



ATENCIÓN DE RECLAMOS

Procedimiento: OICPR0047

Versión 01

OFICINA DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

Elaborado por: Ana Medina Villagomez	Firma:
Cargo: Analista de Organización y Procesos I	
Revisado por: Wilfredo Caballero Caqui	Firma:
Rol: Coordinador (e) del Sistema de Gestión de la Calidad	
Revisado por: Roque Martín Mendizabal Rodriguez	Firma:
Cargo/Rol: Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Revisado y aprobado por: Wilfredo Caballero Caqui	Firma:
Cargo: Jefe (e) de la Oficina de Modernización	
Aprobado por: Carmen Alva Cuzquen	Firma:
Cargo: Jefe de la Oficina de Integridad y Cumplimiento	

	Tipo: Procedimiento	Código: OICPR0047 Versión: 01
	Título: Atención de Reclamos	Fecha de vigencia: 01/04/2025
		Página: 2 de 15

HOJA DE CONTROL DE VERSIONES

Nro.	MODIFICACIÓN	CÓDIGO/ VERSIÓN	FECHA	GERENCIA
01	Elaboración de la décima tercera versión del procedimiento. - Se modificó el logo del SAT. - Se incorporó una nueva definición (Libro de reclamaciones virtual de la PCM). - Se actualizaron las definiciones relacionadas a los estados de los reclamos, hoja y código de reclamo, libro de reclamaciones. - Se actualizó el diagrama de actividades. -Se actualizó la actividad 1 respecto al ingreso y generación de hoja y código de reclamos. - Se actualizó la actividad 2, respecto al plazo de revisión del reclamo. - Se actualizó la actividad 3, respecto a la evaluación del contenido de reclamo. -Se actualizó la actividad 4, respecto a los pasos a seguir para solicitar información adicional al ciudadano. - Se actualizó la actividad 6, respecto a la derivación de los reclamos cuando el reclamo es competencia de otra unidad orgánica. - Se actualizó la actividad 08, respecto a la emisión del proyecto de respuesta donde se atiende el reclamo. - Se actualizó y agregó un registro.	ODC-PR001V13	02/05/2024	Gerencia de Organización y Procesos
02	Documento actualizado: • Se modifica por cambio de estructura organizacional (actividades y flujograma del proceso). • Se agregó la normativa legal correspondiente al Decreto de Alcaldía N.º015. • Se actualizaron los diagramas del proceso N0 y N1 conforme al Mapa de Procesos vigente. • Se agrega diagrama del proceso N2 conforme al Mapa de Procesos vigente. • En las Reglas Generales de Negocio se precisa: - Los reclamos pueden ser ingresados en todas las sedes del SAT. - Se modifica el texto donde indica que "Todo el personal debe recibir y/o	OICPR0047V01	15/03/2025	Oficina de Modernización

	Tipo: Procedimiento	Código: OICPR0047
	Título: Atención de Reclamos	Versión: 01
		Fecha de vigencia: 01/04/2025
		Página: 3 de 15

	registrar el ingreso de un reclamo ..” a “El personal del SAT tiene la responsabilidad de recibir y/o registrar el ingreso de un reclamo...” • En la sección de responsables se modifica la palabra colaborador por trabajador. • Se elimina la tarea 02 de la ACTIVID02 del documento vigente. • Se agrupa la ACTIVID02 y ACTIVID03, a fin de describir mejor la actividad de “Revisar y evaluar contenido del reclamo”. • Se actualiza la numeración de las actividades del resto del documento. • Se elimina la segunda regla de negocio de la ACTIVID08, debido a que se encuentra comprendida en la ACTIVID02.			
--	--	--	--	--

	Tipo: Procedimiento	Código: OICPR0047 Versión: 01
	Título: Atención de Reclamos	Fecha de vigencia: 01/04/2025
		Página: 4 de 15

