



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 27 de Diciembre del 2023



Firmado digitalmente por GOMEZ VALVERDE Jaime FAU 20159981216 soft  
Cargo: Gerente General  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 27.12.2023 12:59:36 -05:00

## RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 000683-2023-GG-PJ

### VISTA:

La Resolución Administrativa N.º 621-2023-GG-PJ, de 28 de noviembre de 2023, la misma que en su artículo primero dispone: **"APROBAR** la Guía Gestión del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias en el Poder Judicial – Versión 002, que en anexo forma parte integrante de la presente resolución".

### CONSIDERANDO:

Que, con el Memorando N.º 237-2023-SR-GP-GG-PJ, la Subgerencia de Racionalización se dirige a la Gerencia de Planificación, indicando que en el anexo de la Resolución Administrativa N.º 621-2023-GG-PJ, se incurrió en un error material en el encabezado; así donde dice: **Versión 001**, debe decir: **Version 002**. En ese sentido, a efecto de no perder el control de los documentos normativos y en virtud a lo establecido por el Sistema de Gestión Antisoborno, remite un proyecto de memorando, solicitando se dispongan las acciones correspondientes y con el Memorando N° 1759-2023-GP-GG-PJ, la Gerencia de Planificación da cuenta a la Secretaría General de la Gerencia General del error material.

Que, a través del Memorando N.º 606-2023-GDC-GG-PJ, la Gerencia de Desarrollo Corporativo se dirige a la Secretaría General de la Gerencia General, evidenciando el error material en número de la versión aprobada de la Guía "Gestión del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias en el Poder Judicial" debiendo ser versión 002 y no 001, como se muestra a continuación:

Dice:

	DOCUMENTO INTERNO	GDC/GUI-002	
	GUÍA	Versión:	001
	GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL	Página:	1 de 26

Debe decir:

	DOCUMENTO INTERNO	GDC/GUI-002	
	GUÍA	Versión:	002
	GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL	Página:	de 26

Fuente: Memorando N.º 606-2023-GDC-GG-PJ

Que, los errores materiales son aquellos que pueden deducirse fácilmente de la propia resolución o de la confrontación de esta con el expediente o documento que la generó, por lo que de los hechos mencionados y documentos revisados se desprende que se incurrió en un error material en la guía "Gestión del Libro de Reclamaciones y Buzón de



Firmado digitalmente por CHUMPITAZ DIAZ Pedro Martin FAU 20159981216 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 27.12.2023 12:58:31 -05:00



Firmado digitalmente por JORGE GUTARRA Maria Esther FAU 20159981216 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 27.12.2023 12:22:14 -05:00



Firmado digitalmente por ASENCIOS TORRES Teodorico Pascual FAU 20159981216 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 27.12.2023 12:19:31 -05:00





## Gerencia General

Sugerencias en el Poder Judicial" (al consignar la versión de ésta), documento normativo que forma parte integrante de la Resolución Administrativa N.º 621-2023-GG-PJ.

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General en su artículo 212 establece que los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión, adoptando las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.

Que, en uso de las facultades conferidas por el Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia General del Poder Judicial, aprobado por Resolución Administrativa N.º 321-2021-CE-PJ; con el visto bueno de la Gerencia de Desarrollo Corporativo, de la Gerencia de Planificación y de la Oficina de Asesoría Legal.

### SE RESUELVE:

**Artículo primero.- RECTIFICAR** el error material incurrido en el anexo de la Resolución Administrativa N.º 0621-2023-GG-PJ, referido a la versión de la guía "Gestión del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias en el Poder Judicial"; así, donde:

Dice : Versión 001  
Debe decir : Versión 002

**Artículo segundo.- DISPONER** que se mantienen inalterables los demás extremos la Resolución Administrativa N.º 0621-2023-GG-PJ, guía "Gestión del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias en el Poder Judicial" y anexos; que forman parte integrante de esta.

**Artículo tercero.-** Notificar la presente Resolución a la Presidencia del Poder Judicial, al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, a la Presidencia de las Cortes Superiores de Justicia de la República, y a la Gerencia de Desarrollo Corporativo, y a la Gerencia de Planificación, para su conocimiento y fines pertinentes.

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**



Firmado digitalmente por  
CHUMPITAZ DIAZ Pedro Martin  
FAU 20159981216 soft  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 27.12.2023 12:58:31 -05:00

Documento firmado digitalmente

**JAIME GOMEZ VALVERDE**  
Gerente General  
Gerencia General




Firmado digitalmente por JORGE  
GUTARRA Maria Esther FAU  
20159981216 soft  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 27.12.2023 12:22:14 -05:00

JGV/lvc



Firmado digitalmente por  
ASENCIOS TORRES Teodorico  
Pascual FAU 20159981216 soft  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 27.12.2023 12:19:31 -05:00



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>		<b>GDC/GUI-002</b>		
	<b>GUÍA</b>			Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>			Página:	1 de 26

	ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
<b>Nombre / Cargo</b>	María Esther Jorge Gutarra	Gerente de Desarrollo Corporativo	Pedro Chumpitaz Díaz	Gerente de Planificación	Jaime Gómez Velarde	Gerente General
<b>Firma</b>	 Firmado digitalmente por JORGE GUTARRA Maria Esther FAU 20159981216 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.12.2023 12:22:51 -05:00		 Firmado digitalmente por CHUMPITAZ DIAZ Pedro Martin FAU 20159981216 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.12.2023 12:58:57 -05:00		 Firmado digitalmente por GOMEZ VALVERDE Jaime FAU 20159981216 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.12.2023 12:45:45 -05:00	

## 1. OBJETIVO


Establecer el marco de trabajo para la gestión del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias en el Poder Judicial.

## 2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria para todas las unidades de organización y funcionales del Poder Judicial involucradas en el proceso de atención de reclamos y sugerencias ingresadas en el "Libro de Reclamaciones" y/o "Buzón de Sugerencias", a través de sus plataformas digitales o instrumentos físicos.

