



MANUAL DE LIBRO DE RECLAMACIONES

Control de Versiones					
Versión	Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Descripción
V.001	15.01.2020	Sheyla Huamachumo Sosa	Katty Montalván V.	María Montoro G.	Creación del manual

RESEÑA:

Se desarrolló un formulario del Libro de Reclamaciones, alojada en nuestra página web institucional, el cual el usuario podrá acceder de manera sencilla y registrar su insatisfacción o disconformidad respecto de la atención recibida en cualquier de nuestras áreas de la Municipalidad Provincial del Santa.

Formulario Donde el usuario puede dejar constancia de Reclamo o Queja sobre el bien adquirido o Servicio contratado

El objetivo del presente manual de usuario es brindar asistencia técnica a los usuarios que accedan al formulario del Libro de Reclamaciones, brindando instrucciones necesarias para su uso.

NOTA: ¿Cuál es la diferencia entre un Reclamo o una Queja?

El consumidor presenta un reclamo cuando no está conforme con los bienes adquiridos o servicios prestados, mientras que la queja expresa un malestar respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio.



FUNCIONALIDAD

1. Ingresamos al link: <https://www.munisanta.gob.pe/libro/adm/> y acceden con su usuario y clave el cual se le va a asignar como se ve en el ejemplo .

Libro de reclamaciones virtual

Escriba correctamente el usuario y clave...

NOMBRE DE USUARIO

administrador

CLAVE DE ACCESO

ACEPTAR

© 2019 MUNICIPALIDAD P. DEL SANTA

2. Se mostrará la siguiente ventana y le daremos clic en la pestaña de reporte donde se mostrará la lista de reclamos de los usuarios, en su respectiva área(Gerencia).

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

Inicio Reporte Usuarios Salir

Bienvenido : administrador

LIBRO DE RECLAMACIONES



3. Al dar clic en reporte se mostrará la siguiente ventana donde podrán visualizar la lista de reclamos y quejas, pueden hacer búsquedas por código, nombre, tipo de problema y status.

Reporte / Libro de Reclamación

Busqueda

Codigo de Reclamo : Nombres y Apellidos : Tipo de Problema : status :

BUSCAR LIMPIAR

#	Codigo	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	Fecha	Correo Electronico	Teléfono	Area	Documento	Tipo	Estado	
1	8GT8JTGBF3	Avalos	Mendez	Javier	01/08/2019	jam_team2@hotmail.com	957468566	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO	DNI 41667895	Reclamo	No Atendido	DETALLE
2	ZJABJALW7G	Angulo	Milla	Diana	18/07/2019	caori_1304@hotmail.com	981574526	GERENCIA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SALUD PÚBLICA	DNI 71592579	Queja	No Atendido	DETALLE

Anterior 1 Siguiente



4. Para ver el detalle de la queja o reclamo damos clic en detalle

Browser address bar: https://www.munisanta.gob.pe/libro/adm/reporte_libro.php

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

Inicio Reporte Usuarios Salir

Reporte / Libro de Reclamación

Busqueda

Codigo de Reclamo: Nombres y Apellidos: Tipo de Problema: status:

#	Codigo	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	Fecha	Correo Electronico	Teléfono	Area	Documento	Tipo	Estado	
1	8GT8JTGBF3	Avalos	Mendez	Javier	01/08/2019	jam_team2@hotmail.com	957468566	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO	DNI 41667895	Reclamo	No Atendido	<input type="button" value="DETALLE"/>
2	ZJABJALW7G	Angulo	Milla	Diana	18/07/2019	caori_1304@hotmail.com	981574526	GERENCIA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SALUD PÚBLICA	DNI 71592579	Queja	No Atendido	<input type="button" value="DETALLE"/>

Anterior **1** Siguiente



5. Se visualizará la siguiente ventana.

The screenshot shows a web browser window with the URL https://www.munisanta.gob.pe/libro/adm/detalle_libro.php?li_id=10. The page header includes the logo of the Municipality of Santa and navigation links: Inicio, Reporte, Usuarios, Salir. The main content area features a form for managing a complaint. It includes a dropdown menu for 'Estado' (Status) currently set to 'No Atendido'. A note states: 'Al cambiar el estado del reclamo a "Atendido", se estara enviando un correo de respuesta al correo del ciudadano "jam_team2@hotmail.com"'. Below this is a rich text editor for 'Mensaje de respuesta' (Response message) with a toolbar containing options like Paragraph, Bold, Italic, Underline, and others. At the bottom of the form are two buttons: 'Responder' (Respond) and 'Retornar' (Return). Below the form, the section 'Detalle del Caso:' (Case Details) contains a 'Imprimir' (Print) button and a table of case information:

Area : GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO		
Codigo Reclamo : 8GT8JTGBF3	Número de Reclamo : 2019-002	Fecha : 2019-08-01 10:03:00
Nombre : Javier	Apellido Paterno : Avalos	Apellido Materno : Mendez



6. En la parte inferior se visualizará el detalle de la queja o reclamo

Detalle del Caso:

 Imprimir

Area : GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO

Codigo Reclamo : 8GT8JTGBF3

Número de Reclamo : 2019-002

Fecha : 2019-08-01 10:03:00

Nombre : Javier

Apellido Paterno : Avalos

Apellido Materno : Mendez

Tipo de documento : DNI

Número de documento : 41667895

Domicilio : Av meiggs 2520

Correo Electrónico : jam_team2@hotmail.com

Teléfono : 957468566

Tipo de Problema : Reclamo

Descripción : Hace el mes de abril del presente año, deje los documentos en la oficina del Conadis para la obtención del Carnet del Conadis, y ya estamos en agosto y No recibo ninguna noticia por parte de la oficina del Conadis en la municipalidad distrital del Santa. Más de 4 meses esperando y nada.



7. En la parte superior se podrá responder al reclamo seleccionando el estado de “Atendido” y no “Atendido” y la descripción, al finalizar le dan clic en responder.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

Inicio Reporte Usuarios Salir

Estado :

No Atendido
No Atendido
Atendido

Al cambiar el estado del reclamo a "Atendido", se estara enviando un correo de respuesta al correo del ciudadano "jam_team2@hotmail.com"

Mensaje de respuesta :

Paragraph B I U S x² x₂ [List Icons] [Link Icon] [Code Icon]

Responder Retornar

Este formulario al registrarse enviará una copia al correo electrónico del ciudadano previamente registrado.