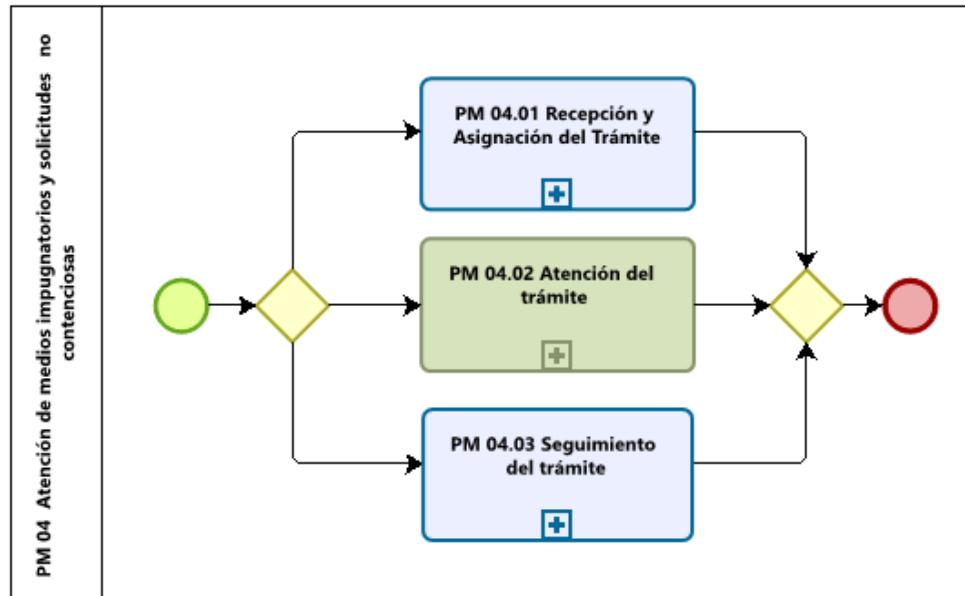
ÍNDICE

1. DIAGRAMAS DEL PROCESO	5
1.1 NIVEL 0: PROCESO DE ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS.....	5
1.2 NIVEL 1: ATENCIÓN DEL TRÁMITE	5
1.3 NIVEL 2: ATENCIÓN DE DOCUMENTOS SIMPLES, TRÁMITES SIMPLES Y RECLAMOS	6
2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE NIVEL 3	6
2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DEL NIVEL 3.....	6
2.2 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE NIVEL 3.....	9
2.3 ESPECIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE NIVEL 3.....	11
3. REGISTROS.....	15

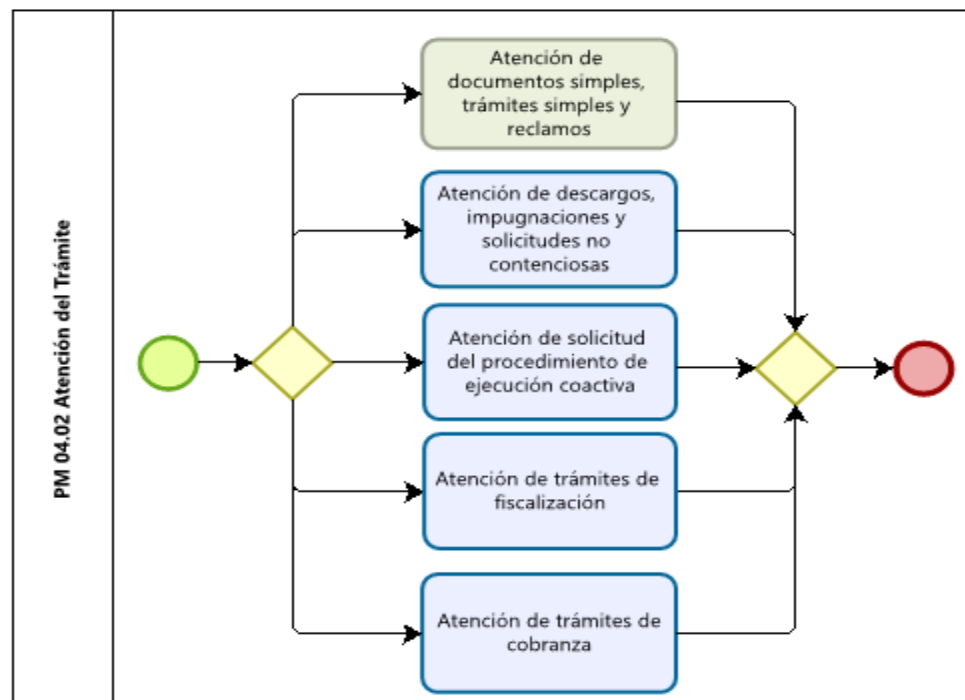
	Tipo: Procedimiento	Código: OICPR0047 Versión: 01
	Título: Atención de Reclamos	Fecha de vigencia: 01/04/2025
		Página: 5 de 15

1. DIAGRAMAS DEL PROCESO

1.1 NIVEL 0: PROCESO DE ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS

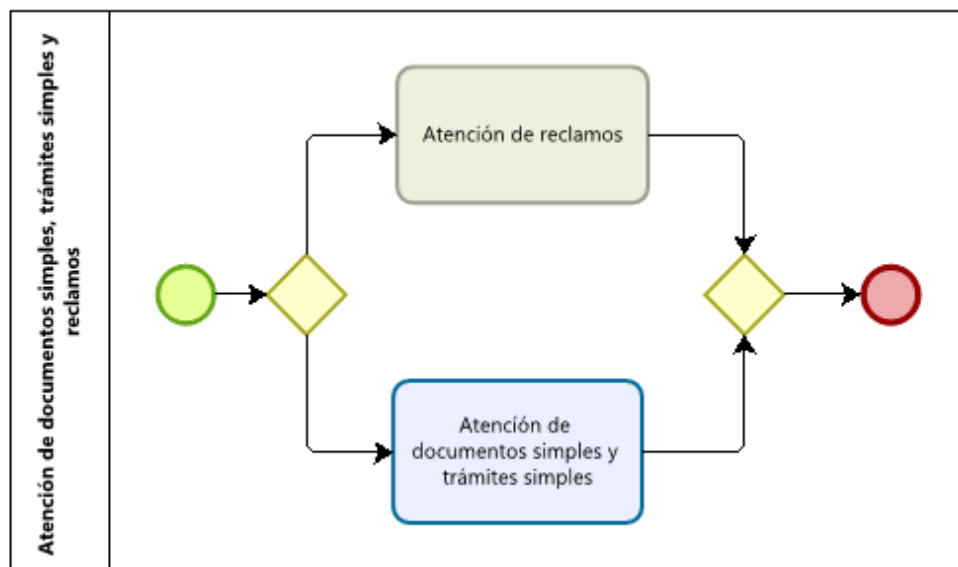


1.2 NIVEL 1: ATENCIÓN DEL TRÁMITE



	Tipo: Procedimiento	Código: OICPR0047 Versión: 01
	Título: Atención de Reclamos	Fecha de vigencia: 01/04/2025
		Página: 6 de 15

1.3 NIVEL 2: ATENCIÓN DE DOCUMENTOS SIMPLES, TRÁMITES SIMPLES Y RECLAMOS



2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE NIVEL 3

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DEL NIVEL 3

Nombre	Atención de Reclamos
Objetivo	Atender los reclamos presentados por los ciudadanos, así como, evaluar los mismos con la finalidad de mejorar los servicios y procedimientos administrativos de competencia de la entidad.
Alcance	Comprende el registro, evaluación, clasificación, atención y comunicación de los reclamos; respecto de los servicios que se brindan en la entidad.
Documentos de Referencia	<u>Normativa legal</u> - Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. <i>Decreto de Alcaldía N.º 015, que aprueba el Manual de Operaciones - MOP del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</i> <u>Documentos relacionados</u> <i>Manual interno vigente.</i> <i>Mapa de procesos vigente.</i> <i>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones y normas modificatorias, de ser el caso.</i>
Reglas Generales del Negocio	El Libro de Reclamaciones del SAT es virtual y consta del registro de los reclamos en el Sistema del Libro de Reclamaciones virtual de la PCM (GOB.PE), al mismo que tienen acceso vía web, el personal de la entidad y los ciudadanos que reciben nuestros servicios. Los reclamos pueden ser ingresados mediante los siguientes medios:

	Tipo: Procedimiento	Código: OICPR0047 Versión: 01
	Título: Atención de Reclamos	Fecha de vigencia: 01/04/2025
		Página: 7 de 15