## 3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- 3.2. Decreto Supremo N.º 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.3. Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.4. Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.5. Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 3.6. Resolución de Contraloría N.º 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N.º 018-2015-CG-PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones"
- 3.7. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 004-2019-PCM-SGP, que aprueba los Lineamientos N.º 001-2019-SGP "Principios de actuación para la modernización de la gestión pública".
- 3.8. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 001-2021-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N.º 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la


 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002	
	GUÍA		Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y          BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL          PODER JUDICIAL</b>		Página:	2 de 26

Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública.

- 3.9. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N.º 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público.
- 3.10. Resolución Administrativa N.º 386-2021-CE-PJ, que dispone la implementación de la Plataforma Digital “Libro de Reclamaciones”, a través de la plataforma digital única del Estado para la orientación al ciudadano, denominada GOB.PE.
- 3.11. Resolución Administrativa N.º 248-2023-GG-PJ, que aprueba la Guía “Implementación de la gestión por procesos en el Poder Judicial” - Versión 002”.
- 3.12. Resolución Administrativa N.º 341-2023-CE-PJ, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Poder Judicial.

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. **Buzón de Sugerencias:** Medio (físico o digital) que soporta la gestión de sugerencias. Permite a la ciudadanía registrar y hacer seguimiento al estado de la atención de una sugerencia; asimismo, permite a la Alta Dirección supervisar la atención, obtener información detallada para la toma de decisiones e identificación de oportunidades de mejora del bien o servicio que presta la entidad.
- 4.2. **Canales de escucha al ciudadano:** Puntos de acceso a través de los cuales, la ciudadanía deja escuchar su voz sobre los bienes y servicios brindados por la entidad. Los dos (02) canales de escucha al ciudadano, a los que hace referencia la presente guía son: Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias.
- 4.3. **Incidente:** Ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por el usuario.
- 4.4. **Libro de Reclamaciones:** Medio (físico o digital) que soporta la gestión de reclamos. Permite a la ciudadanía registrar y hacer seguimiento al estado de la atención de su reclamo, así como al Poder Judicial para 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.
- 4.5. **Reclamo:** Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual los usuarios, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le brindó un bien o servicio.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002	
	GUÍA		Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>		Página:	3 de 26

- 4.6. Sede:** Lugar en el que se ubica de manera formal una o más unidades de organización de la institución, y donde existe interacción con el/la ciudadano/a, ya sea por una atención o prestación del servicio.
- 4.7. Sugerencia:** Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual el usuario o público en general, expresan sus propuestas de mejora ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le brindó un bien o servicio.
- 4.8. Usuario/a:** Persona natural o jurídica que acude al Poder Judicial a ejercer sus derechos establecidos en el art. 66 del TUO de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que brinda el Poder Judicial.


## 5. RESPONSABLES

### 5.1. Gerencia General del Poder Judicial

Es responsable de informar anualmente a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM el resultado de la gestión de reclamos; así como de, remitir semestralmente al Órgano de Control Interno los reportes de Verificación de cumplimiento de la Obligación de las Entidades de contar con un libro de reclamaciones, de acuerdo a la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP<sup>[1]</sup>.

<sup>1</sup> La Norma Técnica. N.° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública, señala las siguientes responsabilidades para el rol de Máxima Autoridad Administrativa (o quien esta delegue de cada entidad) en su numeral 5.3.3:

- 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.
- Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas para utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.
- 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.
- 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 de las entidades y empresas públicas obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro de el/la responsable del proceso de gestión de reclamos se efectúa en dicha plataforma digital.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>		<b>GDC/GUI-002</b>	
	<b>GUÍA</b>		Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>		Página:	4 de 26

## 5.2. Secretaría General de la Gerencia General y la Subgerencia de Atención de Propuestas Ciudadanas de la Gerencia de Desarrollo Corporativo<sup>2</sup>

Son, respectivamente, responsables titular y alterno del proceso de Gestión de Reclamos y del proceso de Gestión de Sugerencias, debiendo designar a los/as servidores/as responsables mediante resolución administrativa, y como tal sus funciones están descritas en la Norma Técnica N.º 001-2021-PCM-SGP<sup>[3]</sup>.

## 5.3. Equipo de mejora continua<sup>4</sup>

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.

<sup>2</sup> A partir de la vigencia del Reglamento de Organización y Funciones del Poder Judicial, aprobado por Resolución Administrativa N.º 341-2023-CE-PJ, la Secretaría General de la Gerencia General se denominará Secretaría de Atención al Ciudadano y Trámite Documental, la Subgerencia de Atención de Propuestas Ciudadanas será absorbida por dicha unidad de organización y la Gerencia de Desarrollo Corporativo se denominará Gerencia de Gestión de Procesos e Innovación.


<sup>3</sup> La Norma Técnica N.º 001-2021-PCM-SGP señala las siguientes responsabilidades para el rol de Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos en su numeral 5.3.4:

- 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 la entidad o empresa pública y sus canales de atención, según corresponda.
- 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.º 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 o empresa pública 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.

<sup>4</sup> De acuerdo a la Norma Técnica N.º 001-2022-PCM-SGP, el Equipo se conforma como mínimo por los integrantes siguientes:

- a. Un/a servidor/a de la unidad de organización responsable de Modernización (gestión por procesos y de la calidad de los servicios), quien hace las veces de líder del equipo.
- b. Un/a servidor/a con conocimiento técnico y experiencia en el bien o servicio materia de evaluación, quien debe ser de la unidad de organización responsable de dicho bien o servicio, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones, a propuesta del directivo a cargo de dicha unidad de organización.

En función al bien o servicio a evaluar, puede incluir en su conformación a especialistas en otras materias, tales como tecnologías de información y comunicaciones, abastecimiento, gestión de recursos humanos, costeo de recursos que intervienen en el desarrollo del bien o servicio, asesoría jurídica, entre otros.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002	
	GUÍA		Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>		Página:	5 de 26

Grupo de trabajo a cargo de la evaluación de los servicios que, es conformado mediante resolución administrativa suscrita por el Secretario/a General de la Gerencia General, responsable de las actividades siguientes:

- Identificar mejoras teniendo en cuenta el informe de resultados.
- Coordinar la implementación de las mejoras identificadas con las unidades de organización del Poder Judicial.
- Realizar el seguimiento y monitoreo de la implementación de las mejoras.
- Medir la eficacia de las mejoras implementadas


#### **5.4. Encargados/as de los Canales de Escucha al Ciudadano**

Son responsables de asegurar la correcta gestión de los canales de escucha a su cargo; así como brindar la información y orientación a quienes desean realizar algún registro. Son designados mediante resolución administrativa, y cumplen las funciones que se describen en el presente documento.

