



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE TRUJILLO

DECRETO DE ALCALDIA N° 027-2018-MPT

Trujillo, 12 NOV 2018

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO

VISTOS; el Informe N° 07-2018/MPT/SG/UTD y Oficio N° 1732-2018-MPT/SG/UTD, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley de Reforma Constitucional, Ley N° 30305, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, precisa que las Municipalidades son órganos de gobierno local que gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Esta autonomía de las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, mediante Informe N° 07-2018-MPT/SG/UTD, de fecha 23 de octubre del 2018, la Jefa de la Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo General solicita la aprobación de la Directiva para la Gestión de Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Asimismo, informa que con el ánimo de prestar un mejor servicio público, la Municipalidad Provincial de Trujillo busca establecer vías de comunicación eficaces que conecten a los servicios de la entidad con las personas usuarias de los mismos, a fin de que accedan al conocimiento de sus derechos y puedan presentar las sugerencias su caso, las quejas que redunden en el mejor funcionamiento y prestación del servicio público de la institución. Finalmente señala que el proyecto de Directiva que adjunta fue realizado con el apoyo constante de la Cooperación Alemana implementada por GIZ, quienes los han asesorado y preocupado por la mejora de la calidad en la atención y que se verá reflejada en la aprobación de la directiva y con el fin del cumplimiento de todo el personal de la entidad; asimismo, adjunta el protocolo de atención que será de aplicación en toda la institución edil;

Que, mediante Oficio N° 1732-2018-MPT/SG/UTD, de fecha 23 de octubre del 2018, la Jefa de la Unidad de Registro, Trámite Documentario y Archivo General remite Informe de Resultados de Diagnóstico para mejorar la Atención al Ciudadano;

Por los considerandos antes expuestos y teniendo en cuenta que es necesario brindar una buena atención a la ciudadanía contando con servicios de calidad este despacho considera necesario aprobar la "Directiva para la Gestión de Reclamos y Sugerencias Presentados por los Ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Trujillo"; en ejercicio de las facultades conferidas en el numeral 6) del Artículo 20° y 42° de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972;

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR LA "DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADOS POR LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO", que como anexo forma parte integrante del presente Decreto.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Unidad de Registro y Trámite Documentario y Archivo General velar por el cumplimiento de la presente Directiva.

ARTÍCULO TERCERO.- PUBLICAR el presente decreto conforme a ley en el diario oficial de la localidad y su anexo en el portal web de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

C.c.
GM
UTD
SG
Archivo
Énuu.

PUBLICADO EN EL DIARIO LA REPUBLICA
EDICION DE FECHA 23-11-18



ELIDIO ESPINOZA QUISPE
ALCALDE

DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADOS POR LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO

I. FINALIDAD

La presente Directiva tiene como finalidad mejorar el proceso de gestión de los reclamos y sugerencias presentados por el ciudadano a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, en salvaguarda de los derechos de los ciudadanos y las mejoras institucionales que puedan realizarse a partir de este proceso.

II. OBJETO

Establecer las principales orientaciones para la recepción, registro, tratamiento, sistematización, análisis y evaluación de los reclamos y sugerencias presentados por los ciudadanos.

III. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todo el personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, independientemente del régimen bajo el cual laboren, que brinda atención a los ciudadanos mediante los canales presencial, telefónico y virtual.

IV. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y normas modificatorias.
- 4.2. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- 4.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- 4.4. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y su modificatoria.
- 4.5. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- 4.6. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 4.7. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- 4.8. Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, el cual modifica el artículo 6 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- 4.9. Resolución de Contraloría N° 367-2015- CG, que aprueba Directiva "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".
- 4.10. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía".
- 4.11. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Principales definiciones

- **Buzón de sugerencias:** medio a través del cual los ciudadanos formulan sus ideas a favor de la mejora en la prestación de los servicios públicos y actuación de la municipalidad. El buzón de sugerencias puede ser una caja, un ánfora, una dirección de correo electrónico, una página web, otros.
- **Call center o centro de llamadas:** es la oficina o área donde un grupo de personas específicamente entregadas se encarga de brindar algún tipo de atención o servicio telefónico.
- **Calidad de atención:** percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad de este para satisfacer sus necesidades.
- **Canales de atención:** medios o puntos de acceso, a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas. Incluye espacios del tipo presencial (oficinas y establecimientos), telefónico (call-centers), virtual (plataformas web, e-mail) y móvil (oficinas itinerantes).
- **Ciudadano:** persona natural o jurídica que accede a un servicio público brindado por una entidad. En el marco de este concepto, se tomarán como sinónimos de ciudadano los términos: usuario¹ y administrado².
- **Consulta:** solicitud de información presentada por una persona natural o jurídica a los puntos de atención de la municipalidad, a través de los canales de atención puestos a disposición de la ciudadanía, a fin de que emitan su pronunciamiento sobre las materias relacionadas a sus competencias.
- **Libro de Reclamaciones:** documento de naturaleza física o virtual, en el cual los ciudadanos podrán registrar sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado³.
- **Procedimiento Administrativo:** conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades públicas, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.
- **Proceso de reclamos y sugerencias:** comprende las actividades relacionadas con la recepción y análisis de las sugerencias presentadas por los ciudadanos y, en el caso de los reclamos, su procesamiento y respuesta.
- **Queja por defectos de tramitación:** expresión del derecho del ciudadano de solicitar una corrección en la marcha de su trámite, a fin de que el expediente sea tramitado con celeridad.
- **Reclamo:** cuando el ciudadano manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Los reclamos pueden darse de manera física, virtual y telefónica. Algunos de estos reclamos se materializan a través del Libro de Reclamaciones.

¹ Incluye toda persona o empresa que recibe algún servicio del Estado.

² Persona natural o jurídica que participa en el procedimiento administrativo.

³ Artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

- **Servicios públicos:** Se denominan servicios públicos, al conjunto de servicios transaccionales y no transaccionales que brinda el Estado.

Los servicios públicos pueden ser:

- Servicios transaccionales, son aquellos que originan una relación de jerarquía que se deriva de la función reguladora, inspectora o sancionadora del Estado y que implica una transacción entre los usuarios y el gobierno. Incluyen licencias, autorizaciones, emisión de certificados u otros documentos oficiales. Aquí estarían incluidos los que solemos denominar procedimientos administrativos o trámites.
- Servicios no transaccionales, son aquellos que originan una relación de intercambio que se deriva de la función prestacional del Estado y que implica una provisión del gobierno hacia los usuarios. Incluye prestaciones de salud, educación, servicios de cuidado, limpieza pública, en tanto contribuyan al desarrollo humano. Aquí estarían incluidos los que solemos denominar servicios prestados en exclusividad⁴ y los servicios no exclusivos⁵, así como los servicios públicos básicos regulados por el Estado.
- **Sugerencia:** es todo aporte o idea formulada por la ciudadanía, ya sea en forma individual o colectiva, presentada por los canales de atención presencial, telefónico y virtual, que permite mejorar la prestación de los servicios públicos y actuación de la municipalidad.
- **Trámite documentario:** proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo (trámite).

5.2 De los Reclamos

El reclamo es la insatisfacción o disconformidad del ciudadano respecto a un servicio de atención brindado por la Municipalidad, puede expresarse como molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención.

A través de los canales presencial, telefónico y virtual, los ciudadanos pueden expresar sus reclamos. En el canal presencial pueden hacerlo de manera verbal o registrar su reclamo en el Libro de Reclamaciones Físico, en el canal telefónico a través de la línea de teléfono destinada para este fin o por el teléfono central de la Municipalidad, en el canal virtual a través del correo electrónico institucional, el Libro de Reclamaciones Virtual o redes sociales como el Facebook de la Municipalidad.

⁴ Son prestaciones que las entidades se encuentran facultadas a brindar en forma exclusiva, es decir, existe una norma expresa que autoriza brindar este servicio. Los servicios prestados en exclusividad culminan en el otorgamiento del servicio. Asimismo, para que un servicio sea catalogado como servicio en exclusividad no debe haber un tercero o privado brindándolo en el ámbito de la entidad pública. Estos procedimientos administrativos están precisados en el Texto único de Procedimientos administrativos (TUPA) donde se precisa la tasa que debe pagar el ciudadano o ciudadanía en contraprestación al bien o servicio que se le brinda. Ejemplos: atención en el Centro de Conciliación Extrajudicial de la DEMUNA, venta de nichos en el cementerio municipal, servicio de alojamiento en el hotel municipal, uso de instalaciones del camal municipal, entre otros.

⁵ Se trata de servicios que son prestados también por el sector privado. Se brinda a partir de un pago efectuado previamente. Ejemplos: alquiler de maquinaria, fotocopias, alquiler de cancha de fútbol, entre otros.

Sin importar el canal por donde el ciudadano exprese su reclamo, estos deben ser consolidados para su sistematización y análisis de la información con la finalidad de desarrollar acciones que mejoren la calidad de los servicios brindados.

Del Libro de Reclamaciones

El Libro de Reclamaciones constituye un mecanismo de participación ciudadana⁶, por el cual los ciudadanos de la Municipalidad materializan su reclamo. Para tal fin, se debe asistir y orientar al ciudadano en el registro del reclamo, para que fundamente o señale el incumplimiento que afecta a la prestación y otras características propias del reclamo, debiendo siempre tener en cuenta que esta información es importante para la Municipalidad a fin de mejorar la gestión.

Los reclamos deberán ser atendidos en un plazo máximo de 30 días hábiles y pueden registrarse de manera física o virtual.

Libro de Reclamaciones Físico

- El Libro de Reclamaciones deberá encontrarse obligatoriamente de manera física en las diferentes sedes de la Municipalidad en un lugar visible y de fácil acceso. La Municipalidad debe colocar un aviso indicando su ubicación y el derecho que poseen los ciudadanos para solicitarlo cuando lo consideren conveniente.
 - Palacio Municipal (Jr. Diego de Almagro N° 525)
 - Mesa de Partes - Anexo España (Av. España N° 742)
 - Mesa de Partes - Gerencia de Transporte (Av. Larco N° 621)
 - Sub Gerencia de Salud (Jr. Ramón Castilla 708)
 - Biblioteca Municipal (Avenida España N°535)
 - Sub Gerencia Derechos Humanos (Mz. R, Lt. 11 Urb. Los Portales)
 - Gerencia de Seguridad Ciudadana

- El Libro de Reclamaciones físico deberá contar con Hojas de Reclamaciones⁷ desglosables y autocopiativas, las mismas que tendrán identificación numérica correlativa y año de registro de la reclamación. Se podrá agregar un número de serie relacionado con la ubicación física del Libro de Reclamaciones.

- El contenido del Formato de Hoja de reclamación donde el ciudadano registrará su reclamo (ver anexo 1), es el siguiente:
 - Numeración correlativa y código de identificación
 - Fecha.
 - Nombre de la persona natural o razón social de la persona jurídica.
 - Identificación del usuario (nombre, domicilio, DNI/CE, teléfono/ email).
 - Identificación de la atención brindada. Descripción.
 - Firma del usuario.
 - Acciones adoptadas por la entidad. Detalle.

⁶ La Defensoría del Pueblo ha establecido tres mecanismos de participación ciudadana: i) Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, ii) Libro de Reclamaciones y iii) Portal de Transparencia Estándar.

⁷ El Formato de Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones fue aprobado como Anexo del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligaciones de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

- Cada Hoja de Reclamación, contendrá tres (03) hojas autocopiativas, las cuales serán distribuidas de la siguiente manera:
 - La primera quedará en el Libro de Reclamaciones.
 - La segunda será obligatoriamente entregada al ciudadano al momento de dejar constancia de su reclamo.
 - La tercera será para el responsable del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad.

Libro de Reclamaciones Virtual

- El Libro de Reclamaciones Virtual se encontrará publicado en la página web de la entidad, para lo cual se colocará un enlace en la página de inicio del portal web de la Municipalidad, y permitirá al ciudadano y al servidor público imprimir una copia de la Hoja de Reclamación.
 - www.munitrujillo.gob.pe
 - <http://www.munitrujillo.gob.pe/portal/libroReclamaciones>
- El Libro de Reclamaciones Virtual deberá contar con un instructivo para el correcto llenado de la Hoja de Reclamación, que incluirá la aceptación del ciudadano de los términos de uso.

5.3 De las Sugerencias

Las sugerencias son iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad.

A través de los canales presencial, telefónico y virtual, los ciudadanos pueden expresar sus sugerencias. En el canal presencial pueden hacerlo de manera verbal o registrar su iniciativa en el Buzón de Sugerencia Físico, en el canal telefónico a través de la línea de teléfono destinada para este fin o por el teléfono central de la Municipalidad, en el canal virtual a través del correo electrónico institucional, en el Buzón de Sugerencia Virtual o en las redes sociales como el Facebook de la Municipalidad.

Sin importar el canal por donde el ciudadano manifieste su iniciativa, estos deben ser consolidados para su sistematización y análisis con la finalidad de implementar las acciones propuestas.

Del Buzón de sugerencias

El Buzón de Sugerencias de la Municipalidad Provincial de Trujillo, es el mecanismo que permite recepcionar las sugerencias propuestas por el ciudadano, para tal fin se deberá promover y orientar al ciudadano para que formule sus sugerencias que permitan mejorar la prestación de los servicios públicos y la actuación de la Municipalidad.

La Municipalidad deberá dar respuesta al ciudadano en un plazo de 30 días hábiles de las decisiones tomadas a sus sugerencias.

Buzón de Sugerencias físico

- El Buzón de Sugerencias físico, es una ánfora que, deberá encontrarse en las diferentes sedes de la Municipalidad en un lugar visible y de fácil acceso, siendo que la Municipalidad debe consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Buzón de Sugerencias y el derecho que poseen los ciudadanos de manifestar sus aportes o ideas para una mejor gestión.
 - Palacio Municipal (Jr. Diego de Almagro N° 525)
 - Mesa de Partes Anexo España (Av. España cuadra
 - Mesa de Partes Gerencia de Transporte (Avenida Larco N° 621)
 - Sub Gerencia de Salud (Jr. Ramón Castilla 708)
 - Biblioteca Municipal (Avenida España N°535)
- El Buzón de Sugerencias deberá contener un formato para que el ciudadano pueda registrar la información de su sugerencias, el contenido es el siguiente:
 - Fecha.
 - Identificación del ciudadano (nombre, domicilio, DNI/CE, teléfono/ email).
 - Sugerencia brindada. Descripción.

Buzón de Sugerencias Virtual

- El Buzón de Sugerencias Virtual se encontrará publicado en la página web de la Municipalidad, en un lugar visible o en un link desde la página de ingreso a la web, y permitirá al ciudadano y al servidor público imprimir una copia de la sugerencia.

<http://www.munitrujillo.gob.pe/portal/Sugerencia>

- El Buzón de Sugerencia Virtual deberá contar con un instructivo para el correcto llenado del formato de sugerencia, que incluirá la aceptación del ciudadano de los términos de uso.

5.4 De las principales funciones del responsable del Libro de Reclamaciones

La Sra. Taña Rojas Ávila responsable del Libro de Reclamaciones, designado mediante Resolución de Alcaldía N° 1104-2018-MPT, es el encargado de gestionar los reclamos presentados por los ciudadanos de la Municipalidad. Algunas de sus principales funciones son:

- Velar por la implementación y funcionamiento adecuado de la recepción, registro, tratamiento, sistematización, análisis y uso de la información de los reclamos.
- Revisar diariamente los mecanismos o medios por los cuales el ciudadano presentan sus reclamos: Libro de Reclamaciones Físico, correo electrónico, página web, Libro de Reclamaciones Virtual u otros.
- Consolidar la información de los reclamos mensualmente en una matriz excel.
- Sistematizar y suministrar las estadísticas de los reclamos como parte del proceso permanente de mejora continua.

- Informar a las Áreas o Unidades Orgánicas sobre los reclamos de los ciudadanos.
- Coordinar con las Áreas o Unidades Orgánicas las acciones de mejoras para disminuir los reclamos.
- Emitir Informe a la Alta Dirección de la Municipalidad con el análisis respectivo de los reclamos y las acciones de mejora.

5.5 De las principales funciones del responsable del Buzón de Sugerencias

La Sra. Taña Rojas Ávila responsable del Buzón de Sugerencias, designado mediante Resolución de Alcaldía N° 1132-2018-MPT, es el encargado de gestionar las sugerencias presentadas por los ciudadanos de la Municipalidad. Algunas de sus principales funciones son:

- Velar por la implementación y funcionamiento adecuado de los mecanismos de recepción, tratamiento, sistematización, análisis y uso de la información de las sugerencias.
- Revisar diariamente los mecanismos o medios por los cuales el ciudadano presentan sus sugerencias como: Buzón de Sugerencias Físico, verbal, línea de teléfono, call center, correo electrónico, página web, Buzón de Sugerencias Virtual u otros).
- Consolidar la información de las sugerencias mensualmente en una matriz excel.
- Sistematizar y suministrar las estadísticas de las sugerencias como parte del proceso permanente de mejora continua.
- Informar a las Áreas y Unidades Orgánicas sobre las sugerencias de los vecinos.
- Coordinar con las Áreas o Unidades Orgánicas las acciones de mejoras para disminuir los reclamos.
- Emitir Informe mensual para la Alta Dirección de la Municipalidad con el análisis respectivo de las sugerencias y las acciones de mejora.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6. 1. Procedimiento para la atención del reclamo en el Libro de Reclamaciones Físico

Recepción

- El ciudadano que exprese su intención de formular un reclamo deberá ser informado por los servidores públicos de la Municipalidad de la existencia del Libro de Reclamaciones, y sobre la ubicación de este en la sede respectiva.
- El servidor público a cargo de la recepción de los reclamos conforme a los protocolos de atención a la ciudadanía⁸, facilitara el Libro de Reclamaciones, solicitando previamente información sobre la situación que originó el reclamo.

⁸ De acuerdo a la Directiva de Atención al Ciudadano en la Municipalidad de (Precisar el nombre de la Municipalidad), aprobado con Resolución de Alcaldía N° (precisar el número de resolución y fecha de aprobación).

Registro

- El servidor público orienta al usuario sobre el correcto y completo llenado de la Hoja de Reclamación e informando sobre el procedimiento de este.
- Una vez devuelto el Libro de Reclamaciones, verificara que los datos del rubro de identificación del usuario sean claras, completas y correctas, bajo responsabilidad.
- El servidor público encargado, entregara obligatoriamente al ciudadano, la segunda hoja autocopiativa de la Hoja de Reclamación en la que se asentó su reclamo, como constancia de este.

Tratamiento

- El servidor público encargado, remitirá en el día, la hoja de reclamación al jefe inmediato superior del servidor público o personal reclamado, en caso de que el reclamo sea presentado en las dos últimas horas de la jornada laboral, se procederá a remitir, en la primera hoja del día hábil siguiente.
- El jefe inmediato superior del servidor público reclamado requerirá inmediatamente del mismo, un informe de descargo, el cual deberá ser emitido en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles de notificado.
- En caso de negativa del servidor público, su jefe inmediato superior emitirá un informe para el inicio de procedimiento administrativo sancionador.
- Con el informe de descargo del servidor público o sin él, el jefe inmediato superior dispondrá las acciones de verificación o fiscalización que correspondan al hecho o hechos materia de reclamo, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles.
- En caso de que el jefe inmediato superior del servidor público concluya que el reclamo es atendible o no, remitirá al responsable del Libro de Reclamaciones, un oficio indicando la descripción del reclamo, la forma de conclusión de este y las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro, de corresponder, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles.
- De no cumplir el oficio con estas especificaciones, el servidor público encargado devolverá al jefe inmediato superior del servidor público o personal reclamado, a fin de que proceda a su modificación, dentro del plazo de dos (02) días hábiles.
- Posteriormente el servidor público encargado elaborara la respuesta a ser remitida al usuario, mediante Carta, la cual deberá contener la descripción del reclamo, la forma de conclusión de este y las medidas adoptadas según corresponda. Dicha Carta será notificada a través del servicio de mensajería habitual o correo institucional del ser el caso, y finalmente archivada.

Sistematización

- Los reclamos serán consolidados en una matriz Excel (Ver anexo 2) de manera mensual.
- Posteriormente se sistematizará y generará estadística que permita su análisis como por ejemplo los reclamos recurrentes, las áreas reclamadas, otros.

Análisis y uso de la información

- Informar a las Áreas o Unidades Orgánicas sobre la sistematización y estadística generada de los reclamos.
- Generar espacios de reflexión con las Áreas o Unidades Orgánicas para la identificación de mejoras.
- Emitir Informe mensual para la Alta Dirección de la Municipalidad con el análisis respectivo de los reclamos y las acciones de mejora.

6.2. Procedimiento para la atención del reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual

Registro

- El servidor público encargado, una vez recibido el reclamo virtual en la página web de la entidad procederá a su impresión en dos copias, que permita la identificación y seguimiento correspondiente.

Tratamiento

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 6.1

Sistematización

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 6.1

Análisis y uso de la información

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 6.1

6.3. Procedimiento para la atención del reclamo verbal

Registro

- Los servidores públicos de la Municipalidad al tomar conocimiento de reclamos expresados por el ciudadano de manera verbal deberán informar al servidor público responsable de la gestión de los reclamos con la finalidad de que pueda ser registrado en la matriz excel.

Sistematización

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 6.1

Análisis y uso de la información

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 6.1

6.4 Situaciones en las que no se atienden los reclamos

- Cuando los reclamos se presenten sin la información necesaria y está no sea subsanable mediante los datos que obran en los archivos de la entidad.
- No resulte clara la materia objeto del reclamo
- Su contenido no corresponda a un reclamo.
- No se pueden registrar consultas, solicitudes de acceso a la información pública ni peticiones administrativas.
- Tampoco se pueden realizar reclamos o quejas relacionadas a procedimientos administrativos, como por incumplimiento de plazos, paralización de los procedimientos, omisión de trámites, entre otros, los cuales se deberán presentar por mesa de partes de la entidad para el trámite correspondiente, de acuerdo a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

6.5 De la conservación de las Hojas de Reclamación

El servidor público encargado tendrá bajo su custodia las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física y virtual, así como sus actuados, siendo remitidos al Archivo Central de La Entidad dentro de los plazos establecidos por esta.

En caso de pérdida o extravió de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el El servidor público encargado, deberá comunicar por escrito y en forma inmediata al jefe Inmediato Superior, a fin de que se disponga las acciones que sean pertinentes.

6.6 Procedimiento para la atención de sugerencias en el Buzón de Sugerencias físico

Recepción

- El ciudadano deberá ser informado por los servidores públicos de la Municipalidad de la existencia del Buzón de Sugerencias, y sobre la ubicación de este en la sede respectiva.
- El servidor público encargado, colocará un cartel de aviso en el Buzón de Sugerencias con orientación adecuada al ciudadano que desee formular sus sugerencias, solicitándole la siguiente información en un formato: fecha de la sugerencia (día, mes, año), nombres y apellidos del ciudadano, DNI/CE, teléfono, correo electrónico y detalle de la sugerencia, el cual será llenado por el ciudadano e ingresado al buzón de sugerencias.

Tratamiento

- El servidor público encargado, deberá revisar diariamente el Buzón de Sugerencias.
- Posteriormente el servidor público encargado elaborara una carta de agradecimiento al ciudadano por la sugerencia brindada y en caso corresponda la acción desarrollada por la Municipalidad.

Sistematización

- Las sugerencias serán consolidadas en una matriz Excel (Ver anexo 3) de manera *mensual*.
- Posteriormente se sistematizará y generará estadística que permita su análisis para la implementación.

Análisis y uso de la información

- Informar a las Áreas o Unidades Orgánicas sobre la sistematización y estadística generada de las sugerencias.
- Generar espacios de reflexión con las Áreas o Unidades Orgánicas para la implementación de las sugerencias.
- Emitir Informe mensual para la Alta Dirección de la Municipalidad con el análisis respectivo de las sugerencias y propuestas para su implementación.

6.7 Procedimiento para la atención de sugerencias en el Buzón de Sugerencias virtual

Recepción

- El servidor público encargado, una vez recibida la sugerencia de manera virtual por la página web de la entidad, procederá a su impresión, que permita la identificación y seguimiento correspondiente.

Tratamiento

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 6.6

Sistematización

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 6.6

Análisis y uso de la información

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 6.6

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

- 7.1. Todas las Áreas o Unidades Orgánicas de la Municipalidad que brindan atención al ciudadano se sujetarán a los lineamientos y/o disposiciones específicas establecidas en la presente Directiva. En caso de incumplimiento será puesto en conocimiento, según sea el caso, de la Gerencia Municipal, para la determinación de responsabilidades y sanciones a que hubiere lugar.
- 7.2. La Alcaldía y/ o la Secretaria General, Gerencias, Direcciones y unidades orgánicas de la entidad que brindan atención al ciudadano podrá solicitar información sobre la atención al ciudadano que se brinda, referida a lo establecido en la presente Directiva.
- 7.3. Los asuntos no previstos en la presente Directiva serán resueltos por el órgano con competencias en atención al ciudadano.

Anexo 1

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación N°
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	
<p>(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica) (Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)</p>				
1. Identificación del usuario				
Nombre:				
Domicilio:				
DNI/CE:		Teléfono/ e-mail:		
2. Identificación de la Atención Brindada				
Descripción:				
..... Firma del usuario				
3. Acciones adoptadas por la Entidad				
Detalle:				

Anexo 2

Matriz reporte de Reclamos de la Municipalidad Provincial de Trujillo

Responsable:							
Período:							
Fecha de reporte:							
N° de Hoja de reclamación	Fecha de registro (día/mes/año)	Nombres y apellidos del ciudadano	Asunto: detalle del reclamo	Tipo de reclamo	Unidad Orgánica o Área reclamada	Fecha de respuesta al ciudadano	Medidas adoptadas

Anexo 3

Matriz reporte de Sugerencias de la Municipalidad Provincial de Trujillo

Responsable:				
Período:				
Fecha de reporte:				
Fecha de la sugerencia (día/mes/año)	Nombres y apellidos del ciudadano	Asunto: detalle de la sugerencia	Fecha de respuesta al ciudadano	Medidas adoptadas