	- En forma presencial en todas las sedes del SAT. - En forma escrita por mesa de partes. - Página Web del SAT. - Correo electrónico - Chat. - Vía telefónica. - Buzón de sugerencias • El personal del SAT tiene la responsabilidad de recibir y/o registrar el ingreso de un reclamo a través del Libro de Reclamaciones virtual de la PCM (GOB.PE). • El personal de la Subgerencia de Orientación y Registro deberá registrar en el Libro de Reclamaciones virtual de la PCM, los reclamos recibidos vía telefónica (Aló SAT), chat y/o correo electrónico (asuservicio@sat.gob.pe). • Los responsables de cada agencia y depósito SAT deben registrar en el Libro de Reclamaciones virtual de la PCM, los reclamos recibidos mediante el Buzón de sugerencias, como máximo al día siguiente de haber sido ingresadas. • Registrado el reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual de la PCM se generará inmediatamente la hoja de presentación y código de reclamo. El ciudadano podrá consultar con su código el estado de su reclamo a través de la página web del SAT, chat, correo electrónico y/o vía telefónica. • El plazo máximo para la atención de reclamos es veinte (20) días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su presentación respectivamente. En caso la atención dependa del pronunciamiento de una Entidad Externa, se considerará el plazo establecido en el DS 007-2020-PCM. • La Oficina de Integridad y Cumplimiento (OIC) puede sugerir la creación de nuevas categorías o sub categorías en el Libro de Reclamaciones virtual de la PCM.
Responsables	• Oficina de Integridad y Cumplimiento (OIC): Dar cumplimiento con lo establecido en el presente procedimiento. • Órganos y Unidades Orgánicas del SAT: Atender los reclamos a través de un trabajador designado, cumpliendo con lo establecido en el presente procedimiento.
Definiciones	• Ciudadano: Persona que realiza todo tipo de consultas o reclamos referente a los procedimientos y/o servicios brindados por el SAT. • Reclamo: Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. El reclamo puede tener los siguientes estados: - Reclamo pendiente: Se asigna este estado cuando el reclamo se encuentra en cualquiera de las siguientes etapas: ○ Nuevo: Cuando ha sido registrado en el Libro de Reclamaciones. ○ Respondido por unidad orgánica: Cuando la Unidad Orgánica responsable emite una respuesta respecto a la atención del reclamo a la OIC.

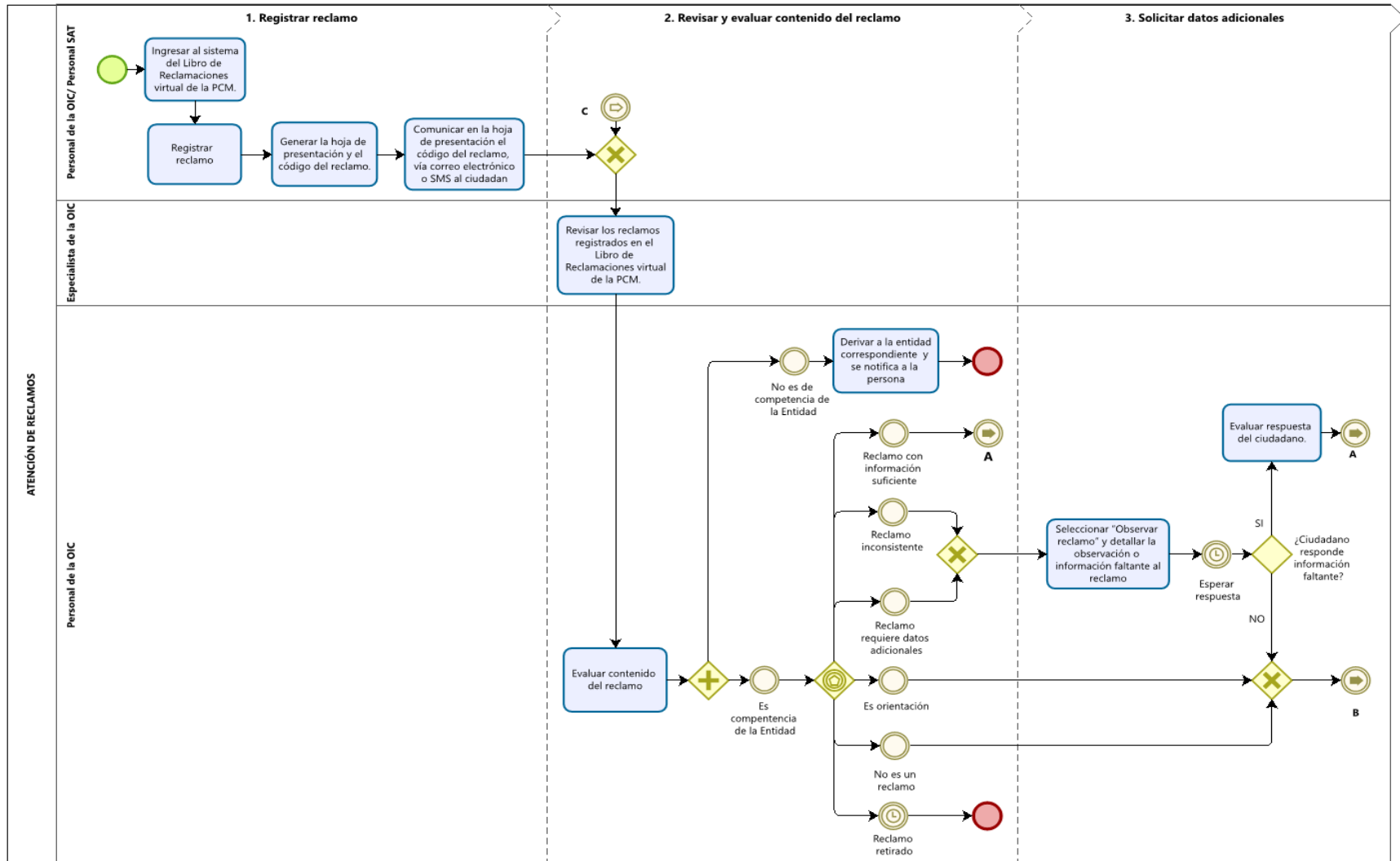
	Tipo: Procedimiento	Código: OICPR0047 Versión: 01
	Título: Atención de Reclamos	Fecha de vigencia: 01/04/2025
		Página: 8 de 15