##### **5.4.1 Buzón de Sugerencias**

**Encargado/a:** Servidor/a designado/a a cargo de la gestión de las sugerencias dentro del Distrito Judicial o unidad de organización del Poder Judicial; es responsable de:

- a. Evaluar cada sugerencia que ingresa y determinar si es viable implementarla (Anexo 01), en coordinación con las áreas competentes.
- b. Gestionar de manera oportuna y eficiente las sugerencias a ser implementadas, coordinando con las unidades de organización correspondientes para ello.
- c. Capacitar sobre el proceso de Atención de Sugerencias al personal que tiene contacto con el/la ciudadano/a, de modo que sean competentes para brindar adecuada información y orientación.
- d. Brindar información y orientación a los/as usuarios/as que desean registrar su sugerencia.
- e. Realizar acciones de difusión del canal de escucha y sus formas de acceso en el Distrito Judicial o unidades de organización en la que se encuentran designados/as.
- f. Facilitar la disponibilidad y acceso al Buzón de Sugerencias en su versión digital o física, según corresponda, impulsando el uso de la plataforma digital.
- g. Garantizar que el archivo y custodia de los registros físicos sean de acuerdo a las Normas del Sistema Nacional de Archivos.


 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>		<b>GDC/GUI-002</b>	
	<b>GUÍA</b>		Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>		Página:	6 de 26

- h. Remitir el reporte de Monitoreo de Sugerencias actualizado cuando se le solicite y al término de su designación como Encargado/a (ver punto 6.1).
- i. Otras que le delegue el/la Responsable de los procesos de gestión de los canales de escucha.

#### **5.4.2 Libro de Reclamaciones**

**5.4.2.1 Encargado/a Nivel I:** Servidor/a designado/a, a cargo de la gestión del Libro de Reclamaciones, dentro del Distrito Judicial o unidad de organización del Poder Judicial. Es responsable de:

- a. Atender los incidentes que se presenten en las unidades de organización asignada.
- b. Facilitar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda.
- c. Brindar información y orientación a las personas que desean presentar un reclamo.
- d. Identificar a los/as Encargados/as Nivel II, titular y alterno del Libro de Reclamaciones, de las sedes o unidades de organización dentro del ámbito de competencia y gestionar la designación mediante resolución administrativa suscrita por el Administrador/a de Corte Superior o Secretario/a General de la Gerencia General, según corresponda.
- e. Gestionar de manera oportuna y eficiente los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de su competencia.
- f. Realizar seguimiento de la gestión que realiza el/la Encargado/a Nivel II sobre el proceso de Atención de Reclamos.
- g. Realizar acciones de difusión de la existencia del Libro de Reclamaciones y sobre el proceso de atención de los reclamos en el Distrito Judicial o unidades de organización en la que se encuentra designado/a.
- h. Informar sobre el Proceso de Atención de Reclamos.
- i. Garantizar que la custodia y archivo de los Libros de Reclamaciones físico sean de acuerdo con las Normas del Sistema Nacional de Archivos.
- j. Capacitar sobre el proceso de atención de reclamos a los/as Encargados/as Nivel II y personal adscrito al Distrito Judicial o

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>		<b>GDC/GUI-002</b>		
	<b>GUÍA</b>			Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>			Página:	7 de 26

unidades de organización en la que se encuentren designados/as.

- k. Otras que le delegue el/la Responsable del proceso de Gestión de Reclamos.


**5.4.2.2 Encargado/a Nivel II:** Servidor/a de del Distrito Judicial o la unidad de organización, responsable de:

- a. Atender los incidentes que se presenten en la unidad de organización asignada.
- b. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de su competencia.
- c. Brindar información y orientación a los/as usuarios/as que desean registrar un reclamo.
- d. Coordinar con las áreas involucradas a fin de cumplir con la atención del reclamo y dar respuesta, mediante la plataforma digital, al/a la Encargado/a Nivel I.
- e. Facilitar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión digital o física, según corresponda, impulsando el uso de la plataforma digital.
- f. Registrar en la plataforma digital los reclamos que obran en el Libro de Reclamaciones físico, en el día, incluyendo en el registro la hoja de reclamación debidamente escaneada y precisando si se entregó copia del registro de reclamo al usuario. En caso de imposibilidad de ello, informará al/a la Encargado/a Nivel I para que este/a proceda con el registro.
- g. Realizar acciones de difusión del canal de escucha y sus formas de acceso en el Distrito Judicial o unidad de organización en la que se encuentran designados/as.
- h. Asegurar la custodia y archivo del Libro de Reclamaciones físico sea de acuerdo con las Normas del Sistema Nacional de Archivos.
- i. Otras que le delegue el/la Encargado/a Nivel I del Distrito Judicial o unidad de organización en la que se encuentra designado/a.


## 6. ACTIVIDADES DEL PROCESO

### 6.1. Designación de Encargados/as de los canales de escucha

La designación de los/as Encargados/as (titular y alterno) de los canales de escucha debe considerar lo siguiente:

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002	
	GUÍA		Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>		Página:	8 de 26

- 6.1.1. Se realiza mediante resolución administrativa suscrita por el Administrador/a de Corte Superior o Secretario/a General de la Gerencia General, según corresponda.
- 6.1.2. Los datos de los/as servidores/as designados/as se envían mediante correo electrónico a las direcciones electrónicas del canal de escucha correspondiente (Buzón de sugerencias: [buzondesugerencias@pj.gob.pe](mailto:buzondesugerencias@pj.gob.pe), Libro de Reclamaciones: [librodereclamaciones@pj.gob.pe](mailto:librodereclamaciones@pj.gob.pe)) para la gestión de las credenciales de acceso a las correspondientes plataformas:
- Nombres y apellidos completos.
  - Número de DNI.
  - Número de celular y anexo.
  - Cargo que ocupa dentro de la Corte Superior de Justicia o unidad de organización.
  - Correo electrónico institucional.
  - Nivel de designación dentro del canal de escucha.
  - Documento que sustenta la designación en el canal de escucha.
- 6.1.3. Las credenciales asignadas (usuario y clave) son de uso personal e intransferible, bajo responsabilidad.
- 6.1.4. Se considera la designación de Encargados/as Alternos/as para la gestión de sugerencias y en el caso de la gestión de reclamos, para el Nivel I, y de corresponder para el Nivel II, a fin de garantizar la continuidad del servicio ante la ausencia del titular que podría generarse por vacaciones, licencias, etc.; o para atender las demandas del servicio ante las recargadas labores del titular.
- 6.1.5. Al concluir la designación como Encargado/a del canal de escucha, el/la servidor/a envía a través del correo electrónico del canal correspondiente, el Reporte de Monitoreo actualizado, indicando fecha de cierre y copiando el correo al/a la jefe/a inmediato/a; en el asunto del correo se consigna: *“Conclusión de Designación como Encargado(a) del (Libro de Reclamaciones [Nivel I / Nivel II] o Buzón de Sugerencias) de la Sede (indicar)”*. Además, adjunta la documentación y evidencias necesarias.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002		
	GUÍA			Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>			Página:	9 de 26

6.1.6. La Secretaría General<sup>5</sup> de la Gerencia General mantiene actualizada la Base de Datos de los/as encargados/as de los canales de escucha descritos en la presente guía y de las correspondientes plataformas digitales.

## 6.2. Gestión de los Canales de Escucha al Ciudadano

**6.2.1. Buzón de Sugerencias:** La atención de las sugerencias está conformada por tres (03) fases:

- a) Fase I: Registro de la sugerencia,
- b) Fase II: Proceso de atención de la sugerencia; y,
- c) Fase III: Implementación de la sugerencia.

### 6.2.1.1. Fase I: Registro de la Sugerencia


Es el primer paso, para dar inicio al proceso de atención de sugerencias, en esta fase el/la ciudadano/a consigna datos vinculados a su sugerencia a través de la plataforma digital o en su versión física, solo en casos excepcionales, teniendo en cuenta las consideraciones siguientes:

- El registro puede ser presentado en lengua originaria.
- La información registrada debe ser clara y suficiente sobre la sugerencia registrada.
- En caso la sugerencia se presente por otros medios, en un plazo máximo de un (01) día, la sugerencia debe ser registrada en la plataforma virtual, adjuntando el documento original escaneado

Una vez concluido el registro correcto de la sugerencia, el/la ciudadano/a es notificado al correo electrónico, recibiendo el código del registro y puede visualizar el detalle del reclamo.

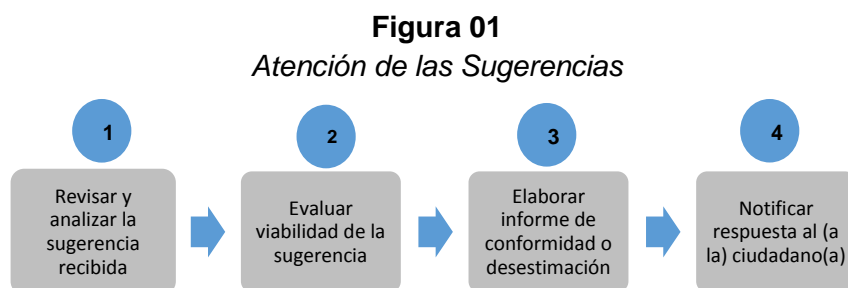
A partir del día siguiente de registrado el reclamo se tiene treinta (30) días hábiles para notificar la respuesta al ciudadano/a.

<sup>5</sup> A partir de la vigencia del Reglamento de Organización y Funciones del Poder Judicial, aprobado por Resolución Administrativa N.º 341-2023-CE-PJ, dicha unidad de organización pasa a denominarse como Secretaría de Atención al Ciudadano y Trámite Documental de la Gerencia General

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002	
	GUÍA		Versión:	002
	GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL		Página:	10 de 26

### 6.2.1.2. Fase II: Proceso de atención de la sugerencia

El proceso de atención de las sugerencias está conformado por cuatro (04) pasos, los cuales se muestran en la Figura 01:




*Nota:* Pasos a seguir para la atención de las sugerencias.

#### **Paso 1: Revisar y analizar la sugerencia recibida**

Recibida la sugerencia, el/la Encargado/a del Buzón de Sugerencias revisa el siguiente contenido de la ficha:

- a. **Corresponde por competencia**, verifica si la sugerencia es de competencia del Poder Judicial. En caso de que no lo fuera, se deriva a la entidad externa competente, notificando de ello al ciudadano/a que presentó la sugerencia, incorporando el código inicial del mismo.
- b. **Corresponde al Distrito Judicial o sede en la que se encuentra designado/a**, de lo contrario deriva a la unidad de organización que corresponda.
- c. **Corresponde ser tratado como una sugerencia**, verifica si el contenido corresponde a una sugerencia. En caso se determine que no corresponde, deriva a la unidad de la organización competente, a través del Sistema de Gestión Documental (SGD) para que procedan con su registro.
- d. **Cuenta con información necesaria**, verifica que la información consignada en la hoja de sugerencia, cuente con los datos que permitan atender el registro, debiendo contener entre otros los siguientes datos: Nombre del/la ciudadano/a que presenta la sugerencia,

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002	
	GUÍA		Versión:	002
	GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL		Página:	11 de 26

número de documento de identidad, teléfono y/o correo electrónico.

- e. **Cuando la información de la sugerencia no es clara**, se notifica al ciudadano/a que presentó la sugerencia, para que, en un plazo de dos (02) días hábiles, subsane la información omitida o precise la descripción del hecho, mientras no se tenga la información en este periodo de tiempo, se suspende el plazo de atención y respuesta.

De no recibir la respuesta en el plazo establecido, la sugerencia se archiva y se notifica el hecho al ciudadano/a, quien puede presentar nuevamente la misma sugerencia con la información completa.

- f. **Cuando la sugerencia se presenta en lengua originaria**, se gestiona la traducción correspondiente a fin de facilitar la posterior evaluación por las unidades de organización competentes.

