



PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"*

RECLAMOS

La Presidencia de Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública viene implementando el Libro de Reclamaciones (digital) a través de la Plataforma GOB.PE, ha emitido la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/01/NTR.001.2021.pdf>.

En mérito a dicha norma, para ingresar tu reclamo verifica los siguientes pasos



- **Paso 1: Ingreso del reclamo**
Ingrese la información requerida en la hoja de reclamación de la Plataforma Digital "Libro de Reclamaciones" según formato predeterminado.
- **Paso 2: Validación del registro del reclamo**
La plataforma digital "Libro de Reclamaciones" valida los campos requeridos y valores permitidos en la hoja de reclamación para admitir el registro.
- **Paso 3: Generación del código del reclamo**
La plataforma digital "Libro de Reclamaciones", una vez validado el registro, genera un código, con el cual puede realizar el seguimiento.
- **Paso 4: Notificación del registro a la persona**
La plataforma digital "Libro de Reclamaciones", una vez generado el código, remite una notificación al correo electrónico o mediante servicio de mensajes cortos (SMS) según lo haya consignado en la hoja de reclamación.
- **Notificación:** Se notifica a su persona según el medio elegido.