	○ Asignado: Cuando ha sido clasificada y derivado por la OIC. ○ Observado: Cuando la OIC solicita al ciudadano la subsanación de alguna información faltante para la atención. ○ Desistido: Cuando antes de la notificación de la respuesta, el ciudadano se desiste de continuar con el reclamo, dejando constancia de dicha situación. ○ Desasignado: Cuando no le corresponde a la Unidad Orgánica derivada. ○ Observar respuesta: Cuando la OIC solicita mayor información a la unidad orgánica responsable, “respecto al reclamo atendido”. - Reclamo Atendido/Archivado: Se asigna este estado cuando la OIC comunica la respuesta del reclamo al ciudadano. Los resultados de un reclamo concluido son: ○ Aceptado: Este resultado es asignado para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. ○ Denegado: Este resultado es asignado para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por la persona. ● Orientación: Expresión en la cual se solicita la absolución de alguna consulta acerca de los procedimientos y/o servicios que brinda el SAT o señale cualquier expresión que no pueda ser calificada como un reclamo. ● Documento de recomendaciones: Es el documento que tiene como propósito formular recomendaciones orientadas a advertir, uniformizar criterios institucionales y sugerir acciones correctivas respecto de determinadas situaciones y/o causas que originan reclamos reiterados o que pueden originar reclamos potenciales o situaciones de contingencia. ● Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual por el cual los usuarios podrán formular sus reclamos. ● Libro de Reclamaciones virtual de la PCM: Es una plataforma digital única de reclamos del Estado establecida por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). ● Hoja de Reclamo: Es el cargo emitido por el Libro de Reclamaciones virtual de la PCM, que deja constancia de la presentación de un reclamo por los distintos medios disponibles. ● Código de reclamo: Es el código generado por el Libro de Reclamaciones virtual de la PCM al realizarse el registro del reclamo.
--	---