### **Paso 2: Evaluar viabilidad de la sugerencia**


El/la Encargado/a del Buzón de Sugerencias, evalúa la sugerencia, en coordinación con la unidad de organización dueña del proceso sobre el cual versa la sugerencia, para determinar la viabilidad de dicha sugerencia, para lo cual empleará la “Matriz de Evaluación de Viabilidad de Implementación de Sugerencia”, presentada en el Anexo 01.

De resultar la implementación de la sugerencia “VIABLE”, se continua con la elaboración del informe de conformidad del siguiente paso.

### **Paso 3: Elaborar Informe de conformidad o desestimación**

En caso de que la implementación de la sugerencia sea viable, se elabora un informe proponiendo la posible acción o medida que se debe adoptar como resultado de la sugerencia recibida por el/la ciudadano/a, incluyendo los plazos de ejecución y visado del dueño del proceso y/o titular de la unidad de organización que ha sido objeto de la sugerencia.

En el caso que se desestime la implementación de una sugerencia, se emite un informe sustentando la no implementación, visado por el dueño del proceso; o se emite el

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002	
	GUÍA		Versión:	002
	GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL		Página:	12 de 26

informe de desestimación por competencia, indicando cual es el canal adecuado para la atención en el caso de corresponder.

**Paso 4: Notificar respuesta al ciudadano / a la ciudadana.**

El/la Encargado/a del Buzón de Sugerencias notifica la respuesta a la persona, a través de los medios siguientes:


- Al domicilio físico del ciudadano/a, en caso de que el registro se haya llevado a cabo de forma física, la notificación se realiza al día siguiente de expedida la respuesta, y es por única vez. El plazo para la notificación en el domicilio no está incluido dentro del plazo de los treinta (30) días hábiles.  
Para la entrega física se debe considerar las situaciones siguientes:
  - En caso no haya completado la dirección o no exista, se toma en cuenta aquella que figura en el Documento Nacional de Identidad (DNI) o carné de extranjería.
  - Si la dirección del domicilio no está en el territorio nacional, se envía al correo electrónico consignado.
  - La notificación puede ser recibida por cualquier usuario mayor de edad que se encuentra en el domicilio.
- En la sede de la Entidad, se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta. El usuario tiene treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de expedida la respuesta.
- Al correo electrónico registrado por el/la ciudadano/a, se realiza, a través de la plataforma, el mismo día de expedida la respuesta.

La comunicación se debe enfocar en agradecer el interés del ciudadano/a, en mejorar los procesos administrativos del Poder Judicial e informar las acciones a desarrollar como resultado de su sugerencia o la desestimación de la misma indicando las razones, para lo cual se emplea el modelo de comunicación que corresponda, según el Anexo 02.

De corresponder, la respuesta se emite en la lengua originaria que fue presentada la sugerencia.

**6.2.1.3. Fase III: Implementación de las sugerencias**

El/la Encargado/a del Buzón de Sugerencias realiza el seguimiento de la implementación de la sugerencia y como

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>		<b>GDC/GUI-002</b>		
	<b>GUÍA</b>			Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>			Página:	13 de 26

resultado, propone los mecanismos operativos y normativos que permitan la implementación de la sugerencia propuesta por el/la ciudadano/a, la misma que debe enmarcarse en:

- Nuevos modelos de provisión de bienes y servicios.
- Mecanismos de gestión interna.
- Mecanismos de articulación interinstitucional.
- Mecanismos que promuevan los principios de gobierno abierto.
- Cumplimiento de las políticas nacionales.

Las acciones o medidas a adoptar que configuren una propuesta de mejora de mayor complejidad, se ciñen a lo establecido en la Fase III: Mejora de Procesos, del enfoque metodológico para la implementación de la gestión por procesos, aprobado mediante Resolución Administrativa N.º 248-2023-GG-PJ, o aplican la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, de ser el caso.


Los/as Responsables de la Gestión de Sugerencias monitorean el cumplimiento de las Fases de la atención y consolidan la información alojada en la plataforma digital “Buzón de Sugerencias”, a fin de elaborar un informe semestral<sup>6</sup> de los resultados obtenidos en el periodo que es remitido a la Gerencia General del Poder Judicial, el cual contiene, como mínimo, la información siguiente:

- Sugerencias viables y desestimadas
- Estado de la atención de las sugerencias (atendido, pendiente)
- Fecha de respuesta al ciudadano.
- Fecha de cierre de la implementación.
- Identificación de beneficios logrados con la implementación de la sugerencia; de todas aquellas que tengan al menos dos (02) meses de implementada.

### **6.2.2. Libro de Reclamaciones**

La gestión del libro de reclamaciones se divide en tres fases:

<sup>6</sup> La periodicidad del mencionado informe es semestral (primer semestre de enero a junio y segundo semestre de julio a diciembre), se reporta durante los primeros siete (07) días calendarios posteriores al término del semestre.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002	
	GUÍA		Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>		Página:	14 de 26

- a) Fase I: Registro del reclamo,
- b) Fase II: Proceso de atención de reclamos; y,
- c) Fase III: Mejora en la atención de reclamos.

#### 6.2.2.1. Fase I: Registro del Reclamo

Es el primer paso, para dar inicio al proceso de atención de reclamos, en esta fase el/la ciudadano/a consiga datos vinculados a su reclamo a través de la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” o en su versión física, solo en casos excepcionales, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- El reclamo puede ser presentado en lengua originaria.
- La información registrada debe ser clara y suficiente sobre los datos de la persona que le brindó el bien o servicio, y de la situación que da lugar al reclamo.
- Se puede registrar medios o documentos que complementen el reclamo de manera opcional.
- Se puede registrar el reclamo hasta treinta (30) días calendario, después de haber ocurrido el incidente
- En caso el reclamo se presente por otros medios, en un plazo máximo de un (01) día, el reclamo debe ser registrado en la plataforma virtual, adjuntando el documento original escaneado.

Una vez concluido el registro correcto del reclamo, el/la ciudadano/a es notificado al correo electrónico o mediante servicio de mensajes cortos (SMS) según lo haya consignado en la hoja de reclamación, recibiendo el código del registro y puede visualizar el detalle del reclamo.

A partir del día siguiente de registrado el reclamo se tiene treinta (30) días hábiles para notificar la respuesta al ciudadano.


