.
- **Tampoco** se pueden realizar reclamos o quejas relacionadas a procedimientos administrativos, como por incumplimiento de plazos, paralización de los procedimientos, omisión de trámites, entre otros, los cuales se deberán presentar por mesa de partes de la entidad para el trámite correspondiente, de acuerdo a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Tus datos

Nombres		Apellido paterno		Apellido materno	
Tipo documento	Número de documento	email		teléfono	
Departamento	Provincia	Distrito	Dirección		

Área reclamada

Seleccione un área

Identificación de atención brindada

Asunto

Descripción motivo del reclamo

DECLARACIÓN JURADA: Autorizo a que todo acto administrativo del presente procedimiento se me notifique en el correo electrónico consignado en el presente formulario (TUO de la Ley N°27444, numeral 20.4 del artículo 20°).

ENVIAR RECLAMO

En el formulario de registro de reclamaciones deberá ingresar sus datos personales, el área, oficina o unidad motivo del reclamo y la identificación de la atención brindada. Cuando haya terminado el registro se le enviará automáticamente un correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrado en el formulario.

Los datos que se enviarán al correo son:

- Código del reclamo
- Clave de seguimiento
- Detalle del reclamo

El código del reclamo y clave de seguimiento son datos muy importantes para realizar el seguimiento del reclamo.

CONSULTAR UN RECLAMO

Para consultar un reclamo debe ingresar al enlace “Consultar un reclamo” dentro de las opciones principales, este enlace le llevará al formulario de Consultar un reclamo.

 [Consultar un reclamo](#)

Para consultar un reclamo deberá contar con el código del reclamo y la clave de seguimiento. Estos datos deberá ingresarlos y presionar el botón “Consultar”

Consulta un reclamo

Código de reclamo Clave

CONSULTAR

Al ingresar correctamente los datos solicitados se mostrará una página conteniendo los datos del registro.

Reclamo

Reclamo REC-0-2020 registrado correctamente (Revise su correo electrónico) ×

- Fecha del reclamo: **02-11-2020 13:43:10**
- Código de reclamo: **REC-0-2020**
- Nombres: **alicia política lomas quito**
- Documento: **dni-99221500**
- Email: **alix_zero_x@gmail.com**
- Teléfono: **625659512**
- Ubicación: **Tacna-Tacna-Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa**
- Dirección: **av. girasoles 989**
- Área: **administracion-abastecimiento**
- Asunto: **no aceptaron mi cotización**
- Detalle del reclamo:
el día 01 de noviembre fui a su oficina y el señor que me atendió no recibió mi cotización, si bien estaba algo arrugado no creo que sea motivo de no recibirlo.

• Estado: **Pendiente de respuesta**

Conclusiones

- La respuesta será enviada por correo electrónico en un plazo de 30 días.