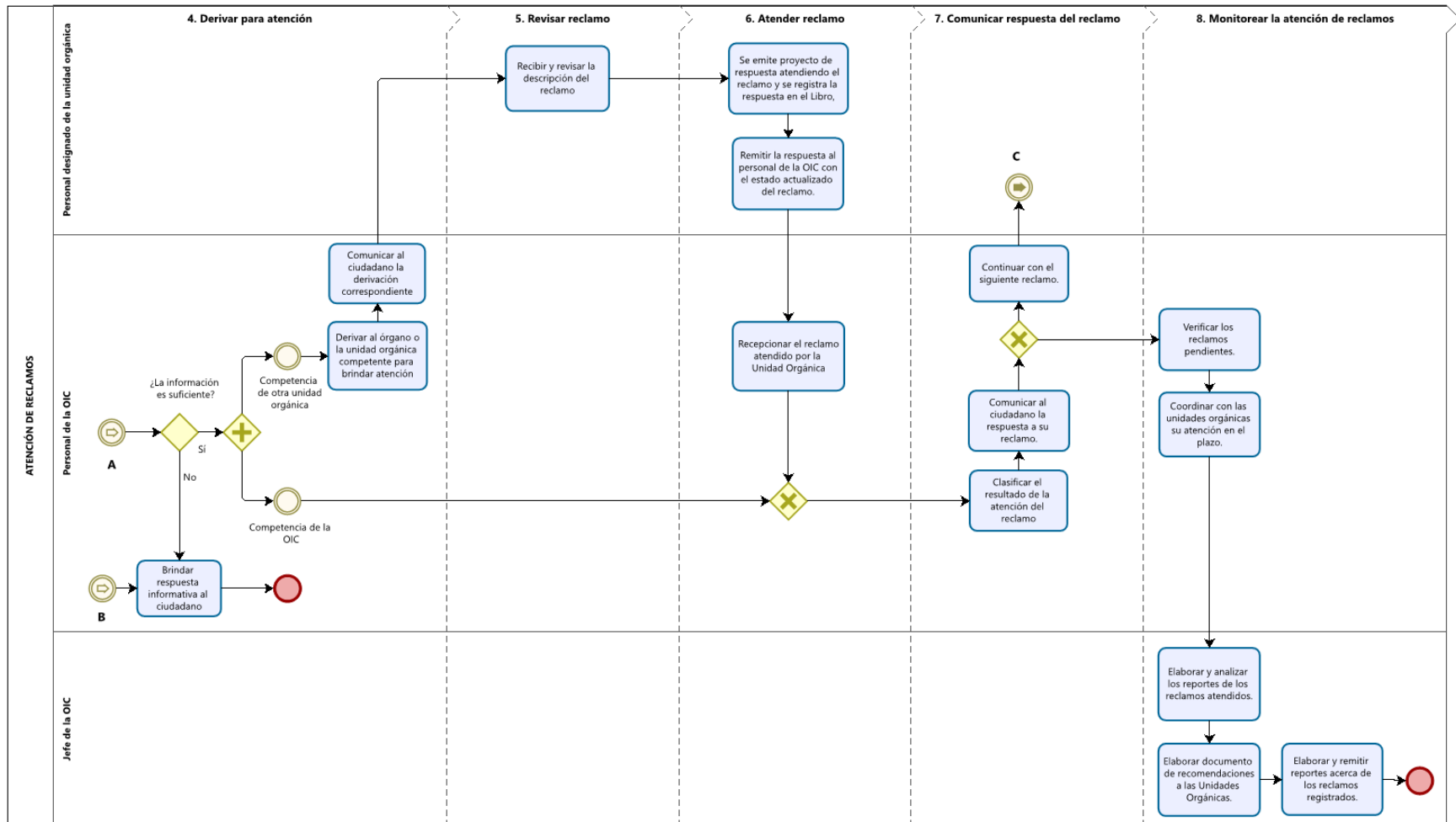
	Tipo: Procedimiento	Código: OICPR0047 Versión: 01
	Título: Atención de Reclamos	Fecha de vigencia: 01/04/2025
		Página: 9 de 15

2.2 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE NIVEL 3

Atención de Reclamos



	Tipo: Procedimiento	Código: OICPR0047 Versión: 01
	Título: Atención de Reclamos	Fecha de vigencia: 01/04/2025
		Página: 10 de 15



	Tipo: Procedimiento	Código: OICPR0047 Versión: 01
	Título: Atención de Reclamos	Fecha de vigencia: 01/04/2025
		Página: 11 de 15

2.3 ESPECIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE NIVEL 3

Atención de Reclamos

Código		Nombre de la actividad
ACTIVID01		Registrar reclamo.
Nº	Responsable	Tareas
01	Personal de la OIC / Todo el personal SAT / Ciudadano	• Ingresar al sistema del Libro de Reclamaciones virtual de la PCM (GOB.PE).
02		• Registrar el reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual de la PCM.
03		• Generar la hoja de presentación y el código del reclamo.
04		• Comunicar en la hoja de presentación el código del reclamo, vía correo electrónico o SMS al ciudadano, según lo haya consignado.
Reglas de negocio		• El registro del reclamo debe contener los datos mínimos necesarios: - Nombres y apellidos o razón social de quien presenta el reclamo. - Número de documento de identidad. - Teléfono de quien presenta el reclamo, de tenerlo. - Correo electrónico de quien presenta el reclamo, de tenerlo. - Dirección donde se formalizará las comunicaciones, de ser el caso. - Descripción del reclamo. • La hoja de presentación y código de reclamo se genera inmediatamente después de registrado el reclamo. • La presentación de un reclamo no impide ni excluye en modo alguno la tramitación de los recursos administrativos o el ejercicio de las acciones que el contribuyente o administrado pueda realizar en defensa de sus pretensiones o derechos. • El SAT deberá contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo. • La custodia del Libro de Reclamaciones de respaldo físico estará a cargo del Administrador o Responsable de la Agencia o Depósito, y de darse el caso será responsabilidad de los mismos el registro posterior en el Libro de Reclamaciones virtual.

