

FACULTAD DE DERECHO

Escuela Académico Profesional de Derecho

Tesis

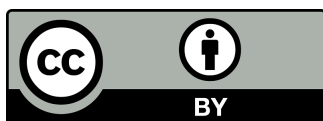
**La eficacia de los procedimientos de conciliación por
reclamos realizados por parte de los consumidores
para la protección de sus derechos de consumo,
en la Oficina Regional de Indecopi de Junín,
segundo semestre del año 2019**

Paola Yadira Muñoz Arauzo

Para optar el Título Profesional de
Abogado

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Dedicatoria

A mis padres. Patricia y Daniel.

A mi hermana, Mirella.

Agradecimientos

A mis padres, Patricia y Daniel, por su amor y sacrificio durante todos estos años, por los consejos, principios y valores que me han inculcado a lo largo de mi vida. Gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y continuar en el proceso de lograr uno de los objetivos más deseados de mi vida.

A mi hermana, Mirella, por su apoyo brindado y por estar siempre presente, gracias por ser mi ejemplo para no desistir en alcanzar mis metas.

Finalmente, a la Universidad Continental, por haberme brindado a lo largo de mi vida universitaria el apoyo y recursos necesarios para convertirme en una profesional destacada.

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimientos | iii |
| LISTA DE FIGURAS | vi |
| LISTA DE TABLAS | vii |
| RESUMEN..... | 1 |
| ABSTRACT..... | 3 |
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| CAPÍTULO I..... | 7 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 7 |
| 1.1. Descripción del problema | 7 |
| 1.2. Delimitación del problema | 9 |
| 1.2.1. Delimitación temporal..... | 9 |
| 1.2.2. Delimitación espacial | 9 |
| 1.3. Formulación del problema | 9 |
| 1.3.1. Problema general..... | 9 |
| 1.3.2. Problemas específicos | 10 |
| 1.4. Objetivos | 10 |
| 1.4.1. Objetivo general..... | 10 |
| 1.4.2. Objetivos específicos | 10 |
| 1.5. Justificación de la investigación..... | 11 |
| 1.6 Hipótesis..... | 12 |
| 1.6.1. Hipótesis general..... | 12 |
| 1.6.2 Hipótesis específica..... | 13 |
| 1.7. Variables | 13 |
| 1.7.1. Variable independiente..... | 13 |
| 1.7.2. Variable dependiente | 13 |
| CAPÍTULO II..... | 14 |
| MARCO TEÓRICO | 14 |
| 2.1. Antecedentes del estudio | 14 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 19 |
| 2.2.1. Noción jurídica de consumidor | 19 |
| 2.2.2. Proveedor | 30 |
| 2.2.4. Negociación..... | 36 |
| 2.2.4.1 Negociación cooperativa | 36 |
| 2.2.5. La conciliación | 36 |
| 2.2.5.1 La conciliación administrativa de consumo..... | 37 |

| | | |
|----------------------------------|--|----|
| 2.2.6. | Mediación | 38 |
| 2.2.7. | Arbitraje | 39 |
| 2.2.8. | Fundamentos o principios de protección al consumidor..... | 39 |
| 2.2.9. | Relación de consumo | 45 |
| 2.2.10. | Mecanismos de protección del consumidor | 46 |
| 2.2.11. | Nociones generales sobre el Indecopi..... | 49 |
| 2.2.12. | Procedimiento de protección al consumidor | 52 |
| 2.2.13. | El procedimiento de reclamo en la protección de los derechos del consumidor | 52 |
| CAPÍTULO III..... | | 55 |
| METODOLOGÍA | | 55 |
| 3.2. | Tipo de investigación | 55 |
| 3.3. | Nivel de investigación | 55 |
| 3.4. | Diseño de investigación | 56 |
| 3.5. | Población y muestra | 57 |
| 3.5.1. | Población | 57 |
| 3.5.2. | Muestra | 57 |
| 3.6. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 57 |
| 3.6.1. | Técnicas de recolección de datos | 57 |
| 3.6.2. | Instrumentos de recolección de datos | 58 |
| 3.6.3. | Procesamiento de datos..... | 59 |
| CAPÍTULO IV | | 61 |
| 4.1. | Resultado del tratamiento y análisis de la información..... | 61 |
| 4.1.1. | Entrevista a expertos | 61 |
| 4.1.2. | Fuente de información documentaria | 70 |
| 4.2. | Discusión..... | 72 |
| CONCLUSIONES | | 77 |
| RECOMENDACIONES | | 79 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | | 81 |
| ANEXOS..... | | 85 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1.</i> Resultados de los reclamos tramitados durante el segundo semestre del 2019 en el Indecopi Junín | 71 |
|--|----|

LISTA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Funcionarios entrevistados..... | 61 |
| Tabla 2 Guías de entrevistas aplicadas a los funcionarios | 62 |
| Tabla 3 Resultados de los reclamos tramitados durante el segundo semestre del 2019 en el Indecopi Junín..... | 70 |

RESUMEN

La presente investigación determina si los procedimientos de conciliación por los reclamos realizados por los consumidores ante el Servicio de atención al ciudadano (SAC) del Indecopi Junín son eficaces. Es así que, a nivel metodológico se ha empleado un diseño no experimental, de nivel de investigación, descriptivo, y el tipo de investigación es de carácter jurídico social, asimismo, haciendo uso de la información recabada de la oficina regional del Indecopi Junín. A través de una solicitud de acceso a la información pública se ha considerado estudiar las audiencias de conciliación en el caso de reclamos por parte de los consumidores, llevadas a cabo por el SAC; así como cinco entrevistas realizadas a colaboradores de esta institución. En tal sentido, debe indicarse que las entrevistas y el análisis documental realizado constituyen los instrumentos de investigación empleados para la recolección de los datos.

Con la información recabada se pudo verificar que, durante el segundo semestre del 2019 en la oficina regional de Indecopi Junín, se presentaron un total de 787 reclamos, presenciales y virtuales, lo que representa el 100 % de nuestra muestra, de los cuales, 219 han concluido en una conciliación o mediación, lo que representa solo el 28 % del total de nuestra muestra. La cantidad restante de reclamos presentados constituye un total de 568 que concluyen en abandono, desistimiento del reclamante, inasistencia o no conciliado, lo que representa el 72 % del total de nuestra muestra. En consecuencia, se pudo determinar que el procedimiento de reclamo realizado por los consumidores en la oficina del Indecopi Junín no es eficaz, para la tutela de los derechos de los consumidores.

Palabras claves: derecho del consumidor, reclamo, conciliación, eficacia.

ABSTRACT

The present investigation determines whether the conciliation procedures for claims made by consumers before the Citizen Service (SAC) of Indecopi Junín are effective. Thus, at a methodological level, a non-experimental, research-level, descriptive, and social-legal-type research design has been used, also making use of the information collected from the Regional Office of Indecopi Junín through A request for Access to public information has been considered to study the conciliation hearings in the case of claims by consumers, carried out by the SAC; as well as five interviews with collaborators of this institution. In this sense, it should be noted that the interviews and the documentary analysis carried out constitute the research instruments used to collect the data.

With the information collected, it was possible to verify that during the second semester of 2019 at the Indecopi Junín Regional Office, a total of 787 claims were filed, face-to-face and virtual, which represents 100% of our sample, of which 219 have concluded in a conciliation or mediation, which represents only 28% of the total of our sample, the remaining number of claims presented being a total of 568 that conclude in abandonment, withdrawal of the claimant, absence or not reconciled, which represents 72 % of our total sample. Consequently, it was determined that the complaint procedure carried out by consumers in the Indecopi Junín Office is not effective, for the protection of consumer rights.

Keywords: consumer law, claim, conciliation, efficiency.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación ha fijado como problema de investigación el siguiente: ¿son eficaces los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019. Asimismo, como objetivo de este ha establecido: determinar si son eficaces los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019. También, como hipótesis de trabajo ha fijado el siguiente: no son eficaces los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019.

Asimismo, la investigación, en cuanto a sus capítulos, se encuentra distribuida de la siguiente manera:

El primer capítulo se encuentra determinado como Planteamiento del problema, que abarca diferentes aspectos relevantes para la investigación, entre los cuales podemos citar a la formulación del problema, tanto general como específicos, asimismo se ha considerado a los objetivos de estudio, también a la justificación e importancia.

El segundo capítulo se encuentra determinado como Marco teórico de la investigación, que aborda aspectos vinculados a la fundamentación teórica o

dogmática de la investigación, entre los cuales hemos citado a los antecedentes de investigación, también las corrientes teóricas del tema, así como también el marco legal.

El tercer capítulo denominado Hipótesis y Variables, se ha tratado la identificación de las variables como también el establecimiento de las hipótesis de trabajo.

El cuarto capítulo determinado como Metodología de la investigación, aspecto vinculado a las partes formales de la tesis, entre los cuales podemos citar al método de investigación empleado, así como también puede considerarse al nivel y tipo de investigación, también al diseño de investigación, población y muestra, así como haber identificado el instrumento de medición de variables apropiado para la presente tesis.

El quinto capítulo determinado Resultados de la investigación, en el que se han establecido aspectos fundamentales como la presentación de los resultados obtenidos como producto de la aplicación del instrumento de investigación en la muestra seleccionada, y también se ha realizado la discusión de resultados respectiva.

Al final de la investigación, se han redactado las conclusiones y recomendaciones; como las referencias bibliográficas y anexos.

Como resultado importante se menciona que se pudo verificar que durante el segundo semestre del 2019 en la oficina regional de Indecopi Junín, se presentaron un total de 787 reclamos, presenciales y virtuales, lo que representa el 100% de

nuestra muestra, de los cuales, 219 han concluido en una conciliación o mediación, lo que representa solo el 28% del total de nuestra muestra, siendo la cantidad restante de reclamos presentados un total de 568 que concluyen en abandono, desistimiento del reclamante, inasistencia o no conciliado, lo que representa el 72% del total de nuestra muestra.

LA AUTORA.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

La conciliación es un mecanismo importante dentro de las controversias que se generan, porque constituye una forma de solución para dichos problemas, sin que necesariamente esto llegue a ser judicializado, lo que brinda una ventaja importante en cuanto a celeridad y optimización de recursos.

Debe señalarse desde una perspectiva general, que, para la resolución de controversias, existen los denominados mecanismos alternativos de solución de conflictos entre ellos la conciliación; este es un mecanismo rápido y económico el cual nos ayuda a resolver nuestros conflictos con la ayuda de un tercero llamado conciliador, el cual es neutral e imparcial.

Los acuerdos de conciliación los proponemos nosotros y le damos solución a nuestra controversia, y con este mecanismo evitamos procesos judiciales; los acuerdos son de obligatorio cumplimiento, y se llega a optimizar tiempo y dinero, y tampoco requerimos de un abogado, asimismo debe indicarse que el acta de conciliación tiene valor similar a una sentencia judicial.

En tal sentido, si la contraparte no cumple con los acuerdos contenidos en el acta de conciliación este acuerdo ya será cumplido de

forma obligatoria a nivel judicial. Los acuerdos son de obligatorio cumplimiento en este caso, si yo no he en este proceso de conciliación el conciliador juega un rol importante, el cual cumple sus funciones de forma neutral e imparcial y ayuda a facilitar la comunicación y el diálogo entre las partes.

En el caso de la conciliación a nivel de derechos del consumidor, se puede señalar que este un mecanismo utilizado para que resuelvan sus conflictos, tanto los consumidores como los proveedores, y en la cual, de acuerdo a lo preceptuado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el funcionario encargado cumple un rol fundamental para poder dirigir este procedimiento a fin que las partes puedan llegar a un acuerdo consensuado.

Como aspecto fundamental de la presente investigación, se ha tenido como finalidad estudiar si son eficaces los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, ya que si bien, este tipo de procedimientos es bastante utilizado, ha sido importante determinar si cumplen con el objetivo de satisfacer los intereses y derechos de los consumidores para garantizar justamente dicha tutela por parte del Estado.

Por último, hay que precisar que la gestión de los reclamos de consumo es administrada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi, el cual contará con un colaborador encargado de registrar el reclamo del ciudadano, comunicar del reclamo al proveedor reclamado y citar a una audiencia de conciliación a ambas partes. Asimismo, contará con un especialista (conciliador) encargado de dirigir las audiencias de conciliación.

De esta manera, la investigación ha tratado de explicar desde un punto de vista teórico y práctico cómo el procedimiento conciliatorio administrativo no viene funcionando de forma efectiva para la tutela de los derechos de los consumidores, porque si bien se instauran diferentes procedimientos de este tipo, no llegan a concluirse por diferentes factores que generan que no haya acuerdo al respecto, generando más bien una afectación a los derechos de los consumidores.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación temporal

La investigación fue desarrollada durante el segundo semestre del año 2019. En concordancia con el diseño transversal de la tesis, que ha considerado como un período determinado de tiempo la recolección de los datos de investigación.

1.2.2. Delimitación espacial

Respecto al ámbito temporal de la tesis, esta consideró el estudio de los reclamos presentados por todos los consumidores en el departamento de Junín y la provincia de Huancayo.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Son eficaces los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019?

1.3.2. Problemas específicos

1.3.2.1. ¿Cuáles son los factores que indican para la ineficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019?

1.3.2.2. ¿Cuáles deberían ser los mecanismos legales para implementarse para una adecuada eficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar si son eficaces los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

1.4.2.1. Establecer que factores indican para la ineficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019.

1.4.2.2. Determinar qué mecanismos legales deben implementarse para una adecuada eficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

La presente investigación es importante, porque realiza un análisis jurídico del procedimiento de reclamo tramitado en el SAC del Indecopi como mecanismo alternativo de solución de conflictos, además de realizar recomendaciones a fin de difundir los mecanismos legales con los que cuenta los consumidores para tutelar sus derechos.

De esta manera, la investigación ha fijado las líneas doctrinales sobre el estudio de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, y precisamente, de la conciliación, planteando que, si bien existe un sustento normativo para su aplicación, este no llega a ser efectivo en la tutela de los derechos de los consumidores, porque no soluciona de forma integral este problema que viene sucediendo a lo largo de estos años.

1.5.2. Justificación social

A nivel social, la investigación pretendió contribuir a que los consumidores puedan tener una mejor tutela de sus derechos a través de un procedimiento como el de la conciliación, a fin que este pueda ser más eficaz, y contribuya de forma significativa a que los derechos de los consumidores sean mejor protegidos y se

cumpla con celebrar acuerdos conciliatorios en donde se garantice su efectividad para la solución de este tipo de controversias. En tal sentido, se debe evaluar la forma en la que actualmente se vienen celebrando este tipo de acuerdos, a fin que realmente se velen por los derechos, muchas veces vulnerados, de los consumidores.

1.5.3. Justificación metodológica

Para cumplir con el propósito de la presente investigación, la metodología utilizada es la descriptiva, para lo cual se emplearon instrumentos como las guías de entrevista y las fuentes de información documentarias. Ello, a fin de determinar la eficacia de los procedimientos de reclamo tramitados en el SAC del Indecopi.

1.5.4 Justificación jurídica

La presente investigación servirá como precedente de análisis legal para que el Indecopi pueda establecer un procedimiento de reclamo eficaz para el consumidor ante la vulneración de sus derechos.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

No son eficaces los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019.

1.6.2 Hipótesis específica

1.6.2.1. Los factores que indican para la ineficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo son el desconocimiento de sus derechos y la normativa actual, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019.

1.7. Variables

1.7.1. Variable independiente

Procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores.

1.7.2. Variable dependiente

Protección de los derechos del consumidor.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.2. Antecedentes locales

A nivel local no ha sido factible hallar investigaciones relacionadas al tema objeto de estudio de la presente.

2.2.2. Antecedentes nacionales

Céliz (2017), con su investigación titulada: “Nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación con los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la oficina regional en San Martín, Período 2015”, para optar el título profesional de abogado, es de nivel de investigación explicativo y de tipo de investigación jurídico social. Sus conclusiones son las siguientes:

Se concluye que “se identificaron 107 reclamos en el rubro bancario y financiero durante el período 2015, en la oficina regional de Indecopi en San Martín, de los cuales se verifica que el Banco de Crédito del Perú es la entidad financiera más reclamada al representar el 31.78 %, seguida del Banco Internacional de Perú, Interbank con el 11,21 % ; luego en menos proporciones son reclamados el Banco Azteca del Perú, el BBVA Banco Continental, Crediscotia Financiera, Banco Falabella del Perú, Banco de la Nación, Banco Financiero, CMAC Piura S.A.C, Scotiabank, CMAC Paita y Financiera Efectiva con el 7 %, 6,54 %, 5,61 %, 4,67 %,

3 %, 3,74 %, 3,74 %, 1,87 % y 1,87 % respectivamente” (p. 185).

Villegas (2017), con su tesis titulada: “La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante Indecopi”, sustentada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el título profesional de abogado, planteó que, “en el ámbito de aplicación de esta nueva disciplina jurídica, es decir, la referida a los derechos de los consumidores, existen ciertos vacíos” (p. 100). Concluye que, “después de un análisis concienzudo de todos los elementos empleados en la elaboración de la tesis, es preciso que en el CPDC se regule, aunque de manera genérica, el establecimiento de un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado, con la finalidad de salvaguardar cabalmente sus intereses y derechos ante cualquier infracción cometida en nuestro mercado de consumo” (p. 184).

López (2017), con su tesis titulada “Derechos del consumidor y el uso del libro de reclamaciones en el distrito de Puno durante el año 2016”, sustentada en la Universidad Nacional del Altiplano, para optar el título profesional de abogada, estableció como objetivo general: “determinar la eficacia de la regulación normativa del Libro de Reclamaciones en el Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM para los derechos del consumidor y su aplicación práctica en el distrito de Puno durante el año 2016” (p. 19). La investigación que realizó permitió establecer que la eficacia de dicho libro es muy baja, ya que son pocos los consumidores que emplean este mecanismo.

Como principal conclusión estableció que: “se ha demostrado que la actual regulación normativa del Libro de Reclamaciones resulta ineficaz en su aplicación

práctica. Establece que la vigente regulación normativa resultó ineficaz para su aplicación práctica en el distrito de Puno durante el año 2016, toda vez que el texto normativo por defecto no obliga a los proveedores a comunicar periódicamente al Indecopi los reclamos y/o quejas que se hayan interpuesto en su Libro de Reclamaciones, y al desconocer la población de Puno la utilidad legislativa no hace un uso adecuado del mismo, lo que concluye la ineficacia de la norma en su aplicación práctica” (p. 144).

En tal sentido, puede indicarse que el libro de reclamaciones es un instrumento que permite a los ciudadanos dejar constancia en el momento de cualquier insatisfacción en la prestación del servicio recibido. Los establecimientos comerciales abiertos al público a nivel nacional tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones. Para atender una reclamación de acuerdo tenemos que considerar algo muy importante: el formato que tiene el libro de reclamaciones establece que el consumidor puede dejar constancia de su queja o su reclamo y son dos conceptos diferentes; la queja es la expresión de insatisfacción por la atención recibida, en tanto que el reclamo está relacionado más con esa insatisfacción porque el producto que se adquirió o porque el servicio que se contrató no se prestó en las condiciones esperadas; en ese sentido cuando el proveedor de la reclamación y descubre que se trata de una queja puede tomar las acciones inmediatas; si es un reclamo también lo puede hacer, la diferencia legal es que el reclamo obliga al proveedor a dar una respuesta y la respuesta siempre debe ser por escrito: puede ser un correo electrónico, el usuario ha plasmado en la hoja de reclamación o puede ser una carta dirigida al domicilio que indicó.

Existen algunas obligaciones que la norma del libro de reclamaciones ha

establecido, por ejemplo, la existencia de un aviso todo establecimiento comercial abierto al público tiene la obligación de tener un aviso que indique que ese establecimiento tiene un libro de reclamaciones, sea físico o virtual, si no se cumple con contar con el aviso hay una infracción que puede ser sancionada; la otra infracción podría ser cuando se tiene el aviso no se cuenta con el libro físicamente a disposición de los usuarios, a través del cual él pueda registrar su queja o reclamo.

Las sanciones que puede aplicar el INDECOPI son de hasta 450 UITs, inicialmente son amonestaciones como para llamar la atención y pedir que los proveedores busquen revertir sus conductas, mejorar, incorporarse y competir sanamente en el mercado; pero si estas conductas son reiterativas entonces si puede haber una sanción con multa.

El libro de reclamaciones puede ser físico o virtual físico, es un cuaderno o libro, que puede estar a disposición de los consumidores y el libro virtual se regula a través del ingreso a una computadora; la norma establece el Decreto Supremo 011-2011-PCM, fijando que este módulo debe estar a disposición de los ciudadanos y debe el proveedor garantizar que ese módulo pueda ser fácilmente utilizado por alguna persona que lo desee, si es el caso que hay algunas personas que tienen dificultad para ingresar la información, el proveedor debe garantizar que haya una persona que asista al ciudadano que quiere reclamarlo

Mormontoy (2017), con su tesis titulada: “Aplicación de la sanción pecuniaria del Indecopi a los infractores del Código de Protección y Defensa del Consumidor según los criterios utilizados por la comisión de protección del consumidor de la oficina regional del Indecopi-Cusco, 2014-2016”, sustentada en la Universidad

Andina del Cusco, para optar el título profesional de abogado, analizó que “las sanciones pecuniarias son una de las mejores herramientas utilizadas por el ámbito administrativo” (p. 11). Como conclusión principal sostuvo que: “se tiene que la aplicación de las sanciones pecuniarias a los infractores del Código de Protección y Defensa de Consumidor por parte del Indecopi en los últimos años viene generando diversos cuestionamientos por parte de la doctrina especializada, debido a los criterios utilizados para su determinación haciendo que estas se conviertan en indebidos hasta desproporcionales. Teniendo en cuenta la trascendencia de esta medida, en el presente trabajo de investigación se ha propuesto determinar la existencia de una debida aplicación de las sanciones pecuniarias por parte del Indecopi a los infractores del Código de Protección y Defensa del Consumidor” (p. 124).