#### 6.2.2.2. Fase II: Proceso de Atención de Reclamos

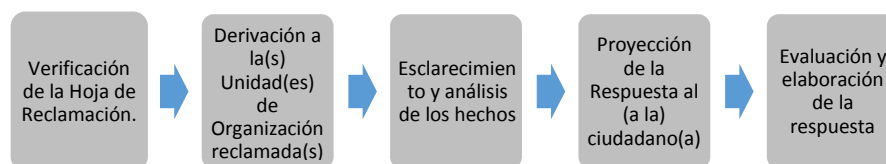
El proceso de atención de los reclamos está conformado por cinco (05) pasos, los cuales se muestran en la Figura 02:

**Figura 02**

*Atención de los Reclamos*



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002		
	GUÍA			Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>			Página:	15 de 26




*Nota:* Esta figura muestra los pasos a seguir para la atención de los reclamos. Tomado de la Norma Técnica N.º 001-2021-PCM-SGP.

### **Paso 1: Verificación de la Hoja de Reclamación**

El/la Encargado/a Nivel I tiene el plazo de dos (02) días hábiles para verificar el contenido de la hoja de reclamación considerando los aspectos siguientes:

- **Corresponde por competencia**, verifica si el reclamo es de competencia del Poder Judicial. En caso de que no lo fuera, se deriva a la entidad externa o empresa competente, notificando de ello al ciudadano que presentó el reclamo, incorporando el código inicial del mismo.
- **Corresponde al contenido señalado en el Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública<sup>[7]</sup>**, verifica si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo. En caso que se determine que no corresponde a un reclamo, se efectúa una derivación interna a la unidad de organización competente, bajo el procedimiento interno que corresponda.
- **Cuenta con información necesaria**, verifica que la información, consignada en la hoja de reclamación, cuente con los datos que permitan atender el reclamo.
- **Cuando la información del reclamo no es clara**, se notifica al/a la ciudadano/a que presentó el reclamo, para que, en un plazo de dos (02) días hábiles, subsane la información omitida o precise la descripción del hecho, mientras no se tenga la información en este periodo de tiempo, se suspende el plazo de atención y respuesta.

<sup>7</sup> DS N.º 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, de fecha 16 de enero de 2020.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	GDC/GUI-002	
	GUÍA	Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>	Página:	16 de 26

De no recibir la respuesta en el plazo establecido, el reclamo se archiva automáticamente y se notifica el hecho al/a la ciudadano/a, pudiendo interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

**Paso 2: Derivación a la/s unidad/es de organización reclamada/s**

El/la Encargado/a Nivel I, tiene el plazo de un (01) día hábil luego de realizado el paso 1, para derivar el reclamo al/a la Encargado/a Nivel II vinculado/a al bien o servicio que motivó el reclamo.

**Paso 3: Esclarecimiento y análisis de los hechos**

El/la Encargado/a Nivel II coordina o deriva a las unidades de organización reclamadas o al personal adscrito a la unidad en la cual se encuentra designado/a, según corresponda, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles<sup>[8]</sup> a través de correo electrónico institucional, a fin de que brinden información para la atención y respuesta.


En el caso de ser reclamos del tipo administrativo que no requieran mayor esclarecimiento y análisis, la atención se efectúa en un plazo máximo de tres (03) días hábiles<sup>[9]</sup>.

Una vez que se cuenta con la información asociada al reclamo, esta es analizada y se elabora un proyecto de documento de respuesta con las evidencias correspondientes que es remitido, a través de la plataforma, al/a la Encargado/a Nivel I a los siete (07) días hábiles pudiendo extenderse has tres (03) días hábiles adicionales<sup>[10]</sup>.

<sup>8</sup> Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General  
 Artículo 143.- Plazos máximos para realizar actos procedimentales  
 (...) 2. Para actos de mero trámite y decidir peticiones de ese carácter: en tres días.  
 (...)

<sup>9</sup> Ídem al ítem anterior.

<sup>10</sup> Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General  
 Artículo 143.- Plazos máximos para realizar actos procedimentales  
 (...) 3. Para emisión de dictámenes, peritajes, informes y similares: dentro de siete días después de solicitados; pudiendo ser prorrogado a tres días más si la diligencia requiere el traslado fuera de su sede o la asistencia de terceros. (...)

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002	
	GUÍA		Versión:	002
	GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL		Página:	17 de 26


**Paso 4: Proyección de la Respuesta al ciudadano / a la ciudadana.**

El/la Encargado/a Nivel I evalúa y consolida la información recibida, en base al proyecto de respuesta y sustentos brindados por el/la Encargado/a Nivel II, vinculados al bien o servicio reclamado, elabora la respuesta y prepara la notificación al/a la usuario/a según el formato establecido en la plataforma digital (ver Anexo 02).

**Paso 5: Evaluación y elaboración 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:

- Al domicilio físico, se realiza al día siguiente de expedida la respuesta, y es por única vez. El plazo para la notificación en el domicilio no está incluido dentro del plazo de los treinta (30) días hábiles establecido en el artículo 14 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.  
Para la entrega física, se deben considerar las siguientes situaciones:
  - En caso no haya completado la dirección o no exista, se toma en cuenta aquella que figura en el Documento Nacional de Identidad (DNI) o carné de extranjería.
  - Si la dirección del domicilio no está en el territorio nacional, se envía al correo electrónico consignado en la hoja de reclamaciones.
  - La notificación puede ser recibida por cualquier usuario mayor de edad que se encuentra en el domicilio.
- En la sede de la Entidad, se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta. El usuario tiene treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo establecido en el Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM.
- Al correo electrónico, se realiza, a través de la plataforma, el mismo día de expedida la respuesta.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002	
	GUÍA		Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>		Página:	18 de 26

- Al servicio de mensajes cortos (SMS), se realiza, a través de la plataforma, el mismo día de expedida la respuesta.