	Tipo: Procedimiento	Código: OICPR0047 Versión: 01
	Título: Atención de Reclamos	Fecha de vigencia: 01/04/2025
		Página: 12 de 15

Código		Nombre de la actividad
ACTIVID02		Revisar y evaluar contenido del reclamo.
Nº	Responsable	Tareas
01	Especialista de la OIC / Jefe de la OIC	Revisar los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones virtual de la PCM.
02	Personal de la OIC	- Evaluar el contenido del reclamo: No es competencia de la entidad: - Se efectúa la derivación a la entidad correspondiente en la sección “derivar a otra entidad” y se notifica a la persona para conocimiento. Fin de procedimiento. Es competencia de la entidad: - Si no es un reclamo, continuar con la actividad 04. - Si el reclamo requiere datos adicionales para su atención, continuar con la actividad 03. - Si el reclamo es inconsistente, continuar con la actividad 03. - Si el reclamo califica como orientación, continuar con la actividad 04. - Si el reclamo cuenta con la información suficiente para su atención, continuar con la siguiente tarea. - Si el reclamo fue retirado, concluir con el procedimiento.
03	Personal de la OIC	Asignar reclamos al personal de las unidades responsables, que originaron la insatisfacción de los ciudadanos. Continuar en la ACTIVID05.
Reglas de negocio		La revisión y derivación, de los reclamos se deberá hacer en un plazo máximo de 2 días hábiles después de haber ingresado. - Se considera orientación, si en la evaluación se verifica que se ajusta a una o más de las siguientes situaciones: - Expresa una consulta acerca de los procedimientos y/o servicios que brinda el SAT. - Materia del reclamo, no está vinculada con la competencia de la entidad. En este caso, se efectúa la derivación interna o externa, según corresponda, y se notifica de dicha situación a la persona que presentó el reclamo, a través del Libro de Reclamaciones virtual de la PCM. - Se trata de cuestionar el contenido de una norma o acuerdo de Consejo. - Se trate de proveedores de la entidad que pretendan tramitar la cobranza de sus acreencias. - Se pretenda tramitar por esta vía, acciones, recursos o derechos que vienen siendo materia de procedimientos administrativos y cuya intervención pueda obstaculizar la labor de la Administración. - El ciudadano puede desistirse de su reclamo hasta antes de la notificación de respuesta. Dicho desistimiento podrá efectuarse de manera virtual en el Libro de Reclamaciones de la PCM dejando constancia en la que manifiesta su voluntad de retirar su reclamo. En caso se proceda a concluir la atención del reclamo, a consecuencia del retiro de lo solicitado por el ciudadano, se consigna como estado de la respuesta “Archivado - Desistido”.

	Tipo: Procedimiento	Código: OICPR0047 Versión: 01
	Título: Atención de Reclamos	Fecha de vigencia: 01/04/2025
		Página: 13 de 15

Código		Nombre de la actividad
ACTIVID 03		Solicitar datos adicionales.
Nº	Responsable	Tareas
01	Personal de la OIC	● Seleccionar “Observar reclamo” y detallar la observación o información faltante al reclamo, indicando al ciudadano como debe subsanarlo.
02		● De recibir respuesta por parte del ciudadano en el plazo de envío de la información adicional continuar en la siguiente tarea, caso contrario proseguir con la siguiente actividad.
03		● Evaluar respuesta del ciudadano. Si la información es suficiente para continuar con la atención continuar en la actividad 05, caso contrario proseguir con la siguiente actividad.
Reglas de negocio		● El plazo para que el ciudadano responda la solicitud de los datos adicionales es de dos (02) días hábiles posterior al envío de la solicitud.

Código		Nombre de la actividad
ACTIVIDAD04		Comunicar respuesta directa.
Nº	Responsable	Tareas
01	Personal de la OIC	• Brindar respuesta informativa al ciudadano y concluir con el procedimiento.
Reglas de negocio		• En caso lo expresado por el ciudadano implique la absolución de consulta acerca de los procedimientos y/o servicios que brinda el SAT, se comunicará al ciudadano los canales de orientación establecidos. • En caso lo expresado por el ciudadano no califique como un reclamo o no cuente con la información suficiente para la atención del mismo, se comunicará al ciudadano el motivo de la no admisión del reclamo.