2.1.3. Antecedentes internacionales

En México, la autora Ramírez (2007) planteó la investigación titulada “La conciliación: procedimiento instaurado en la Ley Federal de Protección al Consumidor para la impartición de justicia como órgano descentralizado de la administración pública federal”, donde formuló la siguiente conclusión: Como forma hetero compositiva, la conciliación pretende que la Profeco sea designada como tercero imparcial ajeno al conflicto entre las partes y pretende que sea solucionado a favor del consumidor, exhortando a las partes a avenir sus intereses. Sin embargo, sus funciones se agotan toda vez que es una autoridad administrativa y sus decisiones no son vinculatorias para las partes; Así, la autoridad deberá seguir el procedimiento y las formalidades que establece la Ley de la materia para producir nuevos actos administrativos, sea solucionada o no la materia de la reclamación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Noción jurídica de consumidor

De acuerdo a (Espinoza, 2003) “puede parecer extraño que conceptos como *consumidor* y *consumo*, que, siendo connaturales de mercado, recién se empezaran a desarrollar en el derecho en la década del 60, pero esto se debe a que hasta mediados de este siglo imperaron ciertas doctrinas que implicaban fuertes obstáculos para el reconocimiento de derechos a los consumidores” (p. 14).

Bajo la premisa anterior, el consumidor se encontraba en una evidente situación de inferioridad frente al empresario, motivo por el cual este podría ser frecuentemente víctima de abusos, desarrollándose así relaciones de consumo ajenas a la realidad de ambas partes.

“A pesar de ello el consumidor no se encontraba totalmente indefenso, ya que teorías y garantías tradicionales, como la de los vicios ocultos, conferían cierta protección al consumidor-comprador” (Benjamín, 1993, p. 105).

Así, se esgrime que el derecho del consumidor nace de un mandato constitucional, pues si revisamos la carta magna en el apartado referido al régimen económico, se hace referencia a que es una obligación del estado velar por los derechos de los consumidores.

En las relaciones comerciales que se generan y claro no todas las relaciones comerciales, están sujetas a una protección por parte del estado, por eso las normas de consumo traducidas o plasmadas en el código de protección y defensa del consumidor van a señalar ciertas definiciones y van a delimitar cuál es la aplicación

de la protección del estado en estas relaciones comerciales que vamos a denominar las relaciones de consumo.

Debe indicarse que un consumidor es aquella persona natural o jurídica que usa disfruta un bien o un servicio distinto al ámbito empresarial dentro de su entorno familiar, y un proveedor “es aquella operación natural o jurídica que de manera habitual vende productos o servicios en el mercado, entonces, la primera característica no es un consumidor, aquella persona que usa, disfruta, utiliza un bien o un servicio, fuera del entorno empresarial, dentro del ámbito familiar” (Espinoza, 2003, p. 88).

El proveedor es una persona natural o jurídica que de manera habitual vende productos y servicios en el mercado, claro hay una excepción en la norma también, un consumidor podrá ser aquella persona jurídica, los microempresarios, siempre y cuando cumplan ciertos requisitos que establece el código, pero debemos señalar que se genera una relación de consumo respecto a la compra que realice el consumidor y la venta que realice el proveedor y a esta relación de consumo la consideramos como aquella “relación mediante la cual un consumidor adquiere un bien o un servicio a cambio de una contraprestación realizada a orden del proveedor y en esta relación que se genera respecto del consumidor y el proveedor existen algunas obligaciones por parte del proveedor y el consumidor tiene el derecho a exigir” (Piris, 2000, p. 133), en la medida que tiene ciertos derechos que la exigencia por parte del consumidor será requerir al proveedor aquella información relevante suficiente y veraz para que el consumidor pueda realizar una compra del producto o servicio de manera adecuada, que busque satisfacer los intereses que estaba buscando en el mercado y claro esa necesidad de información básicamente se debe

a dos cosas: la primera es que el proveedor maneja mucho y mejor la información con la que cuenta al momento de ofrecer su producto o servicio o información que le brindó al consumidor; esto tiene como consecuencia eliminar la asimetría informativa equilibrando tanto la información con la que cuenta el proveedor respecto de la información que va a recibir el consumidor.

Y luego el consumidor recibe esta información, va a revisar el conjunto de opciones que tiene el mercado y podrá decidir cuál es el producto o servicio que mejor se la dé, un ejemplo claro puede ser si un consumidor decide contratar una póliza de seguro para su vehículo va a determinar cuántas empresas aseguradoras existen en el mercado, cuáles son las coberturas que cada una de ellas ofrece, cuál es la prima que debe pagar, cuáles son las exclusiones dentro de este contrato de seguro, y el consumidor luego de recibir esta información relevante oportuna y veraz podrá de tomar podrá tomar una decisión adecuada y suficiente; una vez que se le brinde esta información al consumidor tiene una expectativa una expectativa de recibir lo que en efecto se le informa y esa expectativa está definida en el código como idoneidad a tener servicio.

Dicha idoneidad la podemos definir como la correspondencia que existe respecto a lo que el consumidor espera recibir, respecto de lo que se le ofreció y este ofrecimiento por parte del proveedor no está materializado por la información que hablamos previa previamente y estas expectativas respecto a la correspondencia que tiene el consumidor, respecto al bien específico que se ofrece en el mercado vamos a encontrar tres tipos de garantías: la garantía legal, la garantía explícita y la garantía implícita.

La garantía legal es aquella garantía impuesta que el proveedor al momento de ofrecerle un servicio o un producto al consumidor y el consumidor lo adquiere, es una obligación legal por parte del proveedor otorgarle este tipo de garantía legal, nuevamente un ejemplo, la norma de seguros establece la obligación del proveedor de otorgarle este contrato de seguro en un plazo determinado con las cláusulas generales particulares del contrato celebrado siempre que cumple con esta obligación de entregar hasta esta póliza de seguro y entregarlo dentro del plazo, ya se generó en infracción a las normas de consumo, porque se ha vulnerado esa garantía legal.

En tanto que una garantía explícita es aquella garantía que está contenida en un contrato, en esta relación de consumo se verificará la relación entre el consumidor y el proveedor.

Una relación implícita es aquella garantía que se le ofrece al consumidor, que no es que necesita obligación legal de hacerlo, no está contenida quizás en esta relación de consumo que se generó, pero por costumbre o por prácticas en el mercado no se genera una obligación por parte del proveedor de hacerla cumplir, un ejemplo nuevamente: yo compro un electrodoméstico y tengo razonablemente la expectativa que este producto va a durar un tiempo determinado, puede ser un televisor, si a los pocos días de las pocas semanas se termina malogrando u no existe la garantía legal de consignar algo al respecto del contrato, tampoco es una garantía explícita en el contrato que ofrece una reparación pero lo razonable es que es el proveedor quien va a tener que reparar mi producto o de ser el caso de cambiarlo con uno nuevo; si es que el proveedor incumple estas garantías será la autoridad que regula o que administra estos derechos de los consumidores, el

INDECOPI, quien finalmente iniciará un procedimiento de oficio un procedimiento de parte, llamemos de parte aquella denuncia realizada por el consumidor que considera que se han visto afectados los derechos del consumidor y corresponderá a esta autoridad administrativa desplegar las acciones sancionadoras que puedan tener y de ser el caso determinar una infracción administrativa e imponer las multas que la norma le autoriza

De tal forma que “la necesidad de brindar protección especial a estos se tornó necesaria en el ámbito de una sociedad de consumo” (Benjamín, 1993, pp. 87-91) y de un mercado complejo, altamente diversificado.

Con relación a la conceptualización de consumidor puede mencionarse lo siguiente:

Para (Piris, 2000), el consumidor es “toda persona física o jurídica que adquiere bienes (cosas o servicios) como destinatario final de los mismos, es decir, con el propósito de no volver a introducirlos nuevamente en el mercado” (p. 145). En otras palabras, dice el citado autor, se entiende que el consumidor es “el último eslabón en la cadena de producción-distribución-comercialización”.

En esa perspectiva, los derechos de los consumidores son todas aquellas normas que los poderes públicos destinan a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándoles ciertos derechos: mencionemos cuáles son estos seis derechos básicos: como primer punto tenemos el derecho a la información, por la cual toda empresa que está ofreciendo un producto o servicio tiene la obligación de brindar la información necesaria, pero de una forma oportuna completa clara y sobre todo veraz, esto normalmente se realiza a través de la

publicidad de etiquetas, precios, instructivos, garantías, etcétera; es importante llevarlo a cabo porque de esta manera le estamos facilitando el proceso de decisión de compras al consumidor ya que puede elegir qué comprar con mayor conocimiento.

También se puede citar el derecho a la compensación si una empresa vende un producto de mala calidad o simplemente no está cumpliendo con las normas adecuadas, por la cual el consumidor tiene el derecho de exigir una reposición que le devuelva su dinero.

Asimismo, se puede nombrar el derecho a la protección, cuando una empresa no respeta el derecho o comete abusos, el consumidor será objeto de defensa por las autoridades correspondientes, de igual manera, se puede exigir que se apliquen las sanciones determinadas por la ley de la materia.

También se cita el derecho a elegir, por la cual los consumidores tienen la libertad de elegir cualquier producto, es por ello que “al momento en que adquirimos un producto o servicio nadie nos puede presionar o condicionar para que hagamos algún cambio y comprar algo que realmente no queremos o bien exigir los pagos o anticipos sin que haya un contrato de por medio” (Espinoza, 2003, p. 18).

Así también se cita el derecho a la seguridad y calidad de todos los productos y servicios que se están ofreciendo en el mercado, que deben de cumplir con las normas y disposiciones en seguridad y sobre todo en calidad, de igual forma los instructivos deben incluir todas las advertencias que sean necesarias aplicar de manera detallada el uso adecuado de los productos.

Y asimismo puede citarse “el derecho a no ser discriminado en el momento que estamos comprando un producto o bien contratando algún tipo de servicio, tampoco debemos de ser discriminados o recibir maltrato por nuestro género, raza religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual y por tener algún tipo de discapacidad” (Piris, 200, p. 19).

Espinoza (2003), respecto de su contenido, aclara sobre el consumidor "que es objeto de campañas publicitarias y de presión por parte de grupos de producción y de distribución extremadamente organizados" (p. 95).

De las premisas anteriores, se tiene al consumidor como aquella persona que es incentivada a través de diversos medios publicitarios para adquirir bienes o servicios dentro del mercado con la finalidad de utilizarlos para su uso personal.

De la premisa anterior, se puede decir que el Código protege a aquel consumidor final que se encuentra en una situación de desigualdad frente al proveedor (asimetría informativa) ya que la información que este maneja al momento de adquirir un producto y/o servicio no es la misma que la que maneja el proveedor, considerándose a esta diferencia una situación natural dentro del mercado; sin embargo, a través de esta protección también se busca que a pesar de la diferencia que manejan ambas partes respecto a la información el consumidor pueda tomar buenas decisiones de consumo por lo que el proveedor deberá informar de manera clara y con información relevante al consumidor.

Ahora bien, en cuanto respecta a la ley de la materia, se puede indicar lo siguiente, en primer se regula el título preliminar, que fundamenta el conjunto de normas que van a servir de protección y defensa del consumidor, para que exista

una buena relación entre consumidor y proveedor, claro está, siempre respetando los derechos constitucionales y la política social económica que lo tiene como principio rector. De otro lado, el artículo número 2 del título preliminar, que se denomina finalidad, plantea que el objeto de esta ley es que los consumidores gocen de productos y servicios idóneos, para darnos una idea: es el producto mediante la información que recibimos y que el proveedor nos otorga, sobre todo, debe guarda correspondencia, “ya que si nosotros llevamos el producto a nuestra casa para utilizarlo o cuando usemos el servicio y vemos que este servicio o este producto no satisface nuestras necesidades o no estaba acorde a la idea que me había dado en base a la información que el productor que el proveedor le había proporcionado, entonces allí no estaría cumpliendo esta finalidad y más bien estaría vulnerando las leyes o los artículos de esta ley” (Espinoza, 2003, p. 88).

Ahora bien, se protege al consumidor por el simple hecho de ser un consumidor, sin exigirles mayores diligencias. El artículo 65 de la constitución Política del Perú defiende el interés del consumidor y para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, asimismo vela en particular por la salud y la seguridad de la población, sin embargo, la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios ASPEC publicó una lista de aquellos alimentos que contienen organismos genéticamente modificados, mejor conocidos como transgénicos, los cuales no llevaban la información requerida, violando así el derecho a la información del consumidor el cual está recogido en el artículo 37 del código de protección y defensa al consumidor, el cual establece que los alimentos que incorporen componentes

genéticamente modificados deben indicarlo en sus etiquetas, ahora bien, es necesario que el consumidor tenga toda la información y ésta bien detallada.

“Al consumidor no le interesa toda la información, el consumidor no desea toda la información, es decir, éste sólo requiere la información que le sea útil, para esto el consumidor utiliza un patrón psicológico demostrado llamado ignorancia racional” (Espinoza, 2003, p. 45), entendiendo que un consumidor ignora racionalmente cierta información, ya que obtener toda la información le acarrearía un costo por ejemplo “cuando un consumidor va a sacar, un crédito bancario un celular a pos pago, nadie se lee las 40 o 50 hojas del contrato sino solo las partes más importantes y al final, entendiendo así que tener toda la información, leer todo el contrato o pedir más detalles en el contrato, agregando así más hojas al mismo generaría un gran costo y una pérdida de tiempo” (Bullard, 2018, p. 89), que al final terminará pagando el consumidor, también se señala que en los productos alimenticios donde se puede perjudicar la salud, es menester tener la información adecuada y precisa, porque el consumidor no lee toda la información.

Por su parte el (Piris, 2000) nos dice que el consumidor debe tener toda la información, pero no simplemente toda la información, sino también información más digerible, es decir, la información entendible para el común denominador, ya que, si bien es cierto, el consumidor no se lee todo un contrato, así lo leyese no lo entendería por todos aquellos términos jurídicos y técnicos que tendrían” (p. 91), por otra parte en el caso de los productos alimenticios no sólo es menester tener toda la información sino, también ésta debe contener información real que no engaña al consumidor y que establezca el contenido real de cada producto según los parámetros y porcentajes de cada producto, así cuando el consumidor vaya a

comprar un detergente que se vende como el mejor y el que lava más blanco no sólo sea por pura publicidad engañosa, sino que ésta debe establecer en su etiqueta los componentes “que hace que el ave más blanco que otros” (Espinoza, 2003, p. 44), con lo cual el consumidor no tenga que hacer un ejercicio de ensayo-error, comprando uno y probando otros, “ya que como pasó con la leche pura vida que se vendía como leche evaporada y en realidad no lo era, entonces el consumidor crédulo e ignorante de la verdad compraba esa única marca porque era más barata creyendo que era leche” (Cáceres, 2018, p. 40).

Ahora bien, doctrinalmente se puede indicar que el consumidor es el destinatario final de bienes y servicios. El INDECOPI a través de la vía jurisprudencial administrativa estipuló el concepto de consumidor responsable, complementando así la definición del consumidor final, es así entonces que años después el Decreto Legislativo Nro.1054, elevó esta definición a rango de ley, ahora bien, es un consumidor razonable, pues un consumidor razonable es aquel que se informa y toma precauciones a la hora de comprar, cualquier bien según los especialistas el consumidor razonable no existe ya que la gente no lee las etiquetas de los productos, es más no las entiende, así como también no entiende la terminología financiera y de seguros, los contratos de créditos hipotecarios crediticios no entienden el procedimiento de reclamación en materia de sanción etcétera; entonces es así que se criticó mucho a esta definición, ya que según los especialistas es una definición discriminatoria y legal e inconstitucional ya que si un consumidor no era razonable estaba fuera de la protección jurídica de la ley, es decir, “la ley no lo amparaba por ejemplo si una señora de algún pueblo remoto que llegaba a lima sacaba un préstamo y luego no entendía la terminología jurídica del

contrato ésta estaba afuera de la protección de la ley, siendo así una ley discriminatoria, ilegal e inconstitucional porque la ley de protección al consumidor debe proteger al consumidor por el simple hecho de ser un consumidor estándar, sin necesidad de exigirle ningún tipo de adhesión” (Espinoza, 2003, p. 66), es

El objetivo de la norma debe ser el crear incentivos para que este consumidor medio sea mejor, lo lleve a leer, a informarse, a seguir las instrucciones; en conclusión, las empresas de acuerdo a la ley deben informar a los consumidores, pero con información entendible y clara, de lo contrario estarían violando la ley, como lamentablemente se viene haciendo, ya que es un derecho, sin embargo, no todos pueden ser derechos, también debe haber deberes y uno es el ser poco a poco un mejor consumidor y establecer también quien sí puede y no puede ser un consumidor razonable de acuerdo a sus características, crear incentivos para ambos es muy importante.

- **Función económica de protección al consumidor:**

La función económica de mercado de la protección al consumidor va a depender mucho del tipo o de la organización económica que se tenga. A lo largo de la historia podemos ir viendo y analizando que la economía se ha organizado de diferentes maneras, a lo largo de la historia hemos ido variando en estos modelos, tenemos este primer modelo que es el modelo de la tradición, un modelo donde ya está establecido claramente cuáles son los roles que cada individuo cumple y la producción, pues va a ser asignada también en función al rol asignado a cada miembro de esta sociedad.

Tenemos otro modelo llamado el modelo de la planificación centralizada y que automáticamente pensamos en un estado que nos indica y que indica qué es lo que se produce, cuando se produce, cómo se produce con qué características van a estar los bienes en el mercado, los servicios y que en definitiva pues tiene un gran problema y es que quien decide qué es lo que se produce, cómo se produce, no es la persona final que va a recibir ese bien o ese servicio si no es un ente superior y que lamentablemente en la mayoría de los casos no tiene la información suficiente como para poder realizar una decisión eficiente y que resulte ventajosa para los que reciben justamente este mandato.

En tal sentido, la perspectiva del Estado como regulador del mercado debe de evaluar que las relaciones de consumo, que son económicas o patrimoniales por antonomasia, se deben realizar de acuerdo a criterios de equidad y objetividad, así como buena fe, para que las posiciones asimétricas entre las partes de dicha relación de consumo se desarrollen de forma equitativa.

2.2.2. Proveedor

Normativamente, el artículo IV numeral 2° del Código de Defensa y Protección del Consumidor señala que son proveedores todas aquellas personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado que, de manera frecuente, producen, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

En tal sentido, los proveedores son la otra parte de la relación consumo, y se les exige que actúen con buena fe y probidad, a fin que no abusen de su posición ventajosa, aspecto que en la realidad muchas veces es vulnerado, ya que se ha visto como empresas que tienen un porcentaje mayoritario en algún segmento del mercado utilizan prácticas anticompetitivas, afectando la buena fe y los derechos de los consumidores, por lo que el INDECOPI debe realizar un trabajo de evaluación y fiscalización para sancionar este tipo de malas prácticas.

2.2.3. Mecanismos alternativos de resolución de conflictos

Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, más conocidos como MARC'S, tienen como objetivo prescindir de la actividad jurisdiccional, es decir, sustituyen la decisión del juez al momento de dar una solución a un conflicto el cual propicia, aunque a través del dialogo se llegue a una decisión consensual entre las partes (Montes de Oca, 2018).

Debe señalarse que la palabra conflicto significa combatir luchar o pelear, conflicto es la relación entre dos o más personas que realizan conductas tendientes a obtener metas que son incompatibles o en la que alguno de ellos los percibe como incompatibles, el conflicto es parte normal del desarrollo de nuestras vidas, por ende, no es ni positivo ni negativo, simplemente existe y está allí.

Mediante esta resolución puedes generar cambio en las partes, puedes fomentar el crecimiento y madurez y puede llegar a solucionar el conflicto de la manera más salomónica, posible. Dentro de los aspectos negativos tenemos: que desgasta las partes en conflicto, afecta la relación, genera un gasto innecesario de energía, se puede originar mayores conflictos, puede quedar residuos de rencor y

por último puede que el conflicto nunca tenga una salida.

En el derecho se le denomina la palabra conflicto para señalar aquellas posiciones antagónicas que surgen por un conflicto de intereses, cuando las partes no quieren ceder algún derecho o pretensión que consideran suyo o que tienen mejor derecho, cuando se tiene un conflicto de intereses entre dos o más partes, lo normal es pensar que quien puede resolver este conflicto es el Poder Judicial, es decir resolver los conflictos de los individuos, esta afirmación ha desarrollado dos pensamientos en las personas, primero que el Poder Judicial es el único medio para poder solucionar conflictos de intereses de la manera más eficaz, de modo que no hay otro mecanismo para resolverlo y si lo hay es inservible, “cualquier persona que pregunte en la calle sobre a dónde acudir si tiene un conflicto con otra persona te diría que acudiría al Poder Judicial” (Piris, 2000, p. 77).

El otro punto es como la sociedad ha ido perfeccionando aquel o aquellos mecanismos que sólo endurecen la confrontación que se deriva de un conflicto, es decir, nuevas leyes, normas que ayudan a agilizar el Proceso Judicial, pero que no han hecho énfasis en aquellos otros métodos de solución que ayudan a solucionar los conflictos de la manera más pacífica.

Es necesario recordar que acudir al Poder Judicial debería ser la última instancia para resolver el conflicto cuando ya habiendo agotado otros mecanismos de solución, si acudes al órgano jurisdiccional entonces por qué recurrir a métodos alternativos de solución de conflictos.

Los métodos alternativos de solución de conflictos son aquellos mecanismos que aparecen o salen a relucir en medio de controversias que se presentan en los

ciudadanos, estos son calificados como herramientas útiles, ágiles y que son de aplicación inmediata, por medio del uso de ellos nos permite esclarecer aquellas posiciones antagónicas para resolver el conflicto; una de las ventajas es evitar el despilfarro de dinero en todo lo que conlleva el proceso judicial, desde el inicio hasta el final, hasta a veces es posible que todo el dinero que has gastado es mayor a la pretensión que anhelaba en el Proceso Judicial, otra ventaja es evitar la fatiga el estrés que conlleva que conlleva a seguir un proceso judicial engorroso por varios años que en muchos casos se da y lo más importante es acortar el tiempo en resolver el conflicto, porque por medio del Poder Judicial “es posible que lleve muchos años al final la satisfacción de tu pretensión puede ser eficiente para ese momento” (Bardales, 2010, p. 112).