### 6.2.2.3. Fase III: Mejora en la Atención de Reclamos

Los/as Responsables de la Gestión de Reclamos monitorean el cumplimiento de las Fases I y II de la atención de reclamos, consolidan la información alojada en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, y con periodicidad semestral<sup>[11]</sup> elaboran un reporte de los resultados obtenidos en el periodo, que es remitido a la Gerencia General del Poder Judicial, así como también al Equipo de Mejora Continua; el cual contiene, como mínimo, la información siguiente:


- Clasificación de reclamos según competencia.
- Estado de la atención de los reclamos (atendido, pendiente)
- Clasificación de reclamos por motivo.
- Días promedio de atención.
- Reclamos atendidos fuera del plazo establecido por norma nacional, en caso los hubiera.

El Equipo de Mejora Continua analiza los resultados del informe semestral, a partir de cual identifica y prioriza las mejoras de los servicios que brinda la Entidad, a fin de impulsar su implementación; ulteriormente realiza el seguimiento y monitoreo para medir sus efectos.

La Gerencia General del Poder Judicial, a través de sus órganos competentes, debe promover, participar y difundir los resultados conseguidos; asimismo, evalúa el desempeño del proceso de atención de reclamos, para mejorar la calidad de servicio a la ciudadanía en el marco de la Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios en el Sector Público.

### 6.2.3. Monitoreo de los Canales de Escucha

<sup>11</sup> La periodicidad del mencionado informe es semestral (primer semestre de enero a junio y segundo semestre de julio a diciembre), se reporta durante los primeros siete (07) días calendarios posteriores al término del semestre.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002	
	GUÍA		Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>		Página:	19 de 26

Los/as Responsables de los canales de escucha llevan el registro de todas las sugerencias y reclamos presentados para realizar un seguimiento diario de la gestión de los/as Encargados/as a nivel nacional, generando alertas para el cumplimiento de plazos, y actualizar la información en la INTRANET de los Canales de Escucha al Ciudadano.

### **6.3. Soporte técnico de las plataformas de los canales de escucha al/a la ciudadano/a**

La atención de los incidentes tecnológicos, con la finalidad de garantizar la operatividad de las plataformas de los canales de escucha del Poder Judicial, se gestiona de la forma siguiente:

#### **6.3.1. Plataforma digital del Buzón de Sugerencias**


El/la Encargado/a reporta el incidente tecnológico al Equipo de Soporte Informático, a través del correo eléctrico [servicedesk@pj.gob.pe](mailto:servicedesk@pj.gob.pe) con copia al correo electrónico [buzondesugerencias@pj.gob.pe](mailto:buzondesugerencias@pj.gob.pe), detallando las ocurrencias.

La conformidad de la solución del incidente tecnológico debe ser copiada al/a la Responsable del proceso de gestión del Buzón de Sugerencias del Poder Judicial.

#### **6.3.2. Plataforma digital del Libro de Reclamaciones**

La atención de las incidencias tecnológicas se realiza en dos niveles:

- Soporte Nivel 1 - Poder Judicial, el/la encargado/a nivel I o II, reporta los incidentes tecnológicos al Equipo de Soporte Informático del Poder Judicial al correo electrónico [servicedesk@pj.gob.pe](mailto:servicedesk@pj.gob.pe) con copia al correo del libro de reclamaciones [librodereclamaciones@pj.gob.pe](mailto:librodereclamaciones@pj.gob.pe). En caso no se resuelva el incidente en este nivel, se escala al Soporte nivel 2.
- Soporte Nivel 2 - PCM, el/la Responsable de la gestión del libro de reclamaciones, notifica la incidencia a la Secretaría de Gobierno Digital de la PCM, consignando la información siguiente:

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>		<b>GDC/GUI-002</b>		
	<b>GUÍA</b>			Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>			Página:	20 de 26

- Nombre de la entidad
- Sede
- Unidad de Organización
- Usuario/a al que se le presentó el error
- Código del reclamo, en caso de ser necesario
- Resumen de las acciones realizadas del Nivel 1 incluyendo: i) captura de pantalla del mensaje de error y ii) fecha y hora del error.

Una vez solucionado el incidente tecnológico, la Secretaría de Gobierno Digital de la PCM confirma la solución al/a la Responsable (titular o alterno) de la gestión del libro de reclamaciones de la Entidad.


## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de actualización	Actualización	Responsable / Cargo	Proceso
001	11/02/2022	Creación del documento	Maribel Arellano Mogollón / Gerente de Desarrollo Corporativo	Atención de reclamos
002	15/11/2023	<p>Actualizar el nombre del documento normativo propuesto "Gestión del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias en el Poder Judicial".</p> <p>Actualizar el objetivo y alcance de la guía.</p> <p>Incorporar responsables y ampliar las responsabilidades de los encargados de la gestión del libro de reclamaciones y buzón de sugerencias.</p> <p>Actualizar las actividades del proceso de gestión del libro de reclamaciones y buzón de sugerencias.</p> <p>Incluir lenguaje inclusivo</p>	María Esther Jorge Gutarra / Gerente de Desarrollo Corporativo	Atención al ciudadano

## 8. ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Evaluación de Viabilidad de Implementación de Sugerencia.

Anexo 02: Modelo de comunicación al Usuario de Canales de Escucha.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>		<b>GDC/GUI-002</b>		
	<b>GUÍA</b>			Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>			Página:	21 de 26

### Anexo 01: Matriz de Evaluación de Viabilidad de Implementación de Sugerencia

Aspecto de Evaluación	Criterio de evaluación	Valor Asignado (*)
Problemática a resolver	El problema existe y la propuesta está enfocada (3)	
	El problema existe y la propuesta no está enfocada (2)	
	El problema es inexistente o está fuera de contexto (1)	
Impacto	Existe alta probabilidad de evidenciar resultados positivos (3)	
	Existe una probabilidad media de evidenciar resultados positivos (2)	
	La probabilidad de evidenciar resultados positivos es baja o nula (1)	
Tiempo de Implementación	Inmediato (Máximo 30 días calendario) (3)	
	Medio (Mayor de 30 días hasta 180 días calendario) (2)	
	Lejano (Mas 180 días calendario) (1)	
Recursos y Presupuestos	Se cuenta con los recursos (personal, infraestructura, equipos, presupuesto) (3)	
	Los recursos (personal, infraestructura, equipos, presupuesto) son limitados (2)	
	Se carece de los recursos (personal, infraestructura, equipos, presupuesto) requeridos (1)	
<b>Valor Obtenido (**)</b>		

(\*) Registrar el **Valor Asignado** en el correspondiente aspecto de evaluación, conforme se indica entre paréntesis al final de la descripción del Criterio de Evaluación.

(\*\*) **Valor Obtenido** =  $\Sigma$  [Valor Asignado]<sub>1-4</sub>  
 El Valor Obtenido es la sumatoria de valores asignados


Resultado de la evaluación de viabilidad de implementación de la sugerencia.	Valor Obtenido
NO VIABLE	[0-6]
VIABLE	[7-12]

**Nota.**

1° En la “Matriz de Evaluación de Viabilidad de Implementación de Sugerencia”, asignar el valor del 1 al 3, en cada una de las cuatro celdas de la columna “Valor Asignado” correspondiente a cada uno de los aspectos de evaluación correspondiente, conforme al criterio seleccionado.

2° Luego, la suma de los cuatro valores asignados nos dará como resultado el “Valor Obtenido”, cuyo resultado determina si la implementación de la sugerencia es viable.

Sólo si como resultado de la evaluación de viabilidad de implementación de la sugerencia el valor obtenido es 7 o superior a este valor se tendrá como resultado VIABLE; en cualquier otro caso será NO VIABLE.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002		
	GUÍA			Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>			Página:	22 de 26

## Anexo 02: Modelo de comunicación al Usuario de Canales de Escucha

### A. Derivación por competencia.

#### Lugar y fecha

**CARTA N.º \_\_\_\_\_ - (AÑO) - (SIGLAS DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN)**

**Asunto : Respuesta al(la) usuario(a) del canal de escucha**

**Referencia : [ Reclamo / Sugerencia] (CÓDIGO REGISTRADO)**

Estimado Sr(a) **(nombre del usuario)**.


Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de **(nombre de la entidad competente)** debido a ... **(describir las razones de la no competencia)**; razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento **(número de documento)**, el día **(fecha de derivación del documento)**, para su respectiva atención; documento que se adjunta al presente.

Asimismo, le informamos que en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles se estará dando respuesta a su reclamo presentado.

Atentamente,

**[Firma y/o Nombre del/ de la Encargado/a del LDR o BS]**  
**(Otra información de contacto)**

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002	
	GUÍA		Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>		Página:	23 de 26

- B. Respuesta por queja/denuncia/otro (cuando el registro no corresponde a reclamo o sugerencia).

**Lugar y fecha**

**CARTA N.º \_\_\_\_\_ - (AÑO) - (SIGLAS DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN)**

**Asunto : Respuesta al(la) usuario(a) del canal de escucha**

**Referencia : [ Reclamo / Sugerencia] (CÓDIGO REGISTRADO)**

Estimado Sr(a) **(nombre del usuario)**.


Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un **[reclamo/sugerencia]**, debido a que... **(explicar la razón de por qué no es reclamo)**. Sin embargo, se ha derivado a **(UO competente)** para conocimiento y fines.

Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con **(UO competente)** a través de **(datos de los canales con los que cuenta la UO competente)**.

Atentamente,

**[Firma y/o Nombre del/ de la Encargado/a del LDR o BS]**  
**(Otra información de contacto)**

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002		
	GUÍA			Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>			Página:	24 de 26

C. Respuesta sobre registro observado.

Lugar y fecha

**CARTA N.º \_\_\_\_\_ - (AÑO) - (SIGLAS DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN)**

**Asunto : Respuesta al(la) usuario(a) del canal de escucha**

**Referencia : [ Reclamo / Sugerencia] (CÓDIGO REGISTRADO)**

Estimado Sr(a) **(nombre del usuario)**.

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, el registro ingresado en nuestro canal de escucha **[Libro de Reclamaciones/Buzón de Sugerencia]**, ha sido observado debido a ... **(explicar la razón por la cual su registro ha sido observado)**.

En tal sentido, a fin de contar con mejores elementos de análisis, le solicitamos nos brinde la siguiente información complementaria:


**(Listar la información complementaria)**.

Adicionalmente, le informamos que esperamos pueda remitirnos dicha información en un plazo de 02 días hábiles; en caso contrario, procederemos con el archivamiento de su **[reclamo/sugerencia]**,

Atentamente,

**[Firma y/o Nombre del/ de la Encargado/a del LDR o BS]**

**(Otra información de contacto)**

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002		
	GUÍA			Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>			Página:	25 de 26

D. Respuesta de atención.

Lugar y fecha

**CARTA N.º \_\_\_\_\_ - (AÑO) - (SIGLAS DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN)**

**Asunto : Respuesta al(la) usuario(a) del canal de escucha**

**Referencia : [ Reclamo / Sugerencia] (CÓDIGO REGISTRADO)**

Estimado Sr(a) **(nombre del usuario)**.

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle [nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas (para el caso reclamos) | nuestro agradecimiento por la iniciativa brindada para la mejora de los servicios de esta Entidad (para el caso de sugerencias)].


Le informamos que su [reclamo/sugerencia] ha sido ACEPTADO(A), considerando que ... **(explicar las razones/sustento de la respuesta)**.

Por ello, con la finalidad de brindarle la atención que merece, se han realizado ... **(explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo o de implementación de la sugerencia, según su complejidad)**

Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

**[Firma y/o Nombre del/ de la Encargado/a del LDR o BS]**  
**(Otra información de contacto)**

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		GDC/GUI-002		
	GUÍA			Versión:	002
	<b>GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS EN EL PODER JUDICIAL</b>			Página:	26 de 26

E. Respuesta denegada.

**Lugar y fecha**

**CARTA N.º \_\_\_\_\_ - (AÑO) - (SIGLAS DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN)**

**Asunto : Respuesta al(la) usuario(a) del canal de escucha**

**Referencia : [ Reclamo / Sugerencia] (CÓDIGO REGISTRADO)**

Estimado Sr(a) **(nombre del usuario)**.

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, considerando ... **(detallar las razones/sustento de la respuesta)**, su [reclamo/sugerencia] ha sido DENEGADO(A).

En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida puede comunicarse a través de **(datos de los canales con los que cuenta la entidad)**.

Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

**[Firma y/o Nombre del/ de la Encargado/a del LDR o BS]**  
**(Otra información de contacto)**