



PCM APRUEBA LIBRO DE QUEJAS EN VERSIÓN FÍSICA Y DIGITAL

## Mejorarán gestión de reclamos en las entidades

### + Publicaciones Oficiales

#### Últimas noticias

**(13:33)** Guillermo Thornberry juró como séptimo integrante de la Junta Nacional de Justicia

**(13:30)** Elecciones 2020: José Quiñones plantea aprobar nueva Constitución

**(13:30)** SAT lanza campaña contra los tramitadores

**(13:29)** Región Pasco pagó S/ 16 millones por obras innecesarias de servicio de agua

**(13:14)** Elecciones 2020: Renzo Herrera de Podemos plantea crear la defensoría del adulto mayor

**(13:06)** Policía capturó a sujeto que agredió brutalmente a su pareja en Surco

**(12:55)** Produce inaugura segundo Centro de Desarrollo Tu Empresa en región Loreto

### EDITORIAL

# Mejorar la gestión de reclamos en las entidades públicas

Nuevo sistema permite al ciudadano hacer seguimiento de su pedido y obtener una respuesta efectiva e inmediata en un plazo máximo de 30 días



18/1/2020

La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) aprobó mediante el Decreto Supremo N° 07-2020-PCM el nuevo sistema de gestión de quejas, que además de presentar una moderna y más amigable versión física y digital del Libro de Reclamaciones de las entidades públicas, permitirá al ciudadano efectuar un seguimiento a su trámite y obtener una respuesta efectiva e inmediata.

Así, este sistema de gestión posibilita que el usuario obtenga una respuesta sobre su reclamo en un plazo máximo de 30 días. Brinda también al Estado la información necesaria y de primera fuente sobre la calidad de sus servicios; además, facilita la identificación de oportunidades de mejora para la gestión pública.

## Inmediatez

El sistema es de aplicación obligatoria y progresiva para todas las entidades del Estado, conforme lo señala el decreto supremo publicado en las Normas Legales del Diario Oficial El Peruano.

En la actualidad se desarrolla la herramienta informática de soporte al Libro de Reclamaciones virtual, mediante la cual los peruanos podrán hacer un seguimiento a la atención de sus quejas, proceso que supervisará la PCM para asegurar que las entidades cumplan con una atención efectiva.

## Digital

## Centenario de un peruano universal

“Además de su participación política nacional en los momentos más difíciles para nuestra democracia, Pérez de Cuéllar nos dejó lecciones: la paz es un imperativo primordial, nada es más inestable que la inseguridad y la violencia”.

## OPINION

### A 30 años del Enero Negro

#### Videos Andina



**(07:54)** OEA: Gobierno chileno enfrentó la crisis de la mejor manera

**(09:01)** España: Sánchez pide terminar con el bloqueo y defiende diálogo en Cataluña

**(13:08)** Conoce al profesor peruano nominado al Nobel de Educación

**(17:22)** Luis Bedoya Reyes celebró los 53 años de fundación del PPC

Ediciones anteriores

La PCM informó también que con el objetivo de impulsar la economía digital y la competitividad en el país se promulgaron el Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, y el Decreto de Urgencia N° 007-2020, que aprueba el Marco de Confianza Digital.

Las normas buscan acelerar el uso de las tecnologías a fin de garantizar el logro de los objetivos del país y establecer rutas de cooperación con el sector privado, la academia y la sociedad para la transformación digital y la protección del ciudadano ante los riesgos en el entorno digital.

“Como país, tomamos la decisión de aprovechar los beneficios de la tecnología en favor de la población. Ello implica que no solo el Estado debe enfocar esfuerzos en la transformación digital, sino que también este camino se debe construir junto con el sector privado”, indicó la secretaria de Gobierno Digital de la PCM, Marushka Chocobar.

### Mayor compromiso

El Bicentenario de la Independencia del Perú es la oportunidad para despertar un mayor compromiso con el país que queremos construir, sostuvo el jefe del Gabinete, Vicente Zeballos Salinas, en el Tercer Congreso Nacional de Profesionales del Perú 2020. “El bicentenario no es una efeméride cualquiera. Junto con la circunstancia histórica podemos dar un paso trascendental para dejar huella en valores”.

### Ruta

Marushka Chocobar manifestó que los decretos de urgencia en materia digital definen una sólida ruta que comprometen a los sectores público y privado en el avance tecnológico del Perú con un enfoque centrado en los ciudadanos.

“Por ello, la PCM lanzó una convocatoria inmediata a empresas privadas y ciudadanos para cocrear los reglamentos de las normas y la respuesta fue positiva”.

En la primera sesión de cocreación participaron empresas de diversos rubros e instituciones de la sociedad, reveló la funcionaria.

Descargue edición impresa:



Nuestros suplementos: