**MODELOS TEXTOS DE APOYO – ENCARGADO DE SEDE (DDC´S Y MUSEOS)**

1. DERIVAR A OTRA ENTIDAD SIN PDLR
2. OBSERVAR UN RECLAMO
3. NO ES UN RECLAMO
4. DERIVAR INTERNAMENTE ENCARGADO DE SEDE
5. EMITIR RESPUESTA FINAL
6. **DERIVAR A OTRA ENTIDAD – SIN PLATAFORMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS**

Si no aparece el texto entre corchetes, se debe descargar el reclamo en pdf, generar un oficio en el SGD y hacérselo llegar a la entidad correspondiente.

***Modelo de oficio***

**OFICIO N° XXX-2021-OACGD-MC**

**Señor**

**Jorge Alfredo Rafael Ortiz Sotelo**

**Jefe Institucional**

**ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN**

**Presente.-**

**Asunto: Traslado Hoja de Reclamación S/N, presentado por el Sr. JUANITO PERÉZ.**

De mi consideración

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a su vez remitirle la reclamación presentada por el Sr. JUANITO PEREZ, mediante la Plataforma Digital de Libro de Reclamación, quien manifiesta **......................(COPIAR EL ASUNTO DEL RECLAMO).............**

En ese sentido, corremos traslado de la mencionada reclamación a fin de que vuestro Despacho pueda darle trámite directamente, dando respuesta al administrado, respetando el plazo legal correspondiente.

Así mismo se remite copia del presente oficio al Sr. José López, para conocimiento del proceso de su Reclamación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

**ROSA MARIA LOO GUEVARA**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA

***cc.: CIUDADANO JUANITO PERÉZ***

RLG/jlg

1. **OBSERVACIÓN DE RECLAMACIÓN**
2. Se le comunica que debe precisar el MOTIVO y/o CAUSA de su Reclamación presentada\* a esta entidad (a que servicio y a qué oficina/sede se refiere). Se le comunica que la observación se realizó el día de hoy, en virtud del inciso 2 del Art. 124 del TUO de la Ley 27444: “(…) La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.” En virtud del Art. 136 del TUO de la Ley N° 27444, se le otorga un plazo máximo 02 días hábiles para subsanar, transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación en el horario de recepción de solicitudes (lunes a viernes de 08:30 a.m. a 04:30 p.m.), su expediente se declarará como no presentado

\*Se adjunta formulario Hoja de Reclamación presentada a esta entidad.

1. Se le comunica que no adjunta la carta que menciona en su Reclamación presentada\*. En virtud del Art. 136 del TUO de la Ley N° 27444, se le otorga un plazo máximo 02 días hábiles para subsanar, transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación en el horario de recepción de solicitudes (lunes a viernes de 08:30 a.m. a 04:30 p.m.), su expediente se declarará como no presentado.

\*Se adjunta formulario Hoja de Reclamación presentada a esta entidad.

1. **NO ES UN RECLAMO**

Descargar la hoja de reclamación y derivarlo a través del SGD con memorando, el cual se debe informar al ciudadano.

***Modelo de memorando***

**MEMORANDO N° XXX-2021-OACGD-MC**

**Para : UU.OO. o SEDE(DDC)**

**De : ROSA MARIA LOO GUEVARA**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA**

**Asunto : Traslado HOJA DE RECLAMACIÓN S/N presentada por el Sr. JUANITO PERÉZ**

Mediante el presente lo(a) saludo cordialmente y a su vez adjunto la **SOLICITUD, QUEJA o DENUNCIA**; la cual fue presentada de manera errónea a través de una Hoja de Reclamación\* mediante la Plataforma de Gestión de Reclamos, presentada por el Sr. Juanito Peréz

En ese sentido corremos traslado de la mencionada **SOLICITUD, QUEJA o DENUNCIA,** para su conocimiento y consideración, así como su atención directa al ciudadano, a quien haremos de conocimiento el traslado y trámite que ha seguido su solicitud de celeridad.

Atentamente,

***\*LA HOJA DE RECLAMACIÓN SE ENCUENTRA ADJUNTA AL PRESENTE MEMORANDO***

RLG/jlg

1. **DERIVAR RECLAMACIÓN INTERNA EN LA SEDE(DDC). MEDIANTE CORREO**

Mediante correo se traslada el reclamo al responsable de haber causado el mismo, para su descargo, este correo se remite con copia al director.

***Modelo de correo***

Estimado Colaborador(a)

(Nombre de la Trabajador(a) de SEDE)

Mediante el presente lo(a) saludo cordialmente y a su vez adjunto reclamación interpuesta por el Sr. o la Sra. (nombre de la persona que presentó la reclamación), asignada con el código (COPIAR EL CÓDIGO DE LA PLATAFORMA), en relación a (COPIAR EL ASUNTO DEL RECLAMO DE LA PLATAFORMA).

En ese sentido corremos traslado del mencionado reclamo, con la finalidad de que pueda realizar su descargo en un ***plazo de quince (15) días hábiles (hasta el --/--/2021), para atender el reclamo en el plazo estipulado por la norma.***

En el cual deberá precisar, si el mencionado reclamo es **aceptado o no**:

* De ser aceptado, deberá **comunicar las acciones adoptadas como medida correctiva y/o preventiva**.
* De no ser aceptado, deberá **explicar las razones/sustento de la respuesta**

Atentamente,

John Lagos Gamarra

Encargado de la Plataforma Digital de Gestión de Reclamos - Sede LORETO(EJEMPLO)

1. **EMITIR RESPUESTA FINAL**

***Modelo de respuestas, aceptado o denegado***

**RESPUESTA FINAL - ACEPTADO**

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la falta de comunicación se debió a problemas técnicos de nuestra entidad, motivo por el cual no se pudo remitir mediante correo la respuesta.

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos coordinado internamente que cuando suceda estos hechos fortuitos, se informe a la ciudadanía desde un teléfono o celular institucional.

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

**RESPUESTA FINAL - DENEGADO**

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, considerando que lo indicado en su reclamación pertenece a un error en la digitación del número telefónico por parte de usted, ya que el teléfono correcto termina en el dígito 9, como se muestra en nuestra página web, su reclamo ha sido DENEGADO.

En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo electrónico jperezzzz@cultura.gob.pe o al teléfono 55555599

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