

LIBRO DE RECLAMACIONES (PÁGINA WEB INSTITUCIONAL)

Introducción

Estimado estudiante. La Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública “Aristides Merino Merino” pone a tu disposición un aplicativo en la página web institucional donde pueden dejar constancia de su queja o reclamo sobre el servicio brindado (regulada por el Decreto Supremo (**N° 042-2011-PCM**)). Las instituciones están obligadas a contar con su Libro de Reclamaciones, ya sea en físico (libro con hojas) o virtual (a través de una computadora).

Una vez ingresado el reclamo o queja, el plazo de tramitación del mismo es de 30 días hábiles, según lo dispone el artículo 4º del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Características:

- ✗ Reclamo, cuando el usuario no está conforme con los servicios prestados, mientras que la queja expresa su malestar respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el servicio brindado, como, por ejemplo, la mala atención.

¿Cómo ingresar al libro de reclamaciones?

Para ingresar al libro de reclamaciones de la escuela, se sigue los siguientes pasos:

- ✗ Abrir el navegador de tu preferencia, ejemplo:



En la barra de navegación digitar la URL de la página web de la escuela.



- ✗ Estando en la página principal de la web institucional nos ubicamos en el menú **Procesos Administrativos** y elegimos el submenú **libro de reclamaciones**.



- ✘ Una vez estando en la página de libro de reclamaciones, leemos la información la cual nos guiará para el correcto llenado del formulario.
- ✘ Para poder hacer mi reclamo o queja llenamos el formulario con los datos requeridos, de preferencia llenar todos los campos del formulario para un buen registro y la adecuada respuesta a mi petición.

Ponemos a su disposición el presente aplicativo, a través del cual podrá expresar su **INSATISFACCIÓN O DISCONFORMIDAD RESPECTO DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA EESPP «Aristides Merino merino»** en el ejercicio de su función administrativa (regulada por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM).

Le informamos que, una vez ingresado el reclamo, el plazo de tramitación del mismo es de 30 días hábiles, según lo dispone el artículo 4° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Libro de Reclamaciones

Apellidos Paterno *
Apellidos Materno *

Nombres *

Tipo Documento *
DNI *

Teléfono *
Correo electrónico *

Región *
Provincia *

Distrito *
Dirección *

Dependencia *
Incidencia *
 Reclamo Queja

Detalle *
Ingresar detalle del reclamo o queja

No soy un robot

Enviar

La Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública «Aristides Merino Merino» se compromete a resguardar sus datos personales ingresados.

- ✘ Finalmente le damos clic en el botón enviar, y nos queda esperar la respuesta la cual nos será contestado al correo proporcionado en el formulario por parte de la dependencia a donde fue mi petición.