El medio de solución de controversias más común es el Proceso Judicial por antonomasia, por regla general por estar arraigado a nuestro pensamiento como el más indicado y seguro. Dentro de los medios alternativos tenemos la negociación, en este medio de solución de conflicto involucra la voluntad misma de las partes de querer solucionar el problema en la cual las partes son quienes aportan su percepción de cómo resolver el conflicto, es el proceso de comunicación directa o indirecta entre las partes en conflicto que buscan llegar a un acuerdo de una forma no adversarial, teniendo como objetivo maximizar sus intereses y necesidades, sobre sus posiciones, aquí no hay un intermediador o tercero que participa en la negociación, de hecho en una negociación hay posibilidad de que una de las partes tenga que ceder más de su pretensión para que se lleve el acuerdo, es posible que se lleve un acuerdo no justo pero con la finalidad de acabar con el conflicto.

Ahora bien, la mediación se caracteriza porque si se da la intervención de un

tercero que actúa como promovedor de la comunicación, es decir, la facilita para que las partes puedan acceder y llegar a un acuerdo, solucionando el conflicto, hay que señalar que también se da la voluntad de las partes de solucionar, segundo, la confidencialidad por todo lo que se hable y se acuerde, tercero, la neutralidad, porque el mediador es neutral, no tiene una posición parcializada y cuarto, igualdad de las partes.

Asimismo, también se cuenta con el arbitraje; el arbitraje se sustenta como un órgano investido de capacidad jurisdiccional, es decir, que puede administrar justicia, se diferencia del proceso judicial porque en este caso el juez o los jueces que integrarán el juzgado son personas privadas, dotadas de facultad jurisdiccional y que actúan como árbitros a efectos de resolver el conflicto, como mencionaba (Bullard, 2018) “es un proceso judicial pero con jueces privados, en consecuencia, es más rápido, hay celeridad en el proceso aunque un punto en contrario podrían ser los costos” (p. 194).

Y por último tenemos a la conciliación, este es el método que debería ser más usado por las partes, a efectos de evitar apertura o continuar con un proceso judicial, es el más común y el más arraigado en relación con un proceso judicial, la conciliación se diferencia de la mediación porque el conciliador que es casi lo mismo que el mediador, en este caso el conciliador no sólo facilita la comunicación sino que aporta ideas y soluciones para poner fin al conflicto; aquí el conciliador ayuda a las partes a que comprendan la importancia de la relación, ayuda a las partes a que analicen las alternativas de forma objetiva y controla las reacciones negativas frente a posiciones extremas, etcétera.

Estos son los métodos alternativos de solución de conflictos, primero, añadir que la conciliación es una alternativa especial para culminar un proceso judicial, sea el inicio al medio o hasta antes de que se emita sentencia, hacemos alusión de un proceso judicial, porque es cierto que existen conflictos fuera, que no tiene nada que ver con llevarse a cabo en un proceso judicial, ahora también es importante recordar que no todas las pretensiones son materia de conciliación, sino como lo establece la legislación, aquellos derechos que son disponibles, por derecho disponible se entiende por aquellos derechos que tiene un contenido patrimonial, es decir, que pueden ser susceptibles de valoración económica y también aquellos derechos que no siendo susceptibles de valoración patrimonial, pueden ser objeto de libre disposición; ejemplo de disponible puede ser el cobro de una deuda, y dentro de los derechos no disponibles tenemos la declaración de anular o validar un acto jurídico, aquí ya no es un derecho disponible, obligatoriamente se necesita la pronunciación de un juez, lo importante es que antes o una vez iniciado un proceso judicial es que “pienses que no es la única vía para resolver tu conflicto y ahorrarte el tiempo, dinero y la fatiga que involucra este proceso, es lo más eficiente y eficaz mediante los métodos alternativos de solución de conflictos” (Espinoza, 2003, p. 78).

Entiéndase así a los MARC´s como el proceso alternativo al proceso judicial que permite a las partes gestionar el conflicto generado y crear su propia solución. Para ello existen diferentes mecanismos, siendo los más importantes los siguientes:

- Autocomposición, se refiere es la solución al conflicto por parte de los propios involucrados en el mismo, puede intervenir un tercero ajeno a esta relación, pero carecerá de facultad para imponer una solución

(negociación, conciliación y mediación).

- Heterocomposición, se trata de la solución de un conflicto a través de la intervención de un tercero imparcial que tiene la facultad de resolver la controversia (arbitraje).

2.2.4. Negociación

Al respecto, (Montes de Oca, 2018) refiere que “la negociación es una forma de resolver un conflicto por la que las partes intentan llegar a una decisión conjunta en asuntos de interés mutuo y situaciones conflictivas” (p. 94). La negociación no implica la participación de un tercero; más bien serán los interesados o sus representantes quienes buscarán un acuerdo beneficioso para ambos.

2.2.4.1 Negociación cooperativa

La negociación cooperativa califica al conflicto como un problema común entre las partes que se solucionará trabajando en equipo, para lo que se requiere que el negociador tenga una nueva óptica en la que se privilegie los siguientes aspectos que García (2001) detalla lo siguiente:

- Incidir en el beneficio para ambas partes.
- Incidir en todo el proceso de negociación, que se pueda realizar de forma equitativa.
- Incidir que los intereses negativos de las partes sean obviados.

2.2.5. La conciliación

Según refiere (Rivera, 2018) “uno de los principios que constituyen la esencia

de la conciliación y que es regulado en forma autónoma en el artículo 3° de la Ley de Conciliación (extrajudicial) Ley N.° 26872 es la voluntariedad” (p. 144).

En tal sentido, la conciliación es el mecanismo alternativo de resolución de conflictos por excelencia, ya que por este medio se pueden solucionar los conflictos generados entre las partes sin que sea necesario acudir a una vía jurisdiccional. Importa la celeridad del trámite que hará factible que las partes puedan observar la resolución de su dilema en un tiempo menor al de un proceso judicial.

Durante el desarrollo de la diligencia, importa la voluntad de las partes por solucionar el conflicto o aclarar aquellos inconvenientes que lo motivaron; puesto que, durante su desarrollo, cualquiera de las partes puede poner fin a la reunión con solo manifestarlo. Una característica importante de la conciliación es la falta de capacidad del conciliador de adoptar una decisión sobre el resultado del conflicto.

El conciliador, explica Rivera (2018), “fomenta en todo momento la comunicación entre las partes, valiéndose del lenguaje apropiado y con el conocimiento de los intereses que subyacen a las posiciones enfrentadas” (p. 173).

Se tiene así al conciliador como un tercero neutral que convocará a las partes y se encargará de facilitar el dialogo entre estas durante la audiencia de conciliación y tendrá la facultad de hacer propuestas para dar una solución a la controversia; sin embargo, serán solo propuestas en tanto las partes pueden considerar no aceptarlas.

2.2.5.1 La conciliación administrativa de consumo

En el caso de la conciliación de consumo, entendida por Rivera (2018):

Aquella que busca solucionar un conflicto surgido entre un consumidor y el proveedor de un bien o servicio, podemos afirmar que esta puede ser el siguiente paso una vez que el consumidor no ha podido resolver directamente con el proveedor el inconveniente que generó su malestar (p. 81).

Rivera (2018) ejemplifica que, según los reportes estadísticos, que pueden encontrarse en la página web institucional:

La solución de reclamos a través de la conciliación supera en más del 50 % del número de reclamos presentados, lo cual expresa el interés de las partes involucradas en un conflicto en solucionar sus diferencias a través de este procedimiento ágil y sencillo (p. 85).

2.2.6. Mediación

En la mediación, a diferencia de la conciliación, interviene un tercero neutral (mediador) que se limita a establecer la comunicación y negociación entre las partes para resolver el conflicto generado entre estas, sin tener obligación de formular una propuesta de solución.

Una de las principales características de la mediación es la voluntariedad de las partes para que entre ellas puedan llegar a un acuerdo. El hecho de tener un acercamiento de manera física facilita la comunicación y personaliza la relación entre ambos participantes.

El Código en su artículo 148° indica que los consumidores pueden someter a mediación la controversia surgida con el proveedor con anterioridad a la tramitación de un procedimiento administrativo (Código de Protección y Defensa del

Consumidor, 2010).

La mediación es considerada un modo de conclusión de los reclamos tramitados en el SAC, cuando una de las partes realiza una propuesta y es aceptada por la otra, verificándose el cumplimiento de esta.

2.2.7. Arbitraje

Etimológicamente, la palabra arbitraje *adbiter*, formada por la proposición *ad* y *arbiter*, (...) significa “tercero que se dirige a dos litigantes para entender sobre su controversia” (Gozáni, 1995, p. 115).

Bajo la premisa anterior, se entiende que en este procedimiento el tercero neutral (arbitro) tiene la facultad para definir la forma en la que el conflicto se puede solucionar, lo que no se sucedía en los anteriores MARC’s.

Cabe precisar que, a diferencia de los otros MARC’s el consumidor a través del arbitraje de consumo podrá solicitar una indemnización, siempre y cuando acredite el daño que se le ha causado.

2.2.8. Fundamentos o principios de protección al consumidor

En la redacción de la norma de protección al consumidor, se establece un conjunto de principios fundamentales que norman la protección a la parte más débil de la relación de consumo, a decir de autores como (Thorne, 2014).

Entiéndase al consumidor como la parte más débil de la relación de consumo debido a la asimetría informativa que se genera normalmente dentro del mercado frente al proveedor.

a) Principio general de protección al consumidor:

Este principio se entiende a partir de lo señalado por la Constitución Política en su artículo 65°, cuyo texto dice lo siguiente:

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

Por su parte, el Tribunal Constitucional ha señalado en su sentencia recaída en el Expediente N.° 0858-2003-AA/TC lo siguiente:

Tras los deberes impuestos al Estado en el artículo 65 de la Norma Suprema, subyacen una serie de exigencias que recaen sobre diversos órganos del Estado. En primer lugar, sobre el legislador ordinario, al que se le impone la tarea, mediante la legislación, de crear un órgano estatal destinado a preservar los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios. Pero también la tarea de establecer procedimientos apropiados para que, en su seno, los consumidores y usuarios puedan, mediante recursos sencillos, rápidos y efectivos, solicitar la protección de aquellos derechos e intereses (Fundamento Jurídico N.° 10).

b) Principio de autonomía y la soberanía del consumidor

Así como lo explica Thorne (2014), “la soberanía del consumidor en una economía social de mercado es uno de los ejes para el entendimiento de la dinámica del intercambio y para el bienestar individual y social que el intercambio se

encuentra llamado a producir” (p. 144). Este principio se encuentra recogido por el Proyecto de Código de Protección y Defensa del Consumidor con el siguiente texto:

Las normas de protección al consumidor deben ser interpretadas y aplicadas en el sentido de respetar y fomentar las opciones libres e informadas de los consumidores.

Desde estas consideraciones, en una economía social de mercado, el consumidor resulta el decisor del proceso productivo de bienes y servicios cuando estos son provistos en un contexto competitivo. Al respecto, en la doctrina, autores como Averitt & Lande (2001) manifiestan lo siguiente:

La esencia de la soberanía del consumidor es el ejercicio de la elección. Es a través de la elección de algunos bienes o de algunas opciones entre otras, que los consumidores satisfacen sus propias necesidades y envían sus señales a la economía. Es crítico, por lo tanto, que el ejercicio de la elección de los consumidores se proteja (p. 108)

c) Principio de buena fe comercial

En los casos en los que se requiere que el consumidor entregue información, por ejemplo, dice el referido Thorne (2014), es sucede cuando:

Esta sea necesaria a efectos de que el proveedor realice un presupuesto previo a la contratación como sustento del precio de su oferta y/o para efectos de calcular el riesgo en el caso de una cobertura de seguros, se exigirá también al consumidor que entregue información veraz y completa al proveedor (p. 180).

Asimismo, debe considerarse que este principio, proscribire también, de modo complementario, que cualquier conducta desleal que se presente en la concurrencia entre empresas en el mercado, entendiéndose que esta se produce desde la actividad empresarial:

Al lograr o pretender lograr la preferencia de los demandantes (consumidores intermedios o finales) por causas distintas a la propia eficiencia, tal como ocurre, por ejemplo, cuando una empresa distorsiona la información sobre determinados bienes o servicios y, en consecuencia, altera la valoración que se puede realizar sobre estos como oferta (Stucchi, 2009, p. 103).

d) Principio de corrección de la asimetría informativa

Por el contrario, forman parte de la actividad económica del proveedor, esta diferencia sobre la información que manejan ambas partes respecto a un producto y/o servicio es una condición natural que se produce dentro del mercado.

Según explica Thorne (2014), “la misión del Estado es contribuir en la corrección de la asimetría que se deriva de este desigual conocimiento de los bienes y prestaciones que recibe el consumidor, a cambio del precio o retribución que paga al proveedor” (p. 130).

Las primeras “tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior” (Espinoza, 2012, p. 183); mientras que las segundas “tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca

nuevamente en el futuro” (Thorne, 2014, p. 50), como es que señala la propia norma de manera textual en sus artículos 13° y 14°.

Este principio constituye el marco del derecho del consumidor "a acceder a información oportuna, suficiente, veraz, y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios", que reconoce el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En complemento de este derecho, la norma establece, como deber del proveedor de bienes y servicios, "la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios" (Espinoza, 2012, p. 15).

Es así que, para un mejor funcionamiento del mercado se busca que el consumidor pueda acceder fácilmente a la información que requiere respecto de un producto y/o servicio antes de comprarlo, tomando así una mejor decisión de consumo que logre satisfacer sus intereses.

e) La Iniciativa pro consumidor

Este principio implica que, la actuación del Estado en la protección del consumidor es permanente; en consecuencia, operará en aquellos supuestos en los que se concluya que el mercado no podrá corregir cualquier distorsión en la información o en las relaciones con los consumidores de manera adecuada,

oportuna y efectiva, sin perjuicio de su facultad para intervenir en aquellos casos en los que se haya producido una afectación material a los consumidores.

f) Principio de responsabilidad de los consumidores

Por este se entiende que, se considerará que “los consumidores deberán actuar responsablemente al adoptar sus decisiones de consumo, debiendo desempeñarse con la diligencia exigible según las circunstancias y asociarse para la defensa de sus intereses” (Espinoza, 2012, p. 58). La falta de diligencia del consumidor podrá limitar o impedir la protección de aquellas afectaciones a sus intereses que provengan de su propia conducta y decisiones o que se deriven de su propia negligencia o descuido.

Sin embargo, nuestro país es multicultural y su población tiene distintos niveles de desarrollo educativo; por ello, en línea de mantener un adecuado equilibrio en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), se establece como política pública lo siguiente:

El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos, por sus condiciones especiales como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza (Artículo VI numeral 4).

2.2.9. Relación de consumo

Para acercarnos a una definición de la relación de consumo, entenderemos primero, cual es la noción jurídica de consumo más acertada. El consumo se define, según Thorne (2014), en el uso social como la acción o efecto de utilizar bienes para satisfacer necesidades o deseos.

En efecto, a partir de ahí, autores como Rospigliosi (2008) señalan que la relación de consumo es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.

La relación jurídica patrimonial a la cual se alude no es otra que la relación de consumo la misma que conforme a lo establecido en el artículo IV del Título Preliminar del Código “es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica” (Artículo IV numeral 5).

Al respecto, en el artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se define a los consumidores o usuarios como

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como

proveedor. Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio (Artículo IV numeral 1).

Asimismo, se señala que los proveedores son “las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores”. Finalmente se establece que producto:

Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no” y que servicio es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales (Barturén, 2015, p. 53).

En los lineamientos sobre protección al consumidor se establece que la ley se aplica a todos los casos en que exista una relación de consumo entre proveedor y consumidor celebrada en territorio nacional.

2.2.10. Mecanismos de protección del consumidor

La Constitución Política vigente ha esgrimido la tutela de la defensa de los derechos de los consumidores. En efecto, según se regula en el artículo 65° se menciona lo siguiente:

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se

encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población (Constitución Política del Perú, 1993, artículo 65).

En la doctrina de la materia se ha discutido con cierto arraigo el problema elemental que considera a los fundamentos que rodean a la protección del consumidor. Al respecto, autores, como Paltron (2002), han esgrimido así una apreciación al respecto, citando lo siguiente:

El fundamento de la protección al consumidor está, en efecto, vinculado a la aparición del consumidor como categoría contractual, pero no en razón de la desigualdad del poder de negociación entre las partes o del uso de contratos estándares, como incluso hoy algunos aun erróneamente sostienen (p. 34).

El Tribunal Constitucional, en la sentencia que recae en el expediente N°0008-2003-AI/TC, ha indicado de forma expresa lo siguiente:

La Constitución prescribe en su artículo 65^o la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los

consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, apareja el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos del consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor (Constitución Política del Perú, 1993, Art. 65).

Otro de los fundamentos que prestan su expresión a la protección del consumidor es la identificación de la vulnerabilidad del consumidor en las relaciones de consumo. En efecto, la doctrina identifica tres tipos de vulnerabilidad: la técnica, la jurídica y la fáctica (Lima, 2002). Respecto de la vulnerabilidad técnica se afirma que "el comprador no posee conocimientos específicos sobre el objeto que está adquiriendo y, por tanto, es fácilmente engañado tanto por las características de bien como en su utilidad, lo mismo ocurre en materia de servicios" (Lima, 2002, p. 41). La vulnerabilidad fáctica "es aquella desproporción fáctica de fuerzas, intelectuales y económicas, que caracteriza la relación de consumo y la vulnerabilidad jurídica es entendida como la "falta de conocimientos jurídicos específicos, conocimientos de contabilidad o de economía" (Lima, 2002, pp. 271-272).

Teniendo en cuenta lo citado por estos autores, se puede concluir que el fundamento de la protección del consumidor es la desventaja que tiene este frente al proveedor, por lo que se busca que este último ofrezca un buen producto y/o servicio e informe adecuadamente al consumidor para que este tome una buena decisión de consumo, buscando también evitar las malas prácticas por parte del proveedor.

2.2.11. Nociones generales sobre el Indecopi

A) Historia de la defensa del consumidor a partir del rol del Indecopi en el Perú

El Indecopi tiene como función principal entre otras cosas, la protección del consumidor.

Recién en 1992, se dio el rango institucional a los derechos de los consumidores, defendiendo el interés de los consumidores y usuarios frente a los proveedores. Otra institución importante que velan por la correcta protección de los derechos de los consumidores y usuarios es la Defensoría del Pueblo, que fue creada mediante Ley Orgánica 26520 en el año de 1993.

De esta forma, el INDECOPI fue creado con la finalidad de tutelar el derecho de los consumidores y conseguir que exista una defensa de la competencia, aspectos que, si bien son los elementos fundamentales en cuanto a su rol, no siempre se consiguen porque tampoco el Estado ha destinado una cantidad de recursos para lograr dichos fines.

Si comparamos esta institución, con lo que a nivel de otros países han regulado, puede observarse una diferencia significativa, en la que inclusive el Estado ha determinado que sus agencias tengan salas especializadas para la resolución de conflictos, tal como sucede en países como España, Argentina y Colombia; aquí en nuestro país hace falta una mayor capacidad logística para que el INDECOPI pueda cumplir sus fines, ya que si bien existen normas jurídicas que pueden posibilitar que tutele los derechos de los consumidores, esto no será viable

siempre que existan elementos infructuosos como la falta de personal y de agencias para cumplir con este rol.

B) Naturaleza de la institución

El Indecopi es un órgano público descentralizado del sector Industrial, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, que goza de autonomía técnica, económica, presupuestal y administrativa, encargado de la aplicación de las normas legales destinadas a proteger:

- El mercado de las prácticas monopólicas que resulten controlistas y restrictivas de la competencia en la producción y comercialización de bienes y en la prestación de servicios, así como de las prácticas que generan competencia desleal, y de aquellas que afectan a los agentes del mercado y a los consumidores.
- El Indecopi es el órgano encargado de que los mercados funcionen adecuadamente para realizar su función debe mantener autonomía tanto de los intereses políticos y económicos como de los particulares.

C) Principios de actuación del Indecopi

Los principios que han inspirado y dirigido la acción del Indecopi constituyen la base de su carácter técnico y profesional. Estos principios pueden resumirse en los siguientes enunciados.

- Prestar servicios al público.
- Promover la toma de decisiones por parte del sector privado, privilegiando así las acciones ex post.

- Procurar la búsqueda de calidad y eficiencia en el mercado.
- Crear incentivos para corregir las imperfecciones en el funcionamiento del mercado.
- Promover la participación de los agentes económicos (públicos y privados) en el proceso de formulación de políticas institucionales.

D) Normas y funciones del Indecopi

Normativa

- Decreto Legislativo N.º 1033: Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Publicado en el diario oficial El Peruano el 25 de junio de 2008.
- Decreto Legislativo N.º 807: Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi. Publicado en el diario oficial El Peruano el 18 de abril de 1996.
- Decreto Legislativo N.º 788: Declaran en reorganización al Indecopi para disponer su descentralización y modificar algunos artículos de la Ley de Organización y Funciones. Publicado en el diario oficial El Peruano el 31 de diciembre de 1994.

Funciones de Indecopi

El Indecopi cumple su rol a través de las siguientes funciones:

- i. Evitar prácticas monopólicas o restrictivas de la libre competencia

- ii. Garantizar al consumidor información adecuada para la protección de sus derechos
- iii. Evitar los actos de competencia desleal
- iv. Reducir los costos de acceso y salida al mercado, incluyendo los casos en que tales costos son impuestos por el propio Estado.

(Entre otras funciones y competencias establecidas en la ley de su creación y organización).

2.2.12. Procedimiento de protección al consumidor

Como se introdujo en los ítems anteriores, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), fue creado en noviembre de 1992, mediante el Decreto Ley N.º 25868.

Se indica que “tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Además, fomenta en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia, resguardando todas las formas de propiedad intelectual: desde los signos distintivos y los derechos de autor hasta las patentes y la biotecnología” (Espinoza, 2003, p. 81).

2.2.13. El procedimiento de reclamo en la protección de los derechos del consumidor

Según se extrae del documento interno PE-SAC 01 Procedimiento de registro y gestión de reclamos de consumo en el Servicios de Atención al Ciudadano (SAC), las etapas del procedimiento de reclamo son las siguientes:

- i. Revisar información y evaluar competencia.
- ii. Ingresar información del reclamo en PISAC.
- iii. Verificar el ingreso del registro.
- iv. Trasladar el reclamo al reclamado.
- v. Recibir, revisar y registrar la comunicación al reclamado.
- vi. Citar a audiencia de conciliación.
- vii. Concluir reclamo.
- viii. Verificar el cumplimiento del acuerdo.
- ix. Archivar el reclamo.
- x. Supervisar.
- xi. Archivar la documentación.

Ahora bien, los modos para la conclusión de un reclamo en PISAC son los siguientes:

Cuando el proveedor y consumidor llegan a un acuerdo respecto a la controversia, se observa que puede concluirse a través de la mediación; sin embargo, si no han llegado a una solución se cita a una audiencia de conciliación, la misma que puede concluir de las siguientes formas:

- Conciliado
- No conciliado
- Inasistencia del reclamante
- Inasistencia del reclamado
- Inasistencia de ambas partes

Asimismo, podría concluir el reclamo con el abandono, ya sea por el exceso en el tiempo transcurrido o por la falta de datos, como cuando la carta remitida al consumidor presenta inconsistencias en la dirección, no pudiendo ser notificada y no hay forma de contactarlo.

Otra forma de conclusión del reclamo es el desistimiento del reclamante, pero para su acreditación se debe considerar a nivel probatorio que sea por comunicación telefónica, en forma personal y a través de una comunicación escrita (carta o correo electrónico).

También, se considera como modo de culminar con el reclamo la derivación, cuando el domicilio del consumidor se encuentre fuera de la competencia territorial de la oficina donde se registre el reclamo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.2. Tipo de investigación

La presente una investigación jurídico-social, porque se centró en estudiar la realidad jurídica del tema objeto de estudio, antes que proponer solamente teorías o enfoques dogmáticos. Es decir, si bien se ha realizado un estudio teórico y normativo sobre la forma de protección a los consumidores ante un reclamo por parte del Indecopi, también se ha establecido el estudio estadístico de la data disponible de los casos conciliados y los casos no conciliados en el 2019, segundo semestre, siendo esto un aspecto práctico derivado de la naturaleza de la investigación propuesta.

Al respecto debe indicarse que la investigación ha sido planteada de acuerdo a los elementos estructurales de contenido exigidos por la Universidad, por lo que se ha determinado que la tesis haya sido plasmada en función de criterios que son parte de su formalidad. En tal sentido, la tesis tiene un carácter jurídico social cumpliendo con dichos criterios.

3.3. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es de carácter descriptivo. Según Sutherland (2001), el nivel descriptivo se basa en lo siguiente:

Consiste en conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes mediante, objetos, procesos y personas. Pero la investigación descriptiva no

se limita a la mera recolección de datos, la meta de los investigadores competentes es la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables (p. 86).

Así, en la presente se ha procurado realizar un estudio básico y fundamental de las propiedades más importantes de las variables enmarcadas, cuales son: los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores y la protección de los derechos de consumo.

En esa perspectiva, este nivel de investigación presupone la caracterización de las variables de estudio, la cual se ha realizado en función de los elementos teóricos seleccionados, a fin de poder detallar cada criterio o elemento conceptual empleado.

3.4. Diseño de investigación

La presente investigación utilizó un diseño no experimental, de tipo transversal o transeccional. Y es de tipo descriptivo simple, es decir, en la investigación no se ha manipulado de forma deliberada las variables de estudio propuestas, sino que se han analizado desde cómo se encuentra conceptualizadas en la doctrina.

Respecto a su carácter transeccional, esta investigación ha considerado para la recolección de los datos de estudio un período de tiempo determinado, que es el año 2019, segundo semestre. En cuanto a su naturaleza descriptiva simple, esta viene antecedida por el nivel de investigación fijado.

El diseño de investigación planteado tiene una relación también con el nivel seleccionado, por lo que puede manifestarse que el diseño de la presente es también de carácter descriptivo.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Constituida por las audiencias de conciliación en el caso de reclamos por parte de los consumidores, correspondientes a la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019, cuyo número es de 787.

3.5.2. Muestra

Constituida por el mismo número de la población, ya que se ha podido verificar los datos de todo ese número poblacional, por lo que la muestra se encuentra constituida por las audiencias de conciliación en el caso de reclamos por parte de los consumidores, correspondientes a la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019, cuyo número es de 787.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de investigación que se utilizarán serán el análisis documental y la observación.

De acuerdo con Sutherland (2001), el análisis documental consiste en aquel “conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido

bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo” (p. 59).

Para lo cual, se analizaron los documentos propios del Indecopi respecto a la data referida a los acuerdos de conciliación por los reclamos presentados por los consumidores ante el SAC, así como también se han analizado libros, tratados, manuales, entre otros documentos de carácter bibliográfico para la investigación.

Y asimismo se utilizó la observación, que para Revoredo (2011) es la siguiente:

Una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos (p. 45).

Ya que se ha podido observar cómo los procedimientos de reclamos pueden derivar en un acuerdo de conciliación o como también pueden concluir en las otras formas que regula la legislación de la materia.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se ha determinado utilizar como instrumentos para la recolección de datos la guía de entrevista y las fuentes de información documentarias.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) dicha guía de entrevista es definida “como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (p. 403).

En el presente caso, la guía de entrevista ha sido el instrumento utilizado para realizar las entrevistas a cuatro funcionarios del Indecopi especialistas en derecho del consumidor. La guía constó de cuatro preguntas abiertas, las mismas que fueron registradas a través de un grabador de voz para su fiabilidad.

También se emplearon las fuentes de información documentarias, como por ejemplo la solicitud de acceso a la información pública proporcionado por el Indecopi, que sirvió como material estadístico sobre los reclamos tramitados en el SAC durante el período establecido en la muestra de la investigación.

Asimismo, debe indicarse que las fuentes documentales observadas y evaluadas para la investigación se pueden detallar de la siguiente manera:

- Libros.
- Revistas.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Jurisprudencia.
- Data obtenida del INDECOPI.

3.6.3. Procesamiento de datos

Los datos proporcionados por los cuatro funcionarios del Indecopi se procesaron utilizando la matriz de categorización, que consistió en hacer una síntesis integrativa de la información proporcionada para obtener conclusiones del estudio.

La información proporcionada en la solicitud de acceso a la información del Indecopi se procesó utilizando el programa estadístico SPSS.v.25, para obtener el porcentaje numérico de cuántos casos por reclamos han culminado con un acuerdo de conciliación y cuántos por otras vías procedimentales.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultado del tratamiento y análisis de la información

Los resultados de la investigación se obtuvieron sobre la base de la información recaba a través de la solicitud de acceso a la información pública emitida por el Indecopi y la guía de entrevista realizada a los cuatro funcionarios de esta institución.

Ahora bien, debe explicarse que la selección de los funcionarios de esta institución, se ha realizado considerando el criterio de accesibilidad y disposición de los participantes, así como también porque la tesis se enmarca en un carácter cualitativo para su desarrollo.

4.1.1. Entrevista a expertos

Los expertos entrevistados pertenecen a la oficina regional de Indecopi - Huancayo se enumeran en la Tabla 1:

Tabla 1
Funcionarios entrevistados

| N.º | Nombre | Área |
|------------|--------------------------------|--|
| 1 | Mg. Karina Alvarado Villaverde | Jefa de la Oficina Regional del Indecopi Junín |
| 2 | Mg. Edwar Olazabal Sucasaca | Comisión de Protección al Consumidor Indecopi Junín |

| | | |
|---|-------------------------------------|--|
| 3 | Mg. Derilda Katiuska Guzmán Vela | Servicio de Atención al Ciudadano Indecopi Junín |
| 4 | Mg. Gianfranco Flores Rodriguez | Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Indecopi Junín |

Tabla 2
Guías de entrevistas aplicadas a los funcionarios

| Preguntas | Funcionario 1. Mg. Karina Alvarado Villaverde |
|--|--|
| <p>Pregunta 1</p> <p>Desde su punto de vista, ¿son eficaces los mecanismos de conciliación por reclamo realizados por parte de los consumidores para la tutela de sus derechos?</p> | <p>En esta parte hay que señalar que el mecanismo que ofrecemos a través del reclamo es una vía conciliatoria gratuita y accesible que a mi criterio si es un mecanismo eficaz pero lo que faltaría es que tanto para los proveedores como para los consumidores se pueda hacer más amigable este mecanismo, que haya mayor conciencia por parte de los proveedores para poder llegar al Indecopi con una propuesta y darla al consumidor para solucionar la controversia que ha surgido. El mecanismo si es eficaz lo que falla en este caso son las voluntades, más que nada del reclamado para llegar a un acuerdo.</p> |
| <p>Pregunta 2</p> <p>¿En qué materias usted ha visto que existen más acuerdos conciliatorios entre las partes, cuando se trata de un reclamo realizado por los consumidores?</p> | <p>En este punto es importante señalar una data, ya que aproximadamente el 50 % de los reclamos recibidos en la oficina del Indecopi Huancayo son del sector financiero, sobre todo por la naturaleza de estos productos que son de mayor complejidad para que el usuario entienda como opera este sistema por lo que cometen algunos errores o se dan algunos incumplimientos por parte de los proveedores. Es por ello, que el sector más reclamado es el sector financiero y por ende es el sector al que los proveedores se apersonan más y donde se ha visto mayores acuerdos conciliatorios, los otros sectores</p> |

| | |
|--|--|
| | son muy diversos y en estadísticas alcanzan índices muy bajos. |
| <p>Pregunta 3</p> <p>De ser el caso, ¿qué factores inciden para el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios por los reclamos realizados?</p> | <p>Los factores que inciden para el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios realizados por los consumidores básicamente es que el acta sea clara, que se establezcan bien los plazos y que los acuerdos sean detallados; todo ello implica que estos se puedan cumplir, ya que si el acta no reviste esa claridad se puedan dar incumplimientos y también se va a tener en cuenta la voluntad de las partes de cumplir los acuerdos arribados en la conciliación.</p> |
| <p>Pregunta 4</p> <p>¿Qué propuesta normativa podría proponerse para que exista una mayor tutela a los reclamos realizados por los consumidores?</p> | <p>Más allá de una propuesta normativa, se tendría que fortalecer el mercado y sus agentes económicos para generar cierto nivel de conciencia empresarial y que sepan que ellos tienen que dar una respuesta a sus clientes y con ello fidelizarlos. Por ello, a mi criterio se tendría que fortalecer el mecanismo de conciliación a través de capacitaciones a los proveedores para que ellos se puedan apersonar a las audiencias de conciliación con el ánimo de solucionar estos inconvenientes o que ellos puedan solucionar de manera interna a través de mecanismos de autocomposición, para que el mercado funcione de manera natural a favor del consumidor sin tantas distorsiones.</p> |
| Preguntas | Funcionario 2. Mg. Edwar Olazabal Sucasaca |
| <p>Pregunta 1</p> <p>Desde su punto de vista, ¿son eficaces los mecanismos de conciliación por reclamo realizados por parte de los consumidores para la tutela de sus derechos?</p> | <p>Al ser un procedimiento alternativo de solución de conflictos, considero que permite dinamizar mucho más la solución de los problemas que tienen los consumidores en los diversos sectores del mercado, de modo que a través de un procedimiento que tiene como plazo un promedio de 10 a 15 días hábiles se podría lograr una solución al inconveniente del consumidor con el fin de que no llegue a un procedimiento administrativo sancionador que dura</p> |

entre 30 a 120 días hábiles o tal vez un poco más dependiendo del tipo de procedimiento. A consideración propia y por la experiencia considero que tenemos un procedimiento eficaz para solucionar los reclamos que podría ser complementado con algunos aspectos a mejorar.

Pregunta 2

¿En qué materias usted ha visto que existen más acuerdos conciliatorios entre las partes, cuando se trata de un reclamo realizado por los consumidores?

Mucho depende de la materia reclamada, si la materia es o no conciliable y mucho depende también de la predisposición de las partes para conciliar; hay consumidores que vienen a solicitar o buscar una solución a su problema y hay consumidores que hemos visto que vienen con otras intenciones muchas veces lucrativas o buscando un beneficio del inconveniente que se le ha generado; en ese sentido, he podido verificar que algunas empresas grandes como las entidades financieras muchas veces traen propuestas conciliatorias a las audiencias a las que se han citado pero ello está condicionado a la voluntad necesariamente de las partes.

Pregunta 3

De ser el caso, ¿qué factores inciden para el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios por los reclamos realizados?

Nuevamente incido en la predisposición del reclamante y el reclamado de solucionar la controversia, existen muchos factores, un consumidor que viene para poner en conocimiento su caso al Indecopi no solamente busca que se le pueda resarcir el daño generado como consecuencia de la posible infracción sino que también ellos muchas veces sienten que se les ha generado un daño hacia su moral o un perjuicio que va más allá de lo económico o de la contraprestación que ha podido pagar por el servicio o producto adquirido; es por ello, que algunos consumidores buscan no solamente que se les pueda pagar la contraprestación pagada sino que se les pueda indemnizar lo que el Indecopi como ente administrativo no ve directamente, justamente el Código del consumidor establece que las indemnizaciones por daños y perjuicios se dan a nivel

judicial y no a nivel administrativo, es por ello que cada caso es bastante particular y no podría indicarse específicamente un índice de cuáles son los factores que podrían vincularse directamente porque muchas veces depende del humor de las partes y de cómo se lleve a cabo la audiencia, incluso también depende de las habilidades que tiene el conciliador para eso si considero que el Indecopi cuenta con personal especialmente capacitado para este tipo de situaciones con la finalidad de agotar hasta el último recurso con el fin de lograr una conciliación que ponga fin a la controversia que tiene este consumidor y justamente en bien de este.

Pregunta 4
¿Qué propuesta normativa podría proponerse para que exista una mayor tutela a los reclamos realizados por los consumidores?

Considero que como todo procedimiento administrativo se rige por el principio de celeridad, por ello que un aspecto a mejorar podría ser justamente ello, la rapidez con la que se puedan solucionar estos reclamos o estos mecanismos que tenemos, actualmente el plazo máximo oscila entre 12 a 15 días hábiles; sin embargo, una propuesta de mejora podría ser la reducción del plazo de tramitación pero ello a su vez implica que se genere un efecto colateral que sería que al reducir el plazo muchas veces el personal que atiende los reclamos no contaría con los recursos necesarios para abastecerse es por ello que se podría proponer que se asigne un pliego presupuestal al Indecopi específicamente para poder dar abastos a las áreas de atención al público que a su vez llevan audiencias de modo que podamos tener un procedimiento más célere con gente debidamente capacitada y a su vez con gente que pueda darse el tiempo para cada reclamo y para el consumidor que merece que su caso sea revisado adecuadamente en un plazo determinado, porque actualmente la necesidad que se tiene en las entidades del estado y

de la cual no es ajena el Indecopi es la carencia de personal y lamentablemente la carga rebasa las posibilidades humanas que tiene la institución y es por eso que esa deficiencia hace que por más esfuerzo que haga el trabajador materialmente resulte imposible muchas veces cumplir con las labores asignadas en el día y ello genera una distorsión del servicio que queremos brindar que es un servicio público de calidad; sin embargo, al no poder abarcar en las 8 horas diarias que nos dan y muchas veces avocamos más tiempo en cada caso pero solamente considerando la carga que tenemos día a día, el recurso humano no permite actualmente abarcar a todos los consumidores es por eso que sería bueno reforzar ese aspecto, dotar de mayores herramientas al Indecopi para que podamos minimizar el procedimiento y que este sea eficiente.

Preguntas

Funcionario 3. Mg. Derilda Katuska Guzmán Vela de Cavalíe

Pregunta 1

Desde su punto de vista, ¿son eficaces los mecanismos de conciliación por reclamo realizados por parte de los consumidores para la tutela de sus derechos?

Si, ya que permite que las partes de manera voluntaria puedan reunirse con el proveedor previamente para ver la posibilidad de llegar a un acuerdo conciliatorio, el cual de cumplir la finalidad hará que el mismo se evite de ingresar a un procedimiento administrativo, evitándose el pago de tasas y plazos.

Pregunta 2

¿En qué materias usted ha visto que existen más acuerdos conciliatorios entre las partes, cuando se trata de un reclamo realizado por los consumidores?

Por ser el sector más reclamado en la ORI Junín, el sector financiero es considerado como el que busca tener mayor acercamiento con los consumidores para brindar para brindar respuestas o brindar una propuesta conciliatoria que puede culminar como mediación o conciliación entre las partes.

| | |
|--|---|
| <p>Pregunta 3</p> <p>De ser el caso, ¿qué factores inciden para el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios por los reclamos realizados?</p> | <p>En el reclamo se debe considerar que llegar a un acuerdo se da en atención a las partes, sobre todo del proveedor de querer venir y solucionar el reclamo; y lo segundo es, que en caso de incumplimiento se deje claro que esta deviene a una sanción inmediata por parte del Indecopi a través de un procedimiento de incumplimiento de acuerdo conciliatorio.</p> |
| <p>Pregunta 4</p> <p>¿Qué propuesta normativa podría proponerse para que exista una mayor tutela a los reclamos realizados por los consumidores?</p> | <p>Se debe considerar que el reclamo es un servicio gratuito que brinda el Indecopi y no un procedimiento regulado como tal, por tanto, una propuesta sería la regulación de esta para considerarse como procedimiento, que tendría como uno de sus principios primordiales la celeridad y que la misma deba tomarse como modelo de otras entidades en América Latina que tienen la misma función de Indecopi en Perú.</p> |
| <p>Preguntas</p> | <p>Funcionario 4 - Mg. Gianfranco Flores Rodriguez</p> |
| <p>Pregunta 1</p> <p>Desde su punto de vista, ¿son eficaces los mecanismos de conciliación por reclamo realizados por parte de los consumidores para la tutela de sus derechos?</p> | <p>No, puesto que los mecanismos de conciliación por reclamo, siguen siendo limitados, en tanto las instancias encargadas de atender los reclamos de los consumidores carecen de facultades para solucionar las controversias con carácter definitivo; asimismo, la praxis demuestra que la relación entre ambas partes durante el procedimiento de reclamo no se desarrolla en un marco de buena fe, equidad o confianza recíproca, a razón que los proveedores reclamados no tienen la predisposición a asistir a las audiencias de conciliación programadas.</p> |
| <p>Pregunta 2</p> <p>¿En qué materias usted ha visto que existen más acuerdos conciliatorios entre las partes, cuando se trata de un reclamo realizado por los consumidores?</p> | <p>Durante el tiempo que vengo laborando en la institución, he podido identificar que la mayor predisposición a la solución de conflictos frente a los consumidores, lo ejercen las MYPES o personas naturales con negocio, en tanto que, su ínfimo conocimiento sobre el procedimiento y si este conllevaría a una sanción, los incentiva a participar del procedimiento de reclamos del Indecopi, por lo que, la</p> |

| | |
|---|--|
| | materia que tiene mayores acuerdos son los relacionados a la idoneidad, sea en el servicio o la venta de un producto. |
| <p>Pregunta 3</p> <p>De ser el caso, ¿qué factores inciden para el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios por los reclamos realizados?</p> | <p>Considero que, los factores que inciden en el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios por los reclamos presentados, es en primer lugar evitar que la controversia devenga en un futuro procedimiento sancionador; y, segundo que, por políticas internas(empresas) o personales tengas la natural a la solución de conflictos en los que se vean involucrados.</p> |
| <p>Pregunta 4</p> <p>¿Qué propuesta normativa podría proponerse para que exista una mayor tutela a los reclamos realizados por los consumidores?</p> | <p>Se requiere fortalecer los sistemas de atención y resolución ágil y efectiva de las controversias, especialmente de las pequeñas causas, sería útil desarrollar herramientas para incentivar al proveedor reclamado a asistir a las audiencias de conciliación que se les sea programada y al cumplimiento de los acuerdos en los que se arribe. Dichas herramientas deberían incluir evaluaciones de impacto, de modo que ayuden a identificar a los proveedores que necesiten estos incentivos.</p> |

Al momento de realizar la entrevista a los funcionarios del Indecopi Junín hallamos que tres de ellos consideraban a este procedimiento eficaz, pero que debía mejorarse en algunos aspectos y que se debería incentivar más a las partes para que participen de este. Por otro lado, uno de los expertos consideró que este procedimiento no es eficaz ya que no habría predisposición de las partes a asistir a las audiencias.

Al respecto, es necesario precisar que la conciliación tramitada ante el SAC del Indecopi es un mecanismo alternativo de solución de conflictos en el que la asistencia de las partes a la audiencia de conciliación es voluntaria y les da la oportunidad de llegar a un acuerdo conciliatorio que dé solución a la controversia

generada en un plazo no mayor a 15 días hábiles evitando así el inicio de un procedimiento administrativo en las otras instancias de esta institución que podría durar entre 30 a 120 días hábiles; sin embargo, la cantidad de acuerdos conciliatorios suscritos en el SAC es mínimo debido a que en su mayoría los reclamos concluyen por inasistencia de las partes, por lo que coincido con los expertos al indicar que es necesario reforzar el procedimiento de reclamo tramitado ante el SAC, incentivando la participación tanto del consumidor como del proveedor e informando los beneficios para ambos de un acuerdo conciliatorio que pueda solucionar la controversia surgida.

