



MAQR

Mecanismo de Atención de
Quejas y Reclamos
población



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones



PRONATEL

PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



BICENTENARIO
PERÚ
2024



MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (MAQR)

Es una herramienta dirigida a la ciudadanía y tiene como objetivo establecer procedimientos para atender, canalizar y responder las quejas, reclamos y/o consultas durante la etapa de preconstrucción de la Central de Emergencia 911.

Este mecanismo se caracteriza por ser confiable, objetivo, receptivo y se ajusta a las necesidades e inquietudes de los usuarios.

OBJETIVOS



Establecer procedimientos para atender las consultas, sugerencias, quejas y reclamos durante las diferentes etapas del proyecto.



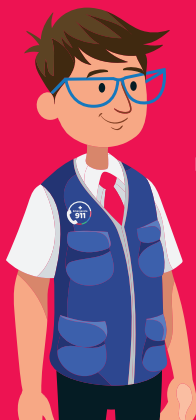
Involucrar a las partes interesadas en las actividades del proyecto que afectan o afectarían sus intereses individuales y colectivos.



Facilitar a la ciudadanía (partes interesadas) el acceso a la información.



El Proyecto 911 asegura la accesibilidad, participación y respuesta de sus inquietudes.



PRINCIPIOS

- ✓ Legitimidad
- ✓ Objetividad
- ✓ Cumplidor
- ✓ Confiable
- ✓ Transparencia
- ✓ Abierto al diálogo
- ✓ Accesible y simple
- ✓ Seguro

El Proyecto 911 tiene a disposición dos MAQR: (i) dirigido a la población y (ii) a los trabajadores del proyecto.



MAQR para población

Atiende quejas, reclamos o consultas que presentan las partes interesadas y/o ciudadanía, también asegura la accesibilidad a la información, así como la atención y respuesta de sus inquietudes.

Además, permite transparentar la comunicación ante posibles percepciones y/o dudas de las partes interesadas en las diferentes etapas del proyecto y evitar riesgos ambientales y sociales en el área de intervención de la futura Central de Emergencia.



**El Proyecto 911 asegura un MAQR
confiable, seguro y abierto al
diálogo**



GLOSARIO

- 1. Queja:** expresa malestar o descontento de una persona o grupo de interés, respecto a las actividades del proyecto.
- 2. Reclamo:** es aquella manifestación de una persona o grupo de interés que realiza expresando una disconformidad relacionada a las actividades, impactos o riesgos derivados de las actividades del proyecto.
- 3. Sugerencia:** es la propuesta de una persona o grupo de interés que transmite una idea u observación con la que se pretende mejorar aspectos relacionados con el proyecto.
- 4. Consulta:** es la búsqueda de información relacionada a las diversas actividades del proyecto para conocer un aspecto específico o general para aclarar una duda.
- 5. Proyecto 911:** Sistema de atención de emergencias, urgencias e información, mediante un número único 911.
- 6. Partes interesadas:** personas o grupo de personas que puedan verse afectadas por el proyecto, directa o indirectamente, de forma positiva o negativa.

MAQR

Mecanismo de Atención
de Quejas y Reclamos



Canales de atención

MAQR para la población



Whatsapp: 967937918



pronatel_rp911@pronatel.gob.pe



Ingresa tus quejas y
reclamos a través del QR:





PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Av. Paseo de la República 1645, Lima, Perú

Central telefónica (511) 488-0940



www.gob.pe/pronatel