Código		Nombre de la actividad
ACTIVIDAD05		Derivar para atención.
Nº	Responsable	Tareas
01	Personal de la OIC	• <u>Si el reclamo corresponde ser atendido por la OIC:</u> Continuar con la actividad 08. • <u>Si el reclamo corresponde ser atendido por otra unidad orgánica del SAT:</u> Derivar al órgano o la unidad orgánica competente para brindar atención.
02		• Comunicar al ciudadano la derivación correspondiente.

	Tipo: Procedimiento	Código: OICPR0047 Versión: 01
	Título: Atención de Reclamos	Fecha de vigencia: 01/04/2025
		Página: 14 de 15

Reglas de negocio	- Los reclamos pueden ser clasificados en las siguientes categorías: - Demora en el trámite. - Procedimiento inadecuado. - Inadecuada atención. - Cuestionamiento a la prestación de un servicio público. - Carta de Servicios. - Call Center. - Otros. - Para el caso específico de reclamos contra trabajadores de la entidad por desenvolvimientos inadecuados, éstas son derivados al responsable de área con conocimiento al jefe inmediato, para su posterior análisis.
--------------------------	---

Código		Nombre de la actividad
ACTIVID06		Revisar reclamo.
Nº	Responsable	Tareas
01	Personal designado del Órgano o Unidad Orgánica	- Recibir y revisar la descripción del reclamo: - Si se desasigna el reclamo debido a que no es competencia de la Unidad Orgánica, remitir el reclamo al Personal de la OIC y regresar a la actividad 05. Caso contrario continuar con la siguiente actividad.
Reglas de negocio		En el caso en que el reclamo no sea de competencia de la unidad orgánica asignada, rechazar el reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual de la PCM en el plazo de un (01) día hábil, a fin de que la OIC lo derive al área responsable.

Código		Nombre de la actividad
ACTIVD07		Atender Reclamo.
Nº	Responsable	Tareas
01	Personal designado del Órgano o Unidad Orgánica	Se emite proyecto de respuesta donde se da por atendido el reclamo y se registra la respuesta en el Libro de Reclamaciones virtual de la PCM.
02		Remitir la respuesta al personal de la OIC con el estado actualizado del reclamo.
03	Personal de la OIC	Recepcionar el reclamo atendido por la Unidad Orgánica.
Reglas de negocio		La unidad orgánica responsable en la atención tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para emitir una respuesta, contados desde el día siguiente de su recepción.

	Tipo: Procedimiento	Código: OICPR0047 Versión: 01
	Título: Atención de Reclamos	Fecha de vigencia: 01/04/2025
		Página: 15 de 15

Código		Nombre de la actividad
ACTIVID08		Comunicar respuesta del reclamo ¹ .
Nº	Responsable	Tareas
01	Personal de la OIC	• Clasificar el resultado de la atención del reclamo.
02		• Comunicar al ciudadano la respuesta a su reclamo.
03		• Continuar con el siguiente reclamo (actividad 02), o continuar con la siguiente actividad, de corresponder.
Reglas de negocio		• La respuesta del reclamo se puede clasificar como: - Aceptada: Cuando se verifica que lo manifestado por el ciudadano corresponde a un incumplimiento relacionado a los procedimientos y/o servicios de atención que brinda el SAT. - Denegada: Cuando se verifica que lo manifestado por el ciudadano no corresponde a un incumplimiento relacionado a los procedimientos y/o servicios que brinda el SAT.

Código		Nombre de la actividad
ACTIVID09		Monitorear la atención de reclamos.
Nº	Responsable	Tareas
01	Personal de la OIC	• Verificar los reclamos pendientes.
02		• Coordinar con las unidades orgánicas su atención en el plazo.
03	Jefe de la Oficina de Integridad y Cumplimiento	• Elaborar y analizar los reportes de los reclamos atendidos mediante el Libro de Reclamaciones virtual de la PCM.
04		• Elaborar documento de recomendaciones a las Unidades Orgánicas, según corresponda.
05		• Elaborar y remitir reportes acerca de los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones virtual de la PCM, a las unidades orgánicas correspondientes y órganos externos.
Reglas de negocio		• Ninguna.

3 REGISTROS

Los registros generados por la aplicación de este procedimiento son:

- Libro de Reclamaciones:
 - Registro de Reclamo.
 - Hoja de Reclamo.
 - Resultado de Atención del Reclamo.
- Informes.
- Memorandos.
- Correos.
- Cartas.

¹ La comunicación de la respuesta del reclamo será de acuerdo a lo establecido en la ley.