Asimismo, han considerado al Sistema Financiero como el sector más reclamado en la ORI Junín y por ende el que a más acuerdos conciliatorios ha llegado.

Sobre el particular, es importante indicar que los productos adquiridos por un consumidor financiero tienen características e información más compleja y técnica que otros sectores reclamados, como el rubro de transportes, siendo este un factor que influiría para la disconformidad del consumidor y su posterior reclamo ante el Indecopi.

Finalmente, los cuatro expertos coinciden en que sería necesario fortalecer este procedimiento y el conocimiento de los agentes económicos que participan de este. Lo cual responde a la forma en que se asumen los conflictos no sólo en el ámbito administrativo, sino que es una cuestión que se puede extrapolar a diferentes ámbitos, en el cual se tiene una idea de que todo conflicto debe judicializarse, sin emplearse de forma óptima los mecanismos alternativos de resolución de conflictos,

que el Código ha regulado como vías para que se puedan solucionar las controversias que se suscitan en este ámbito, y en ese sentido, la conciliación no es adecuadamente practicada por factores como el desconocimiento de los interesados así como una falta de equidad y buena fe.

4.1.2. Fuente de información documentaria

En la presente investigación se tomó en cuenta la información recabada a través de la solicitud de acceso a la información pública proporcionada por el Indecopi Junín, a fin de evaluar el resultado de los 787 reclamos tramitados durante el segundo semestre del año 2019 en la oficina regional del Indecopi Junín.

Debe precisarse en este punto que la recolección de los datos se ha realizado de acuerdo al carácter transversal de la investigación, es decir, considerando como espacio temporal de estudio un período específico.

Tabla 3
Resultados de los reclamos tramitados durante el segundo semestre del 2019 en el Indecopi Junín

| Resultado | Cantidad | Porcentaje |
|------------------------------|-----------------|-------------------|
| Conciliados | 66 | 8 % |
| Mediación | 153 | 19,44 % |
| Abandono | 7 | 0,88 % |
| Derivación | 5 | 0,63 % |
| Desistimiento del reclamante | 190 | 24,14 % |
| Inasistencia de ambas partes | 95 | 12,07 % |
| Inasistencia del reclamado | 125 | 15,88 % |

| | | |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Inasistencia del reclamante | 49 | 6,22 % |
| No conciliado | 74 | 9,40 % |
| En trámite | 23 | 2.92% |
| Total | 787 | 100% |

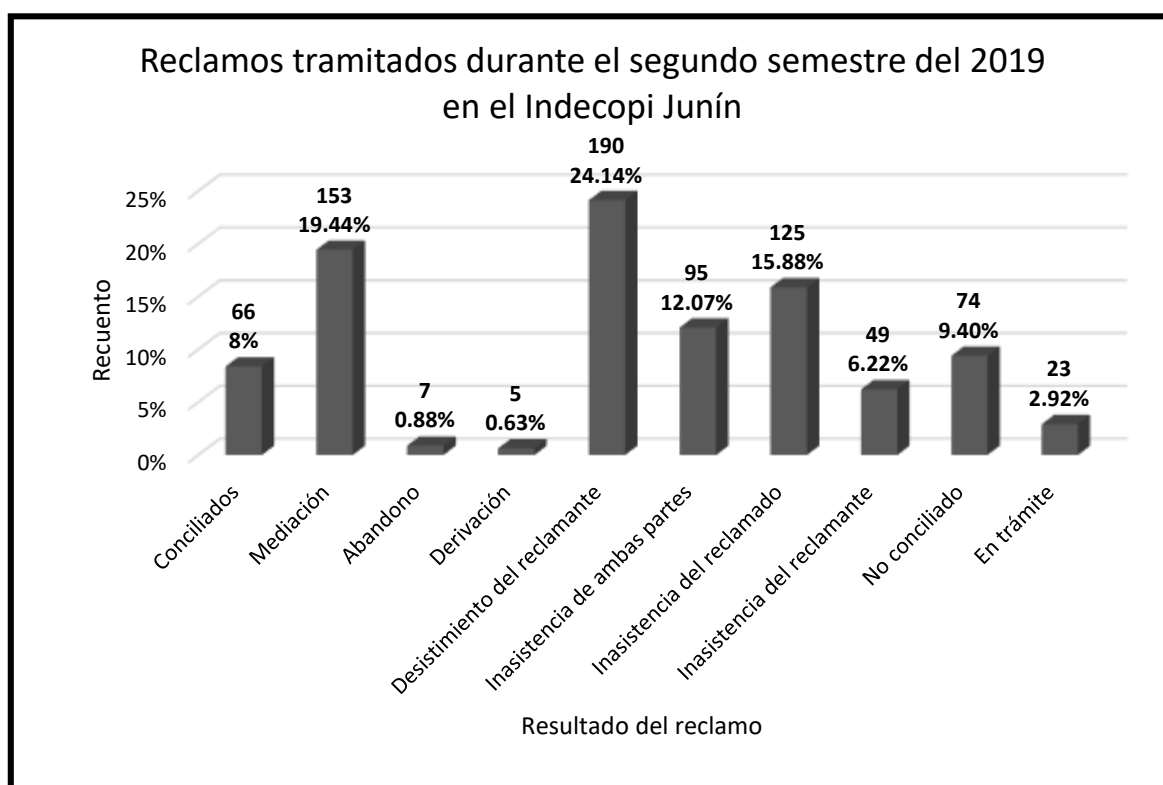


Figura 1. Resultados de los reclamos tramitados durante el segundo semestre del 2019 en el Indecopi Junín

De los resultados del presente estudio se ha podido verificar que solo el 8 % del total de reclamos han sido conciliados y el 19,44 % han arribado en una mediación, mientras que el porcentaje restante que asciende a 72 % han finalizado como no conciliado, desistimiento, inasistencia o han sido derivados a otras sedes.

4.2 Discusión

De los resultados del presente estudio evidencian que el procedimiento de reclamo tramitado por el SAC de la oficina regional del Indecopi Junín durante el segundo semestre del año 2019 no es un procedimiento eficaz, ya que no estaría cumpliendo la finalidad conciliatoria o mediadora entre el consumidor y el proveedor reclamado. Se ha comprobado que solo el 28 % del total de reclamos durante el periodo materia de estudio ha arribado en una conciliación o mediación a favor del consumidor, lo que deja al 72 % restante sin una solución para el consumidor. Esto demuestra una falencia al momento de examinar por qué dicho solo casi tres de cada diez casos reclamos tramitados en el SAC del Indecopi culminan en una conciliación que tutele los derechos de los consumidores.

En tal sentido, de la data revisada es evidenciable que este mecanismo alternativo de resolución de conflictos, como lo es la conciliación, no está funcionando adecuadamente porque si bien este tipo de procedimientos es incoado, no tiene un correlato en cuanto a la solución que debe proporcionársele al consumidor, que es el directo afectado cuando este tipo de conflictos no es solucionado de forma objetiva e imparcial.

Así, desde una crítica que realiza la investigadora puede esgrimirse que el Estado en este tipo de conflictos no está cumpliendo su rol de tutela y protección a los derechos de los consumidores, ya que como se ha visto desde la doctrina citada, es el consumidor quién se encuentra en una posición de desventaja y asimétrica en este tipo de relaciones de consumo, porque no cuenta en todos los casos con la información necesaria para poder conocer la integridad de un producto o servicio,

por lo que es fundamental que el rol del INDECOPI se traduzca en un trabajo articulado, sistemático y efectivo, a fin de proteger el derecho del consumidor.

De esta forma, la conciliación como tal, tiene una efectividad ínfima para la resolución de los conflictos en materia del consumidor, lo que hace que se deban prever soluciones más efectivas, como, por ejemplo, que se instaure la obligatoriedad de este procedimiento, y que también a la par, se realice un seguimiento de este mecanismo, a fin de determinar por qué no se llega a solucionar este tipo de conflictos.

Ahora bien, debe señalarse que, en materia de consumo la conciliación tiene como carácter definidor la voluntariedad. Si bien es cierto que encontramos la figura del mediador, el cual es imparcial y neutral, el mismo no forma parte del acuerdo en sí, puesto que su única finalidad es la de ayudar a que las partes acerquen sus posturas en busca de una solución medida.

Así, el conflicto que pretende resolverse a través de la mediación debe mirarse desde un punto de vista positivo; intervienen ambas partes, en el caso que nos ocupa, consumidor y empresario o profesional, y la finalidad es que ambas se vean beneficiadas por el acuerdo y, por tanto, que las dos posturas resulten vencedoras, por lo que prima la autonomía de la voluntad.

Ahora bien, con la finalidad de ampliar el rango de protección al consumidor, y diligenciar en la brevedad los procedimientos administrativos de protección, el Indecopi, estableció un conjunto de modificatorias al código de consumo, cuyo objetivo es que los ciudadanos obtengan una solución más eficaz a sus

controversias en materia de consumo, recibiendo un pronunciamiento rápido y oportuno por parte de Indecopi.

Los reclamos presentados ante el Servicio de Atención al Ciudadano son independientes del procedimiento que se pueda realizar ante la oficina de procedimientos sumarísimos o la Comisión de Protección al Consumidor; así, el Código contempla que la respuesta de los proveedores ante un reclamo sea mediante libro de reclamaciones o mediante el Servicio de Atención, no afecta el derecho de los consumidores a presentar una denuncia.

Para los procedimientos ordinarios, la Directiva N.º006-2017/DIR-COD-Indecopi, establece además del agravante, un atenuante cuando el proveedor formule una propuesta conciliatoria:

4.10. Conclusión del procedimiento

(...) De llevarse a cabo la audiencia de conciliación y aun cuando no se arribe a un acuerdo, la autoridad administrativa debe dejar constancia en el acta de conciliación de la propuesta conciliatoria formulada por el proveedor, para efectos de la atenuante especial contemplado en el artículo 112º del Código de Protección y de Defensa del Consumidor (INDECOPI, 2017, Directiva N.º006-2017/DIR-COD-Indecopi).

Sin embargo, esto no fue contemplado para los procedimientos sumarísimos, en los cuales solo se expone la situación del agravante.

Por ende, si bien la conciliación se ha convertido en una de las vías procedimentales establecida para resolver los reclamos por parte de los

consumidores, esta no ha sido empleada en un número significativo de casos, por lo que su eficacia es poco significativa ante el número de casos que día a día se llegan a conocer a partir de los reclamos por parte de los consumidores.

En tal sentido, puede evidenciarse de acuerdo al marco teórico estudiado, y también de las entrevistas aplicadas, que efectivamente si bien se cuenta con mecanismos alternativos de resolución de conflictos, entre los que se en cuentan a la conciliación, puede indicarse que este procedimiento si bien suele utilizarse, no cumple en cuanto a la efectividad para la solución de los problemas que devienen del conflicto, lo que afecta la tutela de los derechos de los consumidores.

Como se había indicado anteriormente, el aporte de la investigación parte por mencionar y precisar que el actual mecanismo alternativo de resolución de conflictos que es la conciliación, no viene siendo efectiva para la solución de los mismo, debido entre otras cosas, a una falta de seguimiento del procedimiento desde su inicio, ya que, si bien muchas veces las partes tienen la intención de conciliar, este aspecto no se logra debido a que el consumidor considera que el trámite será engorroso y que no le será beneficioso; por lo que es importante evaluar la forma en que este de tipo de procedimientos se viene desarrollando.

La intención de la norma es bastante interesante, pero si es que no se realiza un seguimiento adecuado y detallado del procedimiento conciliatorio, este sólo quedará como un elemento normativo de buenas intenciones, ya que, si bien se propende desde una visión administrativa, que los conflictos en materia del consumidor sean resueltos por medio de la conciliación, este procedimiento no llega

a ser efectivo, por lo que a la postre termina afectando los derechos de los consumidores.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que no son eficaces los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, en el segundo semestre del 2019, ya que se ha evidenciado, a partir de los instrumentos de investigación aplicados, que son pocos los casos en los que un reclamo puede ser resuelto por la vía conciliatoria.
2. Se ha establecido que el factor determinante para la ineficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos es la inasistencia tanto de los consumidores como de los proveedores a las audiencias de conciliación llevadas en el SAC de la oficina regional del Indecopi Junín, ya que este representa el 34,17 % del total de reclamos tramitados durante el segundo semestre del año 2019.

En ese sentido, puede observarse que hace falta un trabajo de seguimiento por parte del INDECOPI, para evaluar qué causas originan esta ausencia a dichos procedimientos, porque justamente este motivo hace que la conciliación administrativa no funcione adecuadamente.

3. Se concluye que el nivel de eficacia de los reclamos como un mecanismo alternativo de solución de conflictos en la oficina regional de Indecopi Junín durante el segundo semestre del 2019 es baja, por cuanto solo el 8 % del total de reclamos presentados fueron conciliados y el 19,4 % terminaron en una mediación entre el consumidor y el proveedor reclamado; sin embargo,

los reclamos restantes que representan el 72,14 % no obtuvieron un resultado favorable para el consumidor.

RECOMENDACIONES

1. Modificar el Procedimiento de Registro y Gestión de Reclamos de Consumo en el SAC, en el sentido que se debería establecer el patrocinio jurídico gratuito destinado a la asistencia de los consumidores que lo soliciten y no cuenten con recursos económicos suficientes para contratar un abogado. Asimismo, si a criterio del Coordinador del SAC, la controversia materia de conciliación requiriese, por la complejidad de sus características u otra circunstancia, este patrocinio, se pondrá ello en conocimiento a las partes.
2. Se sugiere que exista una mayor política de difusión de los procedimientos de reclamos hacia las personas, para que puedan conocer qué mecanismos legales deben emplear para la tutela de sus derechos, ya que frente al desconocimiento de estos procedimientos se vulnera por omisión el derecho de los consumidores.
3. Se recomienda que la oficina regional del Indecopi Junín refuerce a través de capacitaciones para los consumidores la importancia y finalidad del procedimiento de Reclamo que se lleva a cabo en el Servicio de atención al ciudadano (SAC), ello con el fin de que el consumidor pueda presentar correctamente su reclamo, con información adecuada y relevante para que el proveedor pueda hacer un análisis de los hechos reclamados y pueda brindar una respuesta o propuesta conciliatoria al consumidor.
4. Se sugiere que la oficina regional del Indecopi Junín difunda a través de diversos medios de comunicación las herramientas digitales que pone a disposición del consumidor, como es el caso del Concilia Fácil, que viene a ser una plataforma a través de la cual los consumidores y proveedores

pueden comunicarse en tiempo real desde cualquier dispositivo móvil, sin la necesidad de asistir de manera presencial a una oficina, ya que el 6,22 % de reclamos han finalizado en inasistencia del reclamante, el 15,88 % ha finalizado en inasistencia del reclamado y el 12,07 % ha finalizado en inasistencia de ambas partes, lo que hace un total del 34,17 % del total de reclamos presentados en el Indecopi Junín durante el segundo semestre del 2019.

5. Se sugiere que la oficina regional del Indecopi Junín publique de manera mensual el registro Mira a Quien le Compras, el cual contiene información de los proveedores más sancionados, para que con ello el consumidor pueda tener información del proveedor del cual pretende adquirir un producto y/o servicio. Lo que constituiría, un instrumento de coerción legítima sobre los proveedores que vulneren los derechos de los consumidores ya que tendrían mayor cuidado para evitar generarse una mala imagen frente a sus posibles consumidores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrighi, J. M. (1994). Comercio Internacional y protección del consumidor. *Defensa de los consumidores de productos y servicios* 71. Stiglitz, G. Buenos Aires: La Rocca.
- Averitt, N., & Lande, R. (2001). La soberanía del consumidor. Una teoría unificada de la Ley Antimonopólica y de Protección al Consumidor. *Ius et veritas*, 12(23). Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16023>
- Barturén, T. D. (2015). El control de las cláusulas abusivas en el código de Protección. *IUS: Revista de Investigación Jurídica, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*, 1(1), 49-63).
- Benjamín, A. (1993). Derecho del Consumidor. *Defensa de los consumidores de productos y servicios*, Stiglitz, G., Bs. As.: La Rocca.
- Bourgoigne, T. (1993). *El derecho comunitario del consumo. Experiencias y perspectivas de la Europa. La Ley, Tomo II*. Madrid.
- Céliz, A. (2017). *Nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación con los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la oficina regional en San Martín, Período 2015* Repositorio digital institucional UCV. Tesis (título profesional de Abogado). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16553> .
- Decreto Legislativo 1033 (Decreto Legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual-Indecopi). Diario Oficial El Peruano Lima. (25 de junio de 2008) Obtenido de http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

Decreto Legislativo 1071 (Decreto Legislativo que Norma el Arbitraje). Diario Oficial El Peruano Lima. (1 de septiembre de 2008). Obtenido de http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

Decreto Ley 25868 (Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual-Indecopi). Diario Oficial El Peruano Lima. (24 de noviembre de 1992) Obtenido de http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

Espinoza, J. (2003). Comentarios al artículo 65.º de la constitución. *La Constitución comentada, Tomo I* Lima: Gaceta Juridica.

Flores, P. (2002). *Diccionario Jurídico Fundamental 2da. Edición*. Lima: Grijley.

García, J. (2001). Los medios alternativos de solución de conflictos. *Derecho & Sociedad*, (16), 141-147. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17053>

Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Education.

Gozaíni, O. (1995). *Formas Alternativas para la resolución de conflictos*. Segunda edición. Buenos Aires: Ediciones Depalma.

Ley 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Diario Oficial El Peruano Lima. (02 de setiembre de 2010) Obtenido de http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

Ley 26872 (Ley de Conciliación extrajudicial). Diario Oficial El Peruano Lima. (13 de noviembre de 1997) Obtenido de http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

Lima, C. (2002). *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relafoes contratuais. Cuarta edición*. Sao Paulo: Editora Revista dos Tribunais.

- López, E. (2017). *Derechos del consumidor y el uso del libro de reclamaciones en el distrito de Puno durante el año 2016*. Repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano. Tesis (Título profesional de Abogado). Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4798>.
- Montes de Oca, A (2018) *Mecanismo alternativos de solución de conflictos*. *LUMEN-Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón*, (9), 111-115
- Mormontoy, C. (2017). *Aplicación de la sanción pecuniaria del Indecopi a los infractores del Código de Protección y Defensa del Consumidor según los criterios utilizados por la comisión de protección del consumidor de la oficina regional del Indecopi-Cusco, 2014-2016*. Repositorio digital de la Universidad Andina del Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/799/1/Cristhian_Tesis_bachiller_2017.pdf. Tesis (para optar el título profesional de Abogado)
- Piris, C. R. (2000). Evolución de los derechos del consumidor. *Revista digital de Comunicaciones Científicas y Tecnológicas-Universidad Nacional del Nordeste*, 1-4. Obtenido de <https://www.unne.edu.ar/index.php?lang=es>
- Ramírez, M. (2007). *La conciliación: Procedimiento instaurado en la Ley Federal de Protección al Consumidor para la impartición de justicia como órgano descentralizado de la administración pública federal*. Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de México. Tesis (Título profesional de Abogado) Obtenido de https://repositorio.unam.mx/contenidos/la-conciliacion-procedimiento-instaurado-en-la-ley-federal-de-proteccion-al-consumidor-para-la-imparticion-de-justicia-447998?c=pQ8wXB&d=false&q=proteccion . al . consumidor . conciliacion&i=1&v=0&t=search_0&as=0,
- Thorne, J. (2014). Las relaciones de consumo y los principios esenciales en protección y defensa del consumidor. Reflexiones en torno al proyecto de código de consumo. *Derecho y Sociedad* 34, 1-8.

Villegas, B. S. (2017). *La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante Indecopi*. Repositorio digital institucional UCV. Tesis (Título profesional de Abogado) Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16830/Villegas_PBS.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Villota, M. A. (2014). Avances y orientaciones del nuevo código de protección y defensa del consumidor. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual del Indecopi* 6(11), 1-35.


ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: La eficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019.

