

#### 10.4 Gestión de Reclamos

Tramo de Implementación (Tramo I, II o III)	Estado de implementación (Por iniciar/En proceso /Finalizado)	% de avance de Implementación del Libro de Reclamaciones (*)

**Leyenda:**

(\*) No corresponde (en aquellos casos en donde el tramo no haya iniciado)

**Nota:** El proceso de implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" establecida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica aprobada en el artículo 1 precedente, se efectúa en forma progresiva a través de cinco (5) tramos, según se detalla a continuación:

- Primer tramo: Poder Ejecutivo, que incluye a ministerios, organismos públicos, Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de julio de 2021.
- Segundo tramo: Programas y proyectos del Poder Ejecutivo, Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE y las empresas bajo su ámbito a las cuales les aplique el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2021.
- Tercer tramo: Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismos Constitucionalmente Autónomos, universidades y municipalidades de Lima Metropolitana, cuyo plazo máximo de implementación vence el 30 de abril de 2022.
- Cuarto tramo: Gobiernos regionales, proyectos y universidades regionales, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de octubre de 2022.
- Quinto tramo: Gobiernos locales (provinciales y distritales de tipo A, B y D), cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2023.

#### 11. Sistema de Defensa Jurídica del Estado

##### 11.1 TOTAL DE PROCESOS Y OBLIGACIONES PECUNIARIAS A FAVOR Y CONTRA EL ESTADO

N°	Cantidad Total de Investigaciones (en el Ministerio Público) (2)	Cantidad total de Procesos (en el Poder Judicial) (3)	Cantidad de total de otros Procesos (4)	Cantidad Total de Procesos	Estado demandante/denunciante/agriado/actor civil (5)			Estado demandado/denunciado/tercero civil (6)		
					Monto Total establecido en la sentencia	Monto Cobrado	Monto Pendiente de cobro	Monto Total establecido en la sentencia	Monto Pagado	Monto Pendiente de pago
	A	B	C	D	E			F		
	2,105	2,865	23	4,993	328,184.56	195,530.30	132,654.26	3'786,872.23	2'452,786.12	1'334,086.11

Nota: El presente formato está orientado a recopilar la información en forma total y/o acumulada

(A) Total de investigaciones (en diligencias preliminares e investigación preparatoria). En caso del C. de PP de 1940, se debe consignar solo la data total referida a la investigación preliminar.

(B) Total de procesos en el PJ (precisar la carga total acumulada entre todas las materias que conozca la procuraduría y que se encuentren judicializadas)

(C) Total de procesos que no se encuentren o no se tramiten ante el Ministerio Público ni ante el Poder Judicial (procesos arbitrales, arbitrales laborales, administrativos, conciliaciones y similares)

(D) Cantidad procesos de la sumatoria de A+B+C

(E) Pagos exigidos por el Estado

(F) Pagos reclamados al Estado

## 11.2 TOTAL DE CASOS EMBLEMÁTICOS Y CASOS CON MONTOS MAYORES A 100 UIT

Órgano Jurisdiccional/Fiscal/otros	Distrito Judicial/Distrito Fiscal/Otros	Sujeto Procesal (3)	Naturaleza/Especialidad (4)	Materia/Delitos (5)	Fecha del Auto Admisorio/ Fecha de Inicio de Diligencias Preliminares/otros similares	Estadio Procesal (6)	Pretensión Económica S/. (7)	Monto establecido en la Sentencia S/.	Monto Pagado S/.	Monto por pagar S/.	Número personas investigadas/procesadas/demandadas en cada caso emblemático
A		B	C	D		E	F				
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

**Nota:** El presente formato está orientado a recopilar información por cada caso emblemático (en las diferentes especialidades o materias que conoce la procuraduría pública).

(A) Precisar el órgano fiscal, jurisdiccional, árbitro y otros que tiene a cargo el caso.

(B) Situación de la entidad en el caso o proceso (denunciante, denunciado, demandado, demandante, agraviado, actor civil, tercero civil y otros)

(C) Precisar en cada caso emblemático su naturaleza o especialidad (penal, civil, laboral, contencioso administrativo y otros)

(D) Precisar en cada caso emblemático la materia o delitos (beneficios sociales, responsabilidad contractual, peculado, colusión, banda criminal, tráfico ilícito de drogas y otros)

(E) Precisar si el caso emblemático se encuentra en trámite, apelación o ejecución.

(F) Precisar la pretensión económica total del caso emblemático (presentada por el Estado o por la parte contraria). Consignar información solo cuando la pretensión sea económica.

### III. SECCIÓN II: INFORMACIÓN DE INDICADORES SOCIALES Y ECONÓMICOS

Información estructurada y automatizada de los principales indicadores sectoriales y sociales relacionados a la Entidad y tiene por finalidad servir de referencia a la ejecución de los principales servicios públicos que brinda la Entidad.

Entre los principales rubros de información se tienen indicadores relacionados a los sectores: Transporte, Educación, Vivienda, Salud, Trabajo, Producción y Energía.

Este cuadrante proporcionara información de fuente pública como del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) así como las generadas por la propia entidad previamente aprobados por la Contraloría General.

La información tendrá criterios de búsqueda por UBIGEO, departamento, provincia y distrito e indicadores sociales importantes.

**Sector:**

Año (*)	Sector	Indicador	Unidad Medida	Porcentaje / Valor de Indicador	Fuente

**Nota:** (\*) Se registrará el año de evaluación del indicador