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|--|--|--|--|---|
| <p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>¿Son eficaces los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019?</p> | <p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>Determinar si son eficaces los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019.</p> | <p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>No son eficaces los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019.</p> | <p>-Procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores</p> | <p style="text-align: center;">MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Científico</p> |
| <p style="text-align: center;">ESPECÍFICOS</p> <p>¿Qué factores indican para la ineficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019?</p> | <p style="text-align: center;">ESPECÍFICOS</p> <p>Establecer qué factores indican para la ineficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019.</p> | <p style="text-align: center;">ESPECÍFICAS</p> <p>Los factores que indican para la ineficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo son el desconocimiento de sus derechos y la normativa actual, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019.</p> | <p>-Protección de los derechos del consumidor.</p> | <p style="text-align: center;">TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Investigación jurídica social.</p> |
| <p>¿Qué mecanismos legales deben implementarse para una adecuada eficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019?</p> | <p>Determinar qué mecanismos legales deben implementarse para una adecuada eficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019.</p> | <p>Los mecanismos legales que deben implementarse para una adecuada eficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo son establecer un tipo de resarcimiento directo al consumidor, en la oficina regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019.</p> | | <p style="text-align: center;">NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Nivel descriptivo.</p> |
| | | | | <p style="text-align: center;">DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Diseño experimental, de tipo transversal o transeccional. De tipo descriptivo simple.</p> |
| | | | | <p style="text-align: center;">TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>-Análisis documental. -Observación.</p> |
| | | | | <p style="text-align: center;">INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>-Guía de entrevista. -Fuentes de información.</p> |

**ANEXO 02: PE-SAC-01 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y GESTIÓN
DE RECLAMOS DE CONSUMO EN EL SAC**





| | | |
|---|---|-------------------|
|  USO INTERNO | Procedimiento de Registro y Gestión de Reclamos de Consumo en el SAC | Código: PE-SAC-01 |
| | | Versión: 04 |
| | | Fecha: 2018-10-05 |
| | | Página: 1 de 18 |

ÍNDICE:

| | | |
|----|-------------------------------|----|
| | ÍNDICE | 1 |
| | FLUJOGRAMA | 2 |
| 1. | OBJETIVO | 3 |
| 2. | ALCANCE | 3 |
| 3. | LINEAMIENTOS | 3 |
| 4. | DEFINICIONES Y ABREVIATURAS | 4 |
| 5. | CONSIDERACIONES GENERALES | 6 |
| 6. | DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | 7 |
| 7. | REGISTROS | 12 |
| 8. | CONTROL DE CAMBIOS | 12 |

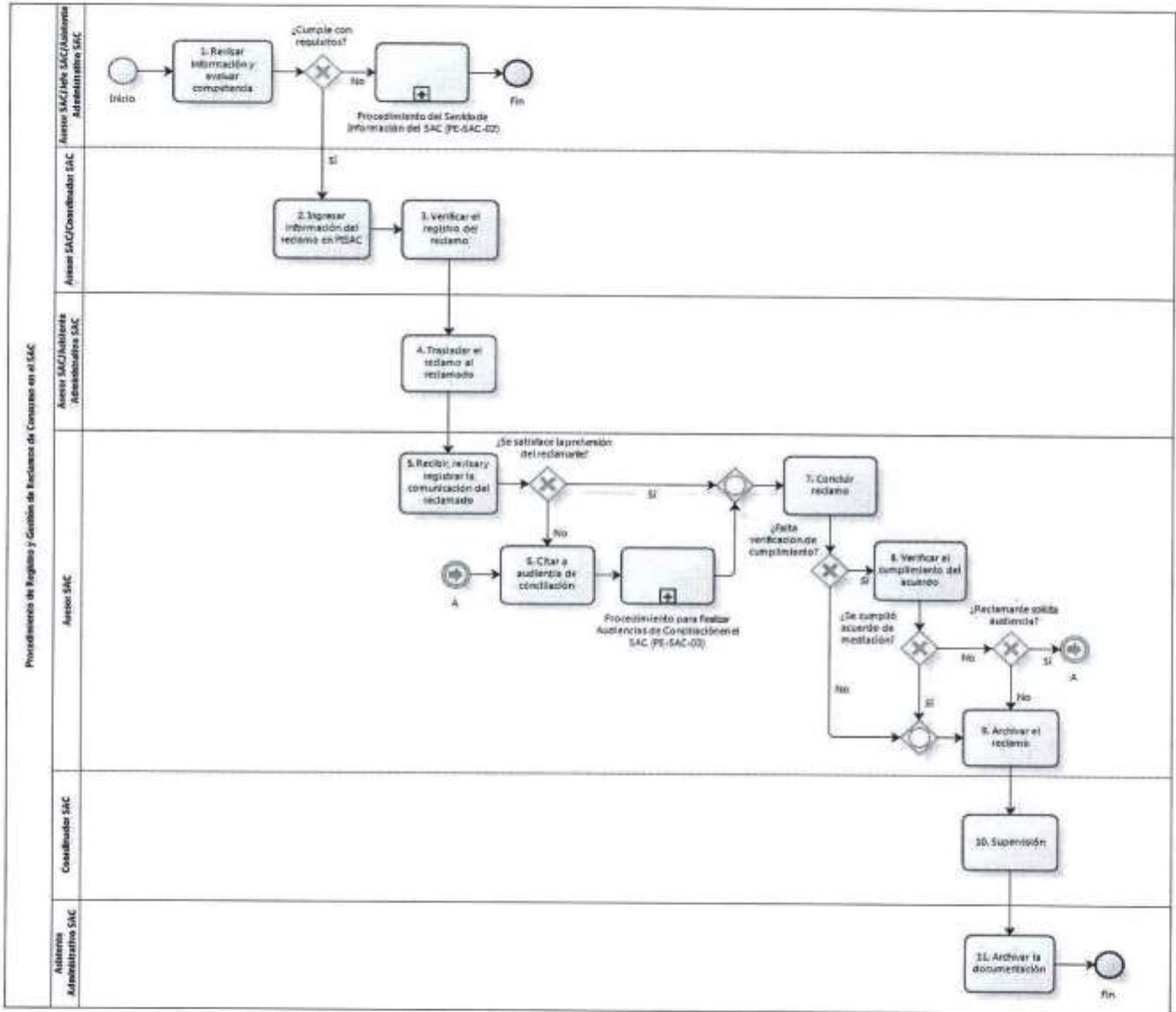
ANEXOS:

| | | |
|---|--|----|
| A | MODOS DE CONCLUSIÓN DE UN RECLAMO | 13 |
| B | MATRICES DE SEGREGACIÓN DE FUNCIONES | 16 |
| C | CONSIDERACIONES PARA EL ARCHIVO FÍSICO DE DOCUMENTOS PISAC | 18 |


| | Nombre | Cargo | Firma |
|----------------------|-------------------------|--|---|
| Elaborado por: | ROMMY PADILLA CONTRERAS | Especialista 1 del Servicio de Atención al Ciudadano |  |
| Revisado por: | LUIS VALDEZ GALVÁN | Gerente (e) de Oficinas Regionales |  |
| | KARIM SALAZAR VÁSQUEZ | Jefe del Servicio de Atención al Ciudadano |  |
| Aprobado por: | KARIM SALAZAR VÁSQUEZ | Jefe del Servicio de Atención al Ciudadano |  |
| Fecha de aprobación: | | | 2018-10-05 |

Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

FLUJOGRAMA



Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

| | | |
|---|---|---|
|  | Procedimiento de Registro y Gestión de Reclamos de Consumo en el SAC | Código: PE-SAC-01 |
| | | Versión: 04 Fecha: 2018-10-05 Página: 3 de 18 |
| USO INTERNO | | |

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo establecer el procedimiento gratuito para la solución y tramitación de reclamos de consumo en el SAC.

2. ALCANCE

Este procedimiento es administrado por el SAC de la Sede Central y es aplicable a los casos en los que exista una relación de consumo entre un consumidor final de un producto o servicio y un proveedor, y este último domicilie en territorio peruano.

El SAC de las SD realiza la atención de los reclamos según lo indicado en este procedimiento, en lo que resulte aplicable, dada la naturaleza de dichas sedes.

3. LINEAMIENTOS

La siguiente documentación ha sido utilizada como referencia para la elaboración del presente documento o contiene disposiciones que, al ser citadas en este texto, constituyen requisitos del mismo.

3.1 Normativa

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y sus modificatorias.
- Ley N° 29524, Ley que reconoce la Sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas Sordociegas.
- Ley N° 29535, Ley que Otorga Reconocimiento Oficial a la Lengua de Señas Peruana.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 30046, Ley que protege al usuario del Servicio de Transporte en Tramos Múltiples.
- Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.
- Decreto Legislativo N° 1033, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Indecopi.


- Decreto Legislativo N° 1158, que dispone de medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud.
- Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa, publicado el 10 de noviembre de 2016.
- Decreto Supremo N° 006-2011-MIMDES, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29524, Ley que reconoce la Sordoceguera como Discapacidad Única y establece disposiciones para la atención de las Personas Sordociegas.
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N° 026-2015-SA, que aprueba el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi a la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, en el marco del Decreto Legislativo N° 1158.
- Decreto Supremo N° 006-2017-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29535, Ley que Otorga Reconocimiento Oficial a la Lengua de Señas Peruana.

3.2 Directivas Internas

- Resoluciones emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor y la Sala de Defensa de la Competencia del Indecopi.
- Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo.
- Directiva N° 001-2013/DIR-COD-INDECOPI, que modifica la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, que establece Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor.
- Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, que modifica incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor y aprueba el Texto Único Ordenado de la Directiva N° 004-2010-2010/DIR-COD-INDECOPI.
- Directiva N° 003-2014/DIR-COD-INDECOPI, que modifica e incorpora diversos artículos del Texto Único Ordenado de la Directiva que



Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

| | | |
|---|---|---|
|  | Procedimiento de Registro y Gestión de Reclamos de Consumo en el SAC | Código: PE-SAC-01 |
| | | Versión: 04 Fecha: 2018-10-05 Página: 4 de 18 |
| USO INTERNO | | |

aprueba el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI/COD.

- f) Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 075-2017-INDECOPI/COD, que aprueba la Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

3.3 Otros documentos

- PE-MDP-01, Procedimiento para la recepción de documentos en mesa de partes.
- PE-SAC-02, Procedimiento del servicio de información del SAC.
- PE-SAC-03, Procedimiento para realizar audiencias de conciliación en el SAC.
- PE-SGL-05, Procedimiento para la distribución de documentos y encomiendas.
- PE-ORI-01, Procedimiento para la distribución de documentos y encomiendas en las ORI.
- PE-ARC-01, Procedimiento de traslado de documentos.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para los propósitos del presente documento, aplican las siguientes definiciones y abreviaturas:

- Acuerdo:** Transacción por la cual se soluciona la controversia existente entre consumidor y proveedor, que dio lugar a la presentación del reclamo. Por medio del acuerdo se busca satisfacer los intereses de las partes involucradas en el mismo.
- Aplicativo móvil para Android:** Permite el ingreso de reclamos a través de un equipo móvil.

Audiencia de conciliación: Reunión entre el consumidor, proveedor y conciliador, en la que luego de conversar sobre sus diferentes alternativas de solución al reclamo presentado, consumidor y proveedor intentan llegar a un acuerdo. Los resultados de la audiencia y el acuerdo, de ser el caso, son consignados en un acta.

- Asesor SAC:** Especialista y/o colaborador en la modalidad CAS responsable de brindar información respecto de temas de consumo, recibe los reclamos y da trámite a los mismos, debiendo reportar al Coordinador SAC cualquier incidente que ocurra antes, durante o después de la tramitación de reclamo.
- Cliente:** Persona natural o jurídica que solicita la tramitación de un reclamo en materia de protección al consumidor.
- Conciliador:** Jefe, coordinador, especialista, y/o CAS encargado de dirigir las audiencias de conciliación como facilitador de la comunicación entre dos partes en conflicto.
- Consumidores o usuarios¹:** Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. También serán consumidores los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio. En ese sentido, para efectos del presente procedimiento se le denominará "Reclamante".
- Coordinador SAC:** Ejecutivo y/o Especialista encargado de supervisar si la información que se brinda al cliente es la correcta. Asimismo, coordina, supervisa e implementa acciones correctivas necesarias en la tramitación de reclamos, emite los informes solicitados y representa al SAC en ausencia del jefe.
- Mediación:** Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, a través del cual un colaborador de Indecopi se desempeña como "mediador", buscando facilitar la comunicación para que las partes de un reclamo puedan resolver un conflicto, sin que se lleve a cabo una audiencia de conciliación.
- Notificaciones electrónicas:** Aplicación que permite notificar (traslado de reclamo, citación

¹ Definición de acuerdo a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el

Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el diario oficial el Peruano el 30 de diciembre de 2016.

Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

a audiencia de conciliación, etc.) a los proveedores que previamente hayan suscrito el contrato correspondiente con el Indecopi.

- PISAC:** Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano, en la que se registran las asesorías y se ingresan los reclamos de consumo, permitiendo la gestión de los mismos de manera virtual, así como cargar a una base de datos todos los documentos propios del trámite y registrar las interacciones entre las partes. Adicionalmente, permite llevar a cabo la mediación y conciliación de manera virtual.
- Pretensión:** Manifestación de voluntad del consumidor final para hacer valer un derecho o pedir el cumplimiento de una obligación de acuerdo al marco normativo respecto de la protección al consumidor.
- Producto¹:** Cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.
- Proveedor:** Persona natural o jurídica que fabrica, elabora, manipula, acondiciona, mezcla, envasa, almacena, prepara, expende o suministra bienes o presta servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En ese sentido, para efectos del presente procedimiento, se le denominará "Reclamado".
- Pruebas:** Conjunto de actuaciones que demuestran la ocurrencia de un hecho, su existencia o contenido; estas pueden estar constituidas por documentos físicos y/o por todo aquello que permita acreditar lo expuesto por las partes.
- Reclamo:** Manifestación oral o escrita por parte de un consumidor originada por la presunta infracción por parte de un proveedor a sus derechos como tal, contenidos en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias.
- Sedes Desconcentradas:** Comprenden ILN, las ORI y OLI; así como los puntos de atención al ciudadano del Indecopi en los MAC; es decir, todos los puntos de atención en los que el Indecopi de manera directa o en virtud de

convenios de cooperación Institucional, brinda sus servicios a los ciudadanos.

- Servicios²:** Cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales, los servicios técnicos y los servicios profesionales. Se exceptúan los servicios que se brindan bajo relación de dependencia.
- Servicio de solución de reclamos:** Servicio brindado por el SAC, que consiste en la intermediación entre los consumidores y proveedores para la solución de conflictos.


ABREVIATURAS

| | |
|-----------------|--|
| APP | Aplicación para dispositivos móviles para presentación de reclamos |
| ARC | Archivo Central |
| CAS | Contratación Administrativa de Servicios |
| CC1/CC2 | Comisión de Protección al Consumidor |
| GOR | Gerencia de Oficinas Regionales |
| ILN | Indecopi en Lima Norte |
| Indecopi | Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual |
| MAC | Mejor Atención al Ciudadano |
| MDP | Mesa de Partes |
| OLI | Oficina Local del Indecopi |
| OPS | Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor |
| OR | Órgano Resolutivo |
| ORI | Oficina Regional del Indecopi |
| PISAC | Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano |
| RENIEC | Registro Nacional de Identificación y Estado Civil |
| SAC | Servicio de Atención al Ciudadano |
| SBS | Superintendencia de Banca, Seguros y AFP |
| SD | Sedes Desconcentradas |
| SGL | Subgerencia de Logística y Control Patrimonial |
| STD | Sistema de Trámite Documentario |

Definición de acuerdo a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el

Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el diario oficial el Peruano el 30 de diciembre de 2016.

Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

| | | |
|---|---|---|
|  | Procedimiento de Registro y Gestión de Reclamos de Consumo en el SAC | Código: PE-SAC-01 |
| | | Versión: 04 Fecha: 2018-10-05 Página: 6 de 18 |
| USO INTERNO | | |

5. CONSIDERACIONES GENERALES


- A fin de obtener y/o verificar la información (Documento de Identidad, entre otros) brindada por las partes involucradas en este procedimiento, se podrá realizar las consultas correspondientes a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE.

En cualquier etapa del procedimiento, se podrá recibir pruebas físicas documentales. Será el Asesor SAC, el encargado de digitalizarlos y subirlos a PISAC. Archivado el reclamo, en caso se requiera la devolución de la prueba física entregada, se elaborará la constancia de entrega correspondiente.

- El Jefe SAC revisa todas las cartas físicas que se generan en este procedimiento y, en caso estén conformes, las suscribe. Si hubiese alguna observación, devuelve la carta al responsable para su corrección y procede a firmarla, según corresponda. Solicita al Asistente Administrativo SAC el envío de la carta, la cual se realiza de acuerdo al procedimiento PE-SGL-05 o PE-ORI-01, según sea el caso.
- Todo reclamo ingresado a PISAC, deberá contar con la documentación inicialmente entregada y la que se produzca durante el reclamo, debidamente digitalizada y subida a PISAC, como, por ejemplo: confirmación del ingreso del reclamo, confirmación de traslado de reclamo, hoja informativa, correos electrónicos, cartas, entre otros. Posteriormente, la copia física, debe ser entregada al Asistente Administrativo SAC para su archivo.
- Para el archivo de la documentación física, se debe entregar la misma al Asistente Administrativo SAC quien procederá de acuerdo al Anexo C.
- Las Matrices de Segregación de Funciones del presente documento (SAC Sede Central y SD) han sido definidas en el Anexo B.



Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

| | | |
|---|---|---|
|  | Procedimiento de Registro y Gestión de Reclamos de Consumo en el SAC | Código: PE-SAC-01 |
| | | Versión: 04 Fecha: 2018-10-05 Página: 7 de 18 |
| USO INTERNO | | |

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|----|--|---|---|
| | INICIO | | |
| 1. | Revisar información y evaluar competencia | Asesor SAC Jefe SAC/ Asistente Administrativo SAC/ Asesor SAC | <p>Ante la exposición de un reclamo de consumo por parte de un Cliente, verifica si éste cumple con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si existe relación de consumo. • Si cumple con la condición de consumidor final. • Si existe una presunta infracción a los derechos del consumidor. <p>Si cumple con estos requisitos, genera el reclamo ante el requerimiento y/o conformidad del reclamante, pasa a la actividad 2. De lo contrario, se procesará la información según el procedimiento PE-SAC-02.</p> <p>De tratarse de comunicaciones recibidas a través de la MDP, que no sean de competencia del Indecopi, relacionadas a servicios públicos, serán registradas en PISAC como un reclamo, pasa a la actividad 2.</p> |
| 2. | Ingresar información del reclamo en PISAC | Asesor SAC Coordinador SAC/ Asesor SAC | <p>Ingresar la información del reclamo en PISAC, debiendo tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar el reclamo según el canal que utilizó el reclamante para la presentación del hecho. • Adjuntar la documentación presentada por el reclamante. • Generar la hoja informativa del reclamo. • Enviar al reclamante, a través de PISAC, la conformidad del ingreso del reclamo e inicio de trámite, en los casos en los cuales el reclamante haya proporcionado un correo electrónico. <p>Formas de registro en PISAC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamos registrados de manera presencial: Ingresada la información, con la conformidad del reclamante, se procede a imprimir dos (2) juegos de la hoja informativa del reclamo, siendo una suscrita en señal de conformidad y subida a PISAC, y la otra entregada como cargo. • Reclamos registrados por comunicaciones generadas por carta, vía telefónica o medios electrónicos (Portal Web SAC, correo electrónico, WhatsApp o APP): (i) La información sobre el reclamo se ingresa como "reclamo temporal". (ii) Se asigna el reclamo temporal para su validación en el mismo día de su generación. (iii) La validación del reclamo temporal se realizará en el mismo día de su asignación al responsable. (iv) De haber observación, el reclamo es devuelto con la observación y el Asesor SAC deberá subsanar la misma en el día. (v) Validado el reclamo, en el mismo día, el Asesor SAC debe dar inicio al trámite del reclamo en PISAC. (vi) Se genera el reclamo real y se envía "conformidad del ingreso" al reclamante, en el que éste haya proporcionado un correo electrónico. |

Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

| | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|----|--|--------------------------------|---|
| | | Coordinador SAC | <p>Sobre la asignación de responsable del trámite de reclamos en PISAC:</p> <p>Administra la designación de los responsables en casos de coyuntura, como, por ejemplo: vacaciones, licencia por descanso médico, entre otros.</p> <p>NOTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> En caso de existir algún inconveniente técnico en la plataforma, el registro de los reclamos se realizará manualmente en el formato F-SAC-01; subsanado el inconveniente, la información se ingresará en PISAC y el formato F-SAC-01 debe ser subido al sistema de manera digital; así como, todos los documentos presentados por el reclamante y se procederá al archivo conforme lo detallado en el anexo C y que se generaron como consecuencia del ingreso del reclamo. En la hoja informativa que se entrega y/o envía al reclamante se precisa el link que le permitirá realizar el seguimiento de la gestión a través de la página web institucional: http://servicio.indecopi.gob.pe/consultareclamos/index.seam. La numeración correlativa de los reclamos temporales y reales son generadas por PISAC. En caso de SD, los reclamos registrados por comunicaciones vía carta, vía telefónica, medios electrónicos (Portal Web, correo electrónico o APP) son registrados como reclamos reales. |
| 3. | Verificar el registro del reclamo | Asesor SAC/ Coordinador SAC | <p>Desde PISAC, opción "control de reclamos" visualiza los reclamos asignados en el día, verificando que el reclamo cuente con los datos y documentación indispensable para la gestión.</p> <p>De presentarse alguna observación o de tratarse de un caso especial, se reportará dicha situación al Coordinador SAC para las acciones correctivas correspondientes.</p> |
| 4. | Trasladar el reclamo al reclamado | Asesor SAC | <p>Establece contacto con el proveedor reclamado mediante las cartas de traslado o traslado y citación, en un plazo no mayor de un (1) día hábil de registrado el reclamo en PISAC, por los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> De tratarse de proveedores registrados en PISAC, envía una comunicación de traslado de reclamo a través de la plataforma, mediante la opción "correo electrónico". De tratarse de proveedores no registrados en PISAC, envía una carta M-SAC-01 o M-SAC-10, por Courier. En caso de proveedores no registrados en PISAC, y registrados en el Padrón de Proveedores del SAC, envía correo electrónico a través de la opción habilitada en PISAC. Vía telefónica: cuando el proveedor reclamado cuente con número telefónico, se realiza el traslado del reclamo a fin de brindar una solución inmediata al problema. Se exceptúa el uso de este medio, cuando previamente se haya coordinado con el proveedor reclamado una forma de traslado distinta. En caso el proveedor requiera que se le notifique por escrito, proceder según lo señalado en esta actividad. Personalmente: De tratarse de proveedores frecuentes debidamente registrados con los poderes de representación correspondiente, que se apersonan a nuestras oficinas, se podrá entregar los documentos remitidos por el reclamante |

Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|-----------|---|---|
| | Asistente Administrativo SAC/ Asesor SAC | <p>en copia simple y citar a una audiencia de conciliación; asimismo, en el caso de una ORI y OLI, se podrá visitar al proveedor. El representante del reclamado firma la recepción de dichos documentos, para lo cual se imprimirá la hoja informativa del reclamo que servirá como cargo de recepción, se registrará la acción en PISAC y se subirá el documento digitalizado.</p> <p>Recoge en correspondencia, los cargos de las notificaciones emitidas y las entrega en el día al Asesor SAC responsable quien debe subir dicha información digitalizada en PISAC en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida.</p> |
| | Asesor SAC | <p>Si el reclamado se niega a recibir la primera comunicación escrita (M-SAC-01 o M-SAC-10), se le enviará la misma carta, con número correlativo distinto, por conducto notarial, al día hábil siguiente de recibido el cargo.</p> <p>Registra en el día las actividades realizadas en PISAC, debiendo subir también la evidencia de las mismas.</p> <p>NOTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plazos establecidos para las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ○ El plazo que tiene el reclamado para brindar información respecto del reclamo planteado, es de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente hábil de recibida la notificación sobre el reclamo. Cabe precisar que, de darse alguna coordinación previa con proveedores de determinados rubros económicos, el plazo de respuesta a considerar será de cinco (5) días hábiles. ○ En los rubros de servicios bancarios y financieros, seguros y Administradora de Fondo de Pensiones, el plazo para dar respuesta al reclamo trasladado por carta (M-SAC-01) o por correo electrónico a través de PISAC, para los proveedores registrados en la plataforma o en el Padrón de Proveedores del SAC, será de cinco (5) días hábiles, ello debido a la complejidad en obtener la información respecto de los reclamos en los rubros mencionados. • En cualquiera de los supuestos, si el reclamado, solicita una ampliación del plazo para dar una respuesta a un reclamo, se concederá por única vez dicha ampliación hasta por tres (3) días hábiles contabilizados desde el vencimiento del plazo inicial, comunicando a las partes de dicha ampliación y registrando dicha acción en PISAC. • Toda interacción con las partes de un reclamo se debe registrar en PISAC y en el caso de las comunicaciones telefónicas, de manera adicional se consigna el número telefónico, el día y la hora de efectuada la comunicación, así como los datos de la persona de contacto. • Las Notificaciones electrónicas a proveedores que se realizan a través del Sistema de Notificaciones Electrónicas, requerirá la revisión y firma digital del Jefe SAC para proceder con su envío. |
| 5. | Asesor SAC | <p>Recibir, revisar y registrar la comunicación del reclamado</p> <p>Procura un acuerdo entre las partes involucradas en el reclamo, una vez que el reclamado efectuó su descargo mediante comunicación escrita, telefónica, personal, por correo electrónico o a través de PISAC, en cuyo caso, pueden suceder dos situaciones previas a una audiencia de conciliación:</p> |

Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.


| | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|----|--|-------------|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> El proveedor reclamado debidamente acreditado, plantea una propuesta o se encuentra de acuerdo con el requerimiento del reclamante que satisface su pretensión y éste expresa su aceptación. Pasa a la actividad 7. El reclamado no admite satisfacer la pretensión del reclamante, no contesta, niega su responsabilidad ante los hechos o no llega a un acuerdo, entonces se pasa a la actividad 6. <p>Registra en PISAC las actividades realizadas en el día, debiendo subir también la evidencia de las mismas.</p> <p>NOTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Respecto de correos electrónicos y comunicaciones recibidas a través de PISAC, serán atendidas en el plazo de un (1) día hábil. En el caso de correos electrónicos deberán ser digitalizados y subidos a la plataforma. Cabe la posibilidad de ampliar el reclamo cuando el reclamante solicita la inclusión de uno o más problemas relacionados directamente con el mismo y que no fueron mencionados al momento de su registro inicial. En atención a lo indicado, se debe poner en conocimiento al reclamado de dicha ampliación, en un plazo máximo de un (1) día hábil de recibida la misma comunicación, mediante carta M-SAC-51 o a través de correo electrónico para proveedores registrados en PISAC o en el Padrón de Proveedores; sin embargo, en caso que, dicho requerimiento se realice con muy poca anticipación a la audiencia de conciliación o en la misma audiencia, se podrá suspender la misma, conforme al procedimiento establecido para tal fin (PE-SAC-03). Cuando el reclamante informa de manera telefónica la solución del reclamo y cuenta con correo electrónico, el Asesor SAC procede a registrar la llamada en PISAC (consignando sus datos personales y el teléfono de contacto). Luego se enviará a las partes a través de PISAC la información de la conclusión y archivo del reclamo (actividades 7 y 9). En caso de enviarse correos electrónicos por una vía distinta a PISAC, al subirlos a la plataforma, en el archivo adjunto, se deberá visualizar la fecha y datos del destinatario. |
| 6. | Citar a audiencia de conciliación | Asesor SAC | Cuando las partes involucradas en el reclamo todavía no han podido dar solución al mismo, cita a una audiencia de conciliación siguiendo lo indicado en el procedimiento PE-SAC-03. |
| 7. | Concluir reclamo | Asesor SAC | Realiza la conclusión del reclamo en PISAC, tomando en cuenta los modos de conclusión del sistema establecidos en el Anexo A. <p>En caso se hayan presentado los siguientes casos, se realiza lo siguiente:</p> <p>(i) Se llegó a un acuerdo por mediación; no obstante, se encuentre pendiente la verificación del mismo. Pasa a la actividad 8.</p> <p>(ii) Se llegó a un acuerdo conciliatorio en audiencia; no obstante, se encuentre pendiente la verificación del mismo. Pasa a la actividad 8.</p> <p>(iii) No se llega a un acuerdo conciliatorio. Pasa a la actividad 9.</p> |

Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

| | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|-----|--|-----------------|--|
| | | | <p>En los puntos (ii) y (iii) se concluye el reclamo, aunque se encuentre pendiente la presentación de los poderes de las partes.</p> <p>NOTA: En caso un reclamo se encuentre concluido en PISAC, se podrán realizar modificaciones, tales como: seguimientos y/o adjuntar documentos (cartas, entre otros), generados con posterioridad.</p> |
| 8. | Verificar el cumplimiento del acuerdo | Asesor SAC | <p>Verifica el cumplimiento del acuerdo, a través de la comunicación con las partes, por cualquiera de los canales previstos: teléfono, correo electrónico, PISAC, entre otros. Puesto que el reclamante debe confirmar el cumplimiento, en caso no se reciba su respuesta, se le enviará la carta M-SAC-08, dándole el plazo de dos (2) días hábiles, con el fin de que confirme el cumplimiento del acuerdo por parte del proveedor (reclamado).</p> <p>Si se trata de reclamos por servicios bancarios y financieros, referidos al extorno de operaciones realizadas a favor del consumidor y/o al reporte erróneo en las centrales de riesgo, donde el cumplimiento del acuerdo depende de un procedimiento administrativo a cargo de la SBS, la verificación se hará efectiva en la fecha en la que el Banco se compromete a enviar la información a la SBS la misma que se indica en su propuesta de solución o en el acta respectiva.</p> <p>En caso el reclamado no cumpla con lo acordado telefónicamente, podría pasar al PE-SAC-03, siempre que el reclamante lo solicite, en cuyo caso, retornará a la actividad 6.</p> <p>En caso el reclamado no cumpla con el acuerdo formalizado en acta producto de la audiencia de conciliación, será de responsabilidad del reclamante comunicarse con el Asesor SAC responsable del reclamo en un término de dos (2) días hábiles contabilizados desde la fecha en que debió cumplirse el acuerdo, para informar de este hecho; caso contrario, se tendrá por cumplido el mismo sólo para efectos del registro en PISAC. En los casos de incumplimiento, se le indicará al consumidor los requisitos a fin de que inicie la denuncia correspondiente ante la CC1, CC2 u OPS. Continúa con la siguiente actividad.</p> <p>Registra en el día las actividades realizadas en PISAC, debiendo subir también la evidencia de las mismas.</p> <p>NOTA: De tratarse de un proveedor reclamado, registrado en PISAC, este puede subir en la plataforma, información a través de la cual se puede verificar el cumplimiento del acuerdo.</p> |
| 9. | Archivar el reclamo | Asesor SAC | <p>Archiva el reclamo concluido en PISAC verificando el cumplimiento del acuerdo y/o la presentación de los poderes.</p> |
| 10. | Supervisar | Coordinador SAC | <p>Supervisa las actividades realizadas por los Asesores SAC, en base al Instructivo de Supervisión de la Gestión de Reclamos, el mismo que incluye la supervisión de reclamos en trámite y archivados.</p> <p>NOTA: De tratarse de casos sensibles o cualquier inconveniente generado en la gestión diaria del reclamo, con el reporte previo del</p> |



Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

| | | |
|---|---|--|
|  USO INTERNO | Procedimiento de Registro y Gestión de Reclamos de Consumo en el SAC | Código: PE-SAC-01 |
| | | Versión: 04 Fecha: 2018-10-05 Página: 12 de 18 |

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|-------------------------------|------------------------------|---|
| | | Asesor SAC, el Coordinador SAC realiza las acciones correctivas correspondientes. |
| 11. Archivar la documentación | Asistente Administrativo SAC | Archiva los registros físicos generados durante tres (3) meses en el área, tomando en cuenta lo indicado en el Anexo C, luego de lo cual son enviados al ARC de acuerdo al procedimiento PE-ARC-01. |
| FIN | | |

7. REGISTROS


| Código | Descripción |
|----------|---|
| F-SAC-01 | Recepción de Reclamos |
| M-SAC-01 | Carta al Proveedor comunicando el Reclamo |
| M-SAC-08 | Carta requiriendo al Consumidor que se comunique (durante el trámite) |
| M-SAC-10 | Carta de Traslado de Reclamo y Citación a Audiencia de Conciliación Adjunta Hoja de PISAC |
| M-SAC-19 | Oficio de Derivación (servicios públicos) |
| M-SAC-24 | Carta comunicando a Proveedor Conclusión de Reclamo |
| M-SAC-25 | Carta de Cumplimiento de Presentación de Poderes |
| M-SAC-26 | Carta a Usuarios (servicios públicos) |
| M-SAC-27 | Carta de No Cumplimiento de Presentación de Poderes |
| M-SAC-51 | Ampliación de Reclamo |

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Numeral | Principales Cambios |
|---------|---|
| - | Se modificó el nombre del procedimiento, antes "Procedimiento para la solución y tramitación de reclamos en el SAC". |
| 4 | Se incluyeron las siguientes definiciones: PISAC, Mediación. |
| 5 | Se incluyeron las siguientes consideraciones: Consultas a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE, la documentación del reclamo debe ser digitalizado y subido a PISAC. Se incluyó en abreviaturas: PISAC. |
| 6 | Se modificaron las actividades del procedimiento en atención a lo estructurado para el uso de la Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano – PISAC. |
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> Se ha modificado el modelo M-SAC-01 retirando la obligación de consignar el detalle del reclamo. Se ha modificado el nombre del modelo M-SAC-10, antes "Carta de Traslado de Reclamo y Citación a Audiencia de Conciliación Adjunta Hoja de SSR". Se da de baja el modelo M-SAC-14. Se ha creado el modelo M-SAC-51. |
| Anexo A | Se modificaron las formas de conclusión en atención a PISAC: Mediación, Inasistencia de ambas partes. |
| Anexo B | <ul style="list-style-type: none"> Se modificó la Matriz de Segregación de Funciones del SAC de la Sede Central en atención a la modificación de las actividades del procedimiento (Numeral 6). Se incluyó la Matriz de Segregación de Funciones de las SD. |
| Anexo C | Se incluyó: Consideraciones Para el Archivo Físico de Documentos PISAC. |



Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

| | | |
|---|---|--|
|  USO INTERNO | Procedimiento de Registro y Gestión de Reclamos de Consumo en el SAC | Código: PE-SAC-01 |
| | | Versión: 04 Fecha: 2018-10-05 Página: 13 de 18 |


ANEXO A

MODOS DE CONCLUSIÓN DE UN RECLAMO EN PISAC

Los modos de conclusión de un reclamo en PISAC son los siguientes:

| | |
|----------------------|---|
| A) CONCILIADO | <p>En los casos que se ha llegado a un acuerdo, se debe especificar cómo se llegó a éste tomando en cuenta lo siguiente:</p> <p>1) Mediación</p> <p>Cuando las partes llegan a un acuerdo sin que se lleve a cabo una audiencia de conciliación, considerándose que cualquiera de las partes puede presentar una propuesta y ésta es aceptada por la otra. Con esta acción se debe concluir el reclamo, archivándose el mismo con la verificación de cumplimiento de la propuesta realizada.</p> <p>Para el caso del proveedor reclamado, la propuesta deberá ser presentada por el representante debidamente acreditado.</p> <p>Algunas precisiones en atención al caso presentado:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si se trata de reclamos por servicios bancarios o financieros, referido a reporte erróneo en las centrales de riesgo, ante la propuesta aceptada por el consumidor, se concluirá el reclamo y se archivará el mismo en PISAC cuando el proveedor reclamado envíe la solicitud de rectificación a la central de riesgo de la SBS. b) Cuando el reclamado comunica la solución del problema sin adjuntar documentación alguna que acredite este hecho y el consumidor no confirma la solución, se envía carta al consumidor (M-SAC-08), para lo cual se establecen los siguientes supuestos: <ul style="list-style-type: none"> • El reclamante brinda respuesta a la carta M-SAC-08 enviada, aceptando la solución del inconveniente, en cuyo caso se verificará la fecha efectiva de solución a fin de concluir y archivar el reclamo en PISAC. De existir documentación que sustente la solución brindada, para efectos de la conclusión y archivo del reclamo en PISAC, se tomará en cuenta la fecha consignada en el documento. • Si el reclamante no se comunica en el plazo otorgado en la carta M-SAC-08 enviada, la fecha de conclusión y archivo en PISAC será al término del plazo indicado de dos (2) días hábiles de recibida la misma. <p>2) Con audiencia</p> <p>Cuando se lleva a cabo la diligencia de conciliación y las partes llegan a un acuerdo, el mismo que obra en el acta de audiencia de conciliación, pudiéndose cumplir durante la diligencia o con posterioridad al desarrollo de ésta, por lo que se podría presentar los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se concluye y archiva el reclamo el mismo día, cuando el cumplimiento se efectúa durante la diligencia. b) Cuando el cumplimiento se da posterior a la diligencia, se concluye el reclamo en el día de realización de la misma y se archiva el reclamo, una vez realizada la verificación del acuerdo. |
|----------------------|---|

Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | Procedimiento de Registro y Gestión de Reclamos de Consumo en el SAC | Código: PE-SAC-01 |
| | | Versión: 04 |
| USO INTERNO | | Fecha: 2018-10-05 |
| | | Página: 14 de 18 |

| | |
|---|---|
| | <p>c) En los casos que el proveedor deba acreditar su representación, se considerará la fecha de archivo cuando se cuente con los cargos de las cartas M-SAC-25 y M-SAC-27, en los cuales se comunica al consumidor de la presentación o no de los poderes de representación.</p> |
| B) NO CONCILIADO (Con audiencia) | <p>En los casos en los que se lleva a cabo la audiencia y las partes no lleguen a ningún acuerdo se concluirá y archivará el reclamo el mismo día de realizada la diligencia; sin embargo, en los casos que esté pendiente la acreditación de poderes de representación, se concluye en el acto y se archiva cuando se presentan los poderes de representación.</p> <p>NOTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las propuestas de las partes podrán ser consignadas en el acta a pedido de éstas. En caso el conciliador señale una propuesta, ésta deberá constar en el acta. En este caso se informa al consumidor que tiene la posibilidad de presentar su denuncia ante la CC1, CC2 u OPS o iniciar otras acciones que crea convenientes. |
| C) ABANDONO | <p>1) Exceso en el tiempo concedido:</p> <p>Cuando durante el trámite del reclamo, se hace imposible establecer contacto con el reclamante a fin de continuar con el procedimiento, en cuyo caso se le envía una carta (M-SAC-08), solicitando que se comunique a fin de que: (i) nos confirme la solución de su reclamo, ello acorde con lo informado por el proveedor (ii) nos informe si se encuentra conforme con la propuesta planteada por el proveedor (iii) nos precise la dirección exacta del proveedor para poder notificarlo (iv) nos brinde la documentación requerida previamente; entre otros. Vencido el plazo (2 días hábiles) señalado en la carta M-SAC-08 enviada al reclamante, y este no se ha comunicado con el responsable del reclamo, se concluye y archiva el mismo.</p> <p>2) Por falta de datos:</p> <p>Cuando la carta remitida al consumidor presenta inconsistencias en la dirección, no pudiendo ser notificada y no hay forma de contactarlo. La conclusión y archivo se realizará en la misma fecha de recibido el cargo.</p> <p>NOTA: En caso el reclamante no responda en el plazo establecido en la carta M-SAC-08, se debe comunicar al reclamado, del archivo del reclamo, para lo cual se enviará a éste un correo electrónico o la carta M-SAC-24.</p> |
| D) DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE | <p>Para la conclusión del reclamo como desistimiento, se debe contar con evidencia respecto del interés del reclamante de desistirse del reclamo; asimismo, la conclusión y el archivo, se deben realizar en la misma fecha.</p> <p>En ese sentido, se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <p>1) Por comunicación telefónica:</p> <p>Se deja constancia en PISAC de la fecha y hora de realización de la llamada efectuada por el reclamante; y en caso el desistimiento se origine por una llamada realizada por el Asesor SAC, se deberá consignar de manera adicional el número telefónico al cual se efectuó la comunicación, así como la fecha y hora de su realización.</p> <p>Cuando el reclamante comunica vía telefónica la voluntad de desistirse del trámite del reclamo, y cuenta con correo electrónico; posteriormente al registro de la llamada en PISAC, se remitirá un correo electrónico confirmando que se procedió con la conclusión y el archivo del reclamo en PISAC. De ser el caso, se le enviará los requisitos para la presentación de la denuncia administrativa.</p> |




Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

| | |
|--|--|
| | <p>2) En forma personal:</p> <p>Cuando el consumidor acuda a nuestras oficinas y manifieste su intención de desistirse del reclamo, el Asesor SAC, imprime la hoja de seguimiento del reclamo, la misma que es suscrita por el reclamante. Posteriormente, el Asesor SAC escanea la hoja de seguimiento y la envía por correo electrónico al encargado del trámite, quien subirá el documento en PISAC.</p> <p>3) A través de una comunicación escrita (carta o correo electrónico):</p> <p>En este supuesto, cuando el reclamante manifiesta por escrito su voluntad de no continuar con el trámite de reclamo, según corresponda, se escanea y sube el documento en PISAC.</p> <p>NOTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De tratarse de documentos físicos (carta, escritos, entre otros), el Asesor SAC, entregará los mismos a la Asistente Administrativo SAC para el archivo físico correspondiente (Ver anexo C). • El desistimiento del reclamante en cualquiera de las situaciones descritas en el procedimiento, no impedirá que el consumidor vuelva a plantear posteriormente su pretensión en otro reclamo. |
| E) INASISTENCIA DEL RECLAMANTE | Cuando el consumidor no se presenta a la diligencia de conciliación. Se concluirá y archivará el reclamo en la fecha de suscrita el acta. Se levanta el acta M-SAC-06, M-SAC-65 o M-SAC-66, según corresponda. |
| F) INASISTENCIA DEL RECLAMADO | Cuando el proveedor no se presenta a la diligencia de conciliación. Se concluirá y archivará el reclamo en la fecha de suscrita el acta. Se levanta acta M-SAC-28, M-SAC-66 o M-SAC-65, según corresponda. |
| G) INASISTENCIA DE AMBAS PARTES | Cuando las partes (reclamante y reclamado) no asisten a la diligencia. Se concluirá y archivará el reclamo en la fecha de suscrita el acta. Se levanta el acta M-SAC-18 o M-SAC-67, según corresponda. |
| H) DERIVACIÓN | La conclusión se realiza al momento de derivar el reclamo y el archivo dependerá del retorno del sustento correspondiente (cargo del documento con el que se deriva el reclamo). Se envían los modelos M-SAC-19 y M-SAC-26, según corresponda. |



Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

| | | |
|---|---|--|
|  USO INTERNO | Procedimiento de Registro y Gestión de Reclamos de Consumo en el SAC | Código: PE-SAC-01 |
| | | Versión: 04 Fecha: 2018-10-05 Página: 16 de 18 |

ANEXO B
MATRICES DE SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

| Macro Proceso (Nivel 0) | | GESTIÓN DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | |
|-------------------------|--|---|---|---|---------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Proceso (Nivel 1) | | TRAMITACIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE CONSUMO | | | | | | |
| Sub Proceso (Nivel 2) | | TRAMITACIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE CONSUMO | | | | | | |
| Procedimiento | | PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE CONSUMO EN EL SAC - SEDE CENTRAL | | | | | | |
| Responsable | | JEFE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | |
| Actividades | | Responsable de: | | | | | | |
| | | Registro de Operaciones | Procesamiento | Revisión | Autorización o Aprobación | Control | Custodia | Archivo |
| 1. | REVISAR INFORMACIÓN Y EVALUAR COMPETENCIA | | ASISTENTE ADMINISTRATIVO ESPECIALISTA 1 ESPECIALISTA 2 CAS | | JEFE SAC | | | |
| 2. | INGRESAR INFORMACIÓN DEL RECLAMO EN PISAC | | ESPECIALISTA 1 ESPECIALISTA 2 CAS | COORDINADOR (EJECUTIVO 1) ESPECIALISTA 1 | | | | |
| 3. | VERIFICAR EL REGISTRO DEL RECLAMO | | ESPECIALISTA 1 ESPECIALISTA 2 CAS | COORDINADOR (EJECUTIVO 1) ESPECIALISTA | | | | |
| 4. | TRASLADAR EL RECLAMO AL RECLAMADO | | ESPECIALISTA 1 ESPECIALISTA 2 CAS | | JEFE SAC | | | |
| 5. | RECIBIR, REVISAR Y REGISTRAR LA COMUNICACIÓN DEL RECLAMADO | | RECLAMADO ESPECIALISTA 1 ESPECIALISTA 2 CAS | | | COORDINADOR (EJECUTIVO 1) | | |
| 6. | CONCLUIR EL RECLAMO | | ESPECIALISTA 1 ESPECIALISTA 2 CAS | | | COORDINADOR (EJECUTIVO 1) | | |
| 7. | VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO | | ESPECIALISTA 1 ESPECIALISTA 2 CAS | | JEFE SAC | | | |
| 8. | ARCHIVAR EL RECLAMO | | ESPECIALISTA 1 ESPECIALISTA 2 CAS | | | | | |
| 9. | SUPERVISAR | | | | | COORDINADOR (EJECUTIVO 1) | | |
| 10. | ARCHIVAR LA DOCUMENTACIÓN | | | | | | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | EJECUTIVO 2 (ARCHIVO CENTRAL) |




Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

| Macro Proceso (Nivel 0) | | GESTIÓN DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | |
|--------------------------------|--|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Proceso (Nivel 1) | | TRAMITACIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE CONSUMO | | | | | | |
| Sub Proceso (Nivel 2) | | TRAMITACIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE CONSUMO | | | | | | |
| Procedimiento | | PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE CONSUMO EN EL SAC - SEDES DESCONCENTRADAS | | | | | | |
| Responsable | | JEFE DE LA OFICINA REGIONAL | | | | | | |
| Actividades | | Responsable de: | | | | | | |
| | | Registro de Operaciones | Procesamiento | Revisión | Autorización o Aprobación | Control | Custodia | Archivo |
| 1. | REVISAR INFORMACIÓN Y EVALUAR COMPETENCIA | | ASESOR SAC ESPECIALISTA CAS/ JEFE ORI | | ASESOR SAC ESPECIALISTA CAS/ JEFE ORI | | | |
| 2. | INGRESAR INFORMACIÓN DEL RECLAMO EN PISAC | | ASESOR SAC ESPECIALISTA CAS/ JEFE ORI | ASESOR SAC ESPECIALISTA CAS/ JEFE ORI | | | | |
| 3. | VERIFICAR EL REGISTRO DEL RECLAMO | | ASESOR SAC ESPECIALISTA CAS/ JEFE ORI | JEFE ORI/ COORDINADOR SAC | | | | |
| 4. | TRASLADAR EL RECLAMO AL RECLAMADO | | ASESOR SAC ESPECIALISTA CAS/ JEFE ORI | | JEFE ORI/ COORDINADOR SAC | | | |
| 5. | RECIBIR, REVISAR Y REGISTRAR LA COMUNICACIÓN DEL RECLAMADO | | ASESOR SAC ESPECIALISTA CAS/ JEFE ORI | | | JEFE ORI/ COORDINADOR SAC | | |
| 6. | CONCLUIR EL RECLAMO | | ASESOR SAC ESPECIALISTA CAS/ JEFE ORI | | | JEFE ORI/ COORDINADOR SAC | | |
| 7.- | VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO | | ASESOR SAC ESPECIALISTA CAS/ JEFE ORI | | JEFE ORI/ COORDINADOR SAC | | | |
| 8. | ARCHIVAR EL RECLAMO | | ASESOR SAC ESPECIALISTA CAS/ JEFE ORI | | | | | |
| 9. | SUPERVISAR | | | | | JEFE ORI/ COORDINADOR SAC | | |
| 10. | ARCHIVAR LA DOCUMENTACIÓN | | | | | | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | EJECUTIVO 2 (ARCHIVO CENTRAL) |



Toda copia en medio físico o electrónico es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra publicada en la Intranet del Indecopi, sección Sistema Integrado de Gestión.

| | | |
|---|---|--|
|  | Procedimiento de Registro y Gestión de Reclamos de Consumo en el SAC | Código: PE-SAC-01 |
| | | Versión: 04 Fecha: 2018-10-05 Página: 18 de 18 |
| USO INTERNO | | |

ANEXO C

CONSIDERACIONES PARA EL ARCHIVO FÍSICO DE DOCUMENTOS PISAC

Se deben subir a PISAC todos los documentos del reclamo tales como: confirmación de traslado del reclamo, cargos de reclamos, correos electrónicos y/o cartas presentadas por las partes, actas, poderes presentados en la diligencia de conciliación, entre otros; por lo que es necesario que precisemos la forma de archivo que se ha definido para los documentos físicos de un reclamo:

1. **File "Cargos de Reclamos Presenciales"**, en el cual se archivarán los cargos de reclamos atendidos de manera personal y firmados por el consumidor que acude al SAC.
Forma de Archivo: Por número de reclamo.
2. **File "Correspondencia de Reclamos"**, en el cual se archivarán todos los documentos (Escritos, consultas, cartas que generan un reclamo, entre otros) que ingresen por MDP para los reclamos ya registrados; asimismo, se incluirán las hojas de seguimientos (desistimientos, entre otros) que son firmadas por las partes de un reclamo.
Forma de Archivo: Orden cronológico (fecha de presentación del documento en la MDP). Para el caso de las hojas de seguimientos, se considerará la fecha de la firma del proveedor o consumidor.
3. **File "Poderes de Reclamos"**, en el cual se archivarán únicamente los poderes que han sido presentados para un reclamo en particular a través de la MDP.
Forma de Archivo: Orden cronológico (fecha de presentación del documento en la MDP).
4. **File de "Cargos de Notificación (Cartas)"**, en el cual se archivarán los cargos de las cartas que se cursen a las partes en el marco de un reclamo.
Forma de Archivo: Por número de carta.
5. **File de "Actas de Audiencias de Conciliación y Constancias de Asistencia"**, en la cual se archivarán cualquier acta (Acuerdo, no acuerdo, inasistencia, entre otras) con sus respectivos poderes (cuando sean presentados en la misma diligencia); así como, las constancias de asistencia.
Forma de Archivo: Orden Cronológico (Fecha del acta).

El file indicado en el numeral 1, estará a cargo del Coordinador SAC, y los files del 2 al 5 se encontrarán a cargo del Asistente Administrativo SAC.

Para el caso de los files del 2 al 5 la entrega de documentos se realizará todos los miércoles de 09h00 a 11h00.



***** Fin del documento *****

ANEXO 03: RECLAMOS SAC SEGUNDO SEMESTRE 2019

| NRO. | OFICINA | SIGLAS | ÁREA | N.º RECLAMO | ESTADO | FECHA DE CONCLUSIÓN |
|-------------|----------------|---------------|---|--------------------------|---------------|------------------------------|
| 1 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000630-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 2 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000631-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 3 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000632-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 4 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000633-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 5 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000634-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 6 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000635-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 7 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000636-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 8 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000637-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 9 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000638-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 10 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000639-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 11 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000640-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 12 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000641-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |

| | | | | | | |
|----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 13 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000642-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 14 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000643-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 15 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000644-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 16 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000645-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 17 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000646-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 18 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000647-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 19 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000647-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 20 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000648-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 21 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000649-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 22 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000650-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 23 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000651-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 24 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000652-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 25 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000653-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 26 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000654-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 27 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000654-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 28 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000655-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 29 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000656-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 30 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000657-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 31 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000658-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 32 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000659-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 33 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000660-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 34 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000660-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 35 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000661-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 36 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000662-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 37 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000663-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 38 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000664-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 39 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000665-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 40 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000666-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 41 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000667-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 42 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000668-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 43 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000669-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 44 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000670-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 45 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000671-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 46 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000672-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 47 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000673-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 48 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000674-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 49 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000675-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 50 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000676-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 51 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000677-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 52 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000678-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 53 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000679-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 54 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000680-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 55 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000681-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 56 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000682-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 57 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000682-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 58 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000683-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 59 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000684-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 60 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000685-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 61 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000686-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 62 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000687-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 63 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000688-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |

| | | | | | | |
|----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 64 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000689-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 65 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000690-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 66 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000691-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 67 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000692-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 68 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000693-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 69 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000694-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 70 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000695-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 71 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000696-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 72 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000697-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 73 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000698-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 74 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000699-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 75 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000700-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 76 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000701-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 77 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000702-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 78 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000703-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 79 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000704-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 80 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000705-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |

| | | | | | | |
|----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 81 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000706-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | ABANDONO |
| 82 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000707-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 83 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000708-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 84 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000709-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 85 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000710-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 86 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000711-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 87 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000712-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 88 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000713-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 89 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000714-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 90 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000715-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | ABANDONO |
| 91 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000716-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 92 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000717-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 93 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000718-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 94 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000719-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 95 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000720-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 96 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000721-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 97 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000722-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 98 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000723-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 99 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000724-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 100 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000725-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 101 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000726-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 102 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000727-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 103 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000728-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 104 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000729-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 105 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000730-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 106 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000731-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 107 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000732-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 108 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000733-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 109 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000734-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 110 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000735-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 111 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000736-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 112 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000737-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 113 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000738-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 114 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000739-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 115 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000740-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 116 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000741-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 117 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000742-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 118 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000743-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 119 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000744-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 120 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000745-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 121 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000746-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 122 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000747-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 123 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000748-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 124 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000749-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 125 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000750-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 126 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000751-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 127 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000752-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 128 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000753-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 129 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000754-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 130 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000755-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 131 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000755-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 132 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000756-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 133 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000757-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 134 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000758-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 135 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000759-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 136 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000760-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 137 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000761-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 138 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000762-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 139 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000762-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 140 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000762-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 141 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000763-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 142 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000764-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 143 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000765-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 144 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000766-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 145 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000767-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 146 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000768-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 147 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000769-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 148 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000770-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 149 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000771-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 150 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000772-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 151 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000773-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 152 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000774-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 153 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000775-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 154 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000776-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 155 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000777-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 156 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000778-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 157 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000779-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 158 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000780-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 159 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000781-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 160 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000782-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 161 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000783-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 162 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000784-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 163 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000785-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 164 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000786-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 165 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000787-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 166 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000788-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 167 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000789-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 168 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000790-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 169 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000791-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 170 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000792-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 171 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000793-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 172 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000794-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 173 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000795-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 174 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000796-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 175 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000797-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 176 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000798-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 177 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000799-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 178 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000800-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 179 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000801-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 180 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000802-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 181 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000803-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 182 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000804-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 183 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000804-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 184 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000805-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 185 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000806-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 186 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000807-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 187 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000808-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 188 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000809-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 189 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000810-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 190 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000811-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 191 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000811-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 192 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000812-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 193 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000813-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 194 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000814-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 195 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000815-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 196 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000816-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 197 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000817-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 198 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000818-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 199 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000819-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 200 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000820-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 201 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000821-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 202 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000822-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 203 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000823-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 204 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000824-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 205 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000825-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 206 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000826-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 207 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000827-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 208 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000828-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 209 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000829-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 210 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000830-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 211 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000831-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 212 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000832-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 213 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000833-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 214 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000834-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 215 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000835-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 216 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000836-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 217 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000836-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 218 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000837-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 219 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000838-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 220 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000839-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 221 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000840-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 222 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000841-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 223 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000842-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 224 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000843-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 225 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000844-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 226 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000845-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 227 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000846-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 228 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000847-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 229 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000848-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 230 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000848-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 231 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000849-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 232 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000850-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 233 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000851-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 234 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000852-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 235 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000853-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 236 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000854-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 237 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000855-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 238 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000856-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 239 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000857-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 240 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000858-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 241 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000859-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 242 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000860-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 243 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000861-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 244 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000862-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 245 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000863-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 246 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000864-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 247 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000865-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 248 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000866-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 249 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000867-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 250 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000868-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 251 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000869-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 252 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000870-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 253 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000871-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 254 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000872-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 255 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000873-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 256 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000874-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 257 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000875-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 258 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000876-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 259 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000877-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 260 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000878-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 261 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000879-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 262 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000880-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 263 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000881-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 264 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000882-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 265 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000883-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 266 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000884-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 267 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000885-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 268 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000886-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 269 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000887-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 270 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000888-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 271 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000889-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 272 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000890-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 273 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000891-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 274 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000892-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 275 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000893-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 276 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000894-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 277 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000895-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 278 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000896-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 279 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000897-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 280 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000898-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 281 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000899-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 282 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000900-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 283 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000900-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 284 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000901-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 285 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000902-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 286 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000903-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 287 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000904-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | ABANDONO |
| 288 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000905-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 289 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000906-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 290 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000907-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 291 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000908-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 292 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000909-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 293 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000910-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 294 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000911-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 295 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000912-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 296 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000913-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 297 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000914-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 298 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000915-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 299 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000916-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 300 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000917-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 301 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000918-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 302 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000919-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 303 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000920-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 304 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000921-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 305 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000922-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 306 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000923-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 307 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000924-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 308 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000925-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 309 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000926-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 310 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000927-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 311 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000928-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 312 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000929-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 313 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000930-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 314 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000930-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 315 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000931-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 316 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000932-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 317 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000933-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 318 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000934-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 319 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000935-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 320 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000936-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 321 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000937-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 322 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000938-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 323 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000939-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 324 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000940-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 325 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000941-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 326 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000942-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 327 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000943-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 328 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000944-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 329 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000945-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 330 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000945-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 331 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000946-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 332 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000947-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 333 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000948-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DERIVACIÓN |
| 334 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000949-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 335 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000950-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 336 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000951-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 337 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000952-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 338 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000953-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 339 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000954-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 340 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000955-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 341 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000956-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 342 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000957-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 343 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000958-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 344 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000959-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 345 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000960-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 346 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000961-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 347 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000962-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 348 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000963-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 349 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000964-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 350 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000965-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 351 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000966-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 352 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000967-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 353 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000968-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 354 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000969-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 355 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000970-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 356 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000971-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 357 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000972-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 358 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000973-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 359 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000974-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 360 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000975-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 361 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000976-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 362 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000977-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 363 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000978-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 364 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000979-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 365 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000980-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 366 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000981-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 367 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000982-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 368 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000983-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 369 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000984-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 370 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000985-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 371 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000986-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 372 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000987-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 373 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000987-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 374 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000988-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 375 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000989-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 376 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000990-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 377 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000991-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 378 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000992-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 379 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000993-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 380 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000994-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 381 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000995-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 382 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000996-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 383 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000997-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 384 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000998-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 385 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00000999-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 386 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001000-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 387 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001001-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 388 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001002-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 389 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001003-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 390 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001004-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 391 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001005-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 392 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001006-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 393 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001007-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 394 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001008-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 395 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001009-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 396 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001010-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 397 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001011-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 398 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001012-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 399 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001013-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 400 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001014-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 401 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001015-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 402 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001016-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 403 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001016-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 404 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001017-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 405 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001018-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 406 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001019-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 407 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001020-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 408 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001021-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 409 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001022-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 410 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001023-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 411 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001024-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 412 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001025-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 413 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001026-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 414 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001027-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 415 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001028-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 416 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001029-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 417 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001030-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 418 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001031-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 419 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001032-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 420 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001033-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 421 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001034-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 422 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001035-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 423 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001036-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 424 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001037-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 425 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001038-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 426 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001039-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 427 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001040-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 428 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001041-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 429 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001042-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 430 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001043-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 431 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001044-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 432 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001045-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 433 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001046-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 434 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001047-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 435 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001048-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 436 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001049-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 437 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001050-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 438 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001050-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 439 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001051-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 440 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001052-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 441 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001053-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 442 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001054-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 443 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001055-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 444 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001056-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 445 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001057-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 446 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001058-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 447 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001059-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 448 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001060-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 449 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001061-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 450 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001062-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 451 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001063-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 452 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001064-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 453 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001065-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 454 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001066-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 455 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001067-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 456 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001068-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 457 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001068-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 458 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001069-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 459 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001070-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 460 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001071-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 461 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001072-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 462 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001073-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 463 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001074-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 464 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001075-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 465 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001076-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 466 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001077-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 467 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001077-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 468 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001078-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 469 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001079-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 470 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001080-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 471 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001081-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 472 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001082-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 473 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001083-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 474 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001084-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 475 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001085-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 476 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001086-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 477 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001087-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 478 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001088-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 479 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001089-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 480 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001089-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 481 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001090-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 482 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001091-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 483 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001092-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 484 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001093-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 485 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001094-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 486 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001095-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 487 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001096-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 488 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001097-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 489 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001098-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 490 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001099-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 491 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001100-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 492 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001101-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | ABANDONO |
| 493 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001102-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 494 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001103-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 495 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001104-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 496 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001105-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 497 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001106-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 498 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001107-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 499 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001108-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 500 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001109-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 501 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001110-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 502 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001111-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 503 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001112-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 504 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001113-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 505 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001114-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 506 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001115-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 507 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001116-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 508 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001117-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 509 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001118-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 510 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001119-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 511 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001120-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 512 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001121-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 513 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001121-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 514 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001122-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 515 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001123-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 516 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001123-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 517 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001124-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | ABANDONO |
| 518 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001125-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 519 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001126-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 520 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001127-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 521 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001128-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 522 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001129-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 523 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001130-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 524 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001131-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 525 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001132-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 526 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001133-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 527 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001134-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | |
| 528 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001135-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 529 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001136-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 530 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001137-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 531 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001138-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 532 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001139-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 533 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001140-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 534 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001140-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 535 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001140-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 536 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001141-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 537 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001141-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 538 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001142-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 539 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001143-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 540 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001144-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 541 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001145-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 542 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001146-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 543 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001147-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 544 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001147-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 545 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001148-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 546 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001149-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 547 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001150-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 548 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001151-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 549 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001152-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 550 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001153-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 551 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001154-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DERIVACIÓN |
| 552 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001155-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 553 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001156-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 554 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001157-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 555 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001158-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 556 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001159-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 557 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001160-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 558 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001161-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 559 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001162-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 560 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001163-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 561 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001164-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 562 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001165-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 563 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001166-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 564 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001167-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 565 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001168-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 566 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001169-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 567 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001170-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 568 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001171-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 569 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001172-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 570 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001173-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | ABANDONO |
| 571 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001174-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 572 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001175-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 573 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001176-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 574 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001177-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 575 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001178-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 576 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001179-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 577 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001180-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 578 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001181-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 579 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001182-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 580 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001183-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DERIVACIÓN |
| 581 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001184-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 582 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001185-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 583 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001186-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 584 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001186-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 585 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001187-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 586 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001187-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 587 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001188-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 588 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001188-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 589 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001189-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 590 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001189-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 591 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001190-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 592 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001191-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 593 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001191-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 594 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001192-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 595 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001193-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 596 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001193-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 597 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001194-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 598 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001195-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 599 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001196-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 600 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001197-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 601 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001198-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 602 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001199-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 603 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001200-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 604 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001201-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 605 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001202-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 606 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001203-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 607 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001204-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 608 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001205-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 609 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001206-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 610 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001207-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 611 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001208-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 612 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001208-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 613 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001209-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 614 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001210-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 615 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001211-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 616 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001212-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 617 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001213-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 618 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001213-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 619 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001214-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 620 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001215-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 621 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001216-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DERIVACIÓN |
| 622 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001217-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 623 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001218-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 624 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001219-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 625 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001220-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 626 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001221-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 627 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001222-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 628 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001223-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 629 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001224-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 630 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001225-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 631 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001226-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 632 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001227-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 633 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001228-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 634 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001229-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 635 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001230-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 636 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001231-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 637 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001232-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 638 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001233-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 639 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001234-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 640 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001234-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 641 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001235-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 642 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001236-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 643 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001237-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 644 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001238-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 645 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001239-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 646 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001240-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 647 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001241-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 648 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001242-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 649 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001243-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 650 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001244-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 651 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001245-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 652 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001246-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 653 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001247-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 654 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001248-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 655 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001249-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 656 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001250-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 657 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001251-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 658 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001252-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 659 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001253-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 660 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001254-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 661 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001255-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 662 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001256-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 663 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001257-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 664 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001258-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 665 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001259-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 666 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001260-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 667 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001261-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 668 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001262-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 669 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001263-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 670 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001264-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 671 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001265-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 672 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001265-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 673 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001266-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 674 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001267-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 675 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001268-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 676 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001269-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 677 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001270-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 678 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001271-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 679 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001272-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 680 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001273-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | CONCILIADO |
| 681 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001274-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | ABANDONO |
| 682 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001275-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 683 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001276-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 684 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001277-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 685 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001278-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 686 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001279-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 687 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001280-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 688 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001281-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 689 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001282-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 690 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001283-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | NO CONCILIADO |
| 691 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001284-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 692 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001285-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 693 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001286-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 694 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001287-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 695 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001288-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 696 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001289-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 697 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001289-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 698 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001289-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 699 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001290-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 700 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001291-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 701 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001292-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 702 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001293-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 703 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001294-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 704 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001295-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 705 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001296-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 706 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001297-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 707 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001298-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 708 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001299-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 709 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001300-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 710 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001300-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 711 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001301-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 712 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001302-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 713 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001303-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 714 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001304-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 715 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001305-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 716 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001306-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 717 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001307-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 718 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001307-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 719 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001308-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 720 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001309-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 721 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001310-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 722 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001310-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 723 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001311-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 724 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001312-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 725 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001313-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 726 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001314-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 727 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001315-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 728 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001316-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 729 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001317-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 730 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001318-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 731 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001319-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 732 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001320-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 733 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001321-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 734 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001322-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 735 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001323-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 736 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001324-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DERIVACIÓN |
| 737 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001325-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 738 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001326-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 739 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001327-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 740 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001328-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DE AMBAS PARTES |
| 741 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001329-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 742 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001330-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 743 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001331-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 744 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001332-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 745 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001333-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 746 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001334-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 747 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001335-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE | |
| 748 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001336-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE | |
| 749 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001337-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 750 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001338-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE | |
| 751 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001339-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 752 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001340-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE | |
| 753 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001341-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 754 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001342-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE | |
| 755 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001342-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE | |
| 756 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001343-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 757 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001344-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE | |
| 758 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001345-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 759 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001346-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 760 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001347-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 761 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001348-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 762 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001349-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 763 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001350-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMANTE |
| 764 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001351-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 765 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001351-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 766 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001352-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE | |
| 767 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001353-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 768 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001354-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 769 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001355-2019-SAC-JUN/RC | CONCLUIDO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 770 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001356-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | INASISTENCIA DEL RECLAMADO |
| 771 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001357-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | MEDIACIÓN |
| 772 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001358-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE | |
| 773 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001359-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE | |
| 774 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001360-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE | |
| 775 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001361-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO | DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 776 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001362-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE | |
| 777 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001363-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE | |

| | | | | | |
|-----|-----------|-----|---|--------------------------|--|
| 778 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001364-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE |
| 779 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001365-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE |
| 780 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001366-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE |
| 781 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001367-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE |
| 782 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001368-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE |
| 783 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001369-2019-SAC-JUN/RC | ARCHIVADO DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE |
| 784 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001370-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE |
| 785 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001371-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE |
| 786 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001372-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE |
| 787 | ORI JUNÍN | JUN | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) | 00001373-2019-SAC-JUN/RC | TRÁMITE |