Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 007 -2016-DP

Lima, 04 FEB. 2016

VISTO:

El Memorándum N° 049-2016-DP/PAD, por el cual se solicita la elaboración de la resolución que apruebe la Procedimiento para la Presentación y Atención de Sugerencias Presentadas en la Defensoría del Pueblo;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, modificada por la Ley N° 29882, y mediante Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;

Que, el numeral 108.2 del artículo 108 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dispone al administrado la facultad de presentar sugerencias o iniciativa dirigida a mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o cualquier otra medida que suponga un mejor nivel de satisfacción de la sociedad respecto a los servicios públicos;

Con los visados de Primera Adjuntía, Secretaría General y la Oficina de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones conferidas por los literales d) y q) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo aprobado por Resolución Administrativa N° 0012-2011/DP y estando al encargo efectuado mediante Resolución Defensorial N° 002-2016/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el "Procedimiento para la Presentación y Atención de Sugerencias Presentadas en la Defensoría del Pueblo", el cual consta de dos (02) páginas y forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- La Primera Adjuntía se encontrará a cargo de la administración del Buzón de Sugerencias de la Defensoría del Pueblo.

Defensoría del Pueblo

Artículo Tercero.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo (www.defensoria.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea
Primera Adjunta (e)
Encargada de la Atención del Despacho de la
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Artículo 1°.- Definiciones

a) **Buzón de sugerencias:** Es el buzón virtual que tiene por finalidad recibir las sugerencias y/o comentarios de la ciudadanía.

b) **Sugerencia:** Es la iniciativa formulada por un ciudadano/a, destinada a la mejora de la calidad de los servicios que brinda nuestra institución, simplificar trámites administrativos o suprimir aquellos que resulten innecesarios, así como cualquier otra medida de carácter general que a criterio del ciudadano/a pudiera contribuir al mejor desempeño de la Defensoría del Pueblo.

Artículo 2°.- Medios para formular sugerencias

Las sugerencias podrán presentarse de forma virtual, en la dirección electrónica establecida para tal efecto en el portal institucional.

En los casos que el ciudadano/a utilice cualquier otro medio para transmitir su sugerencia o comentario, que no constituya la vía o el procedimiento regulado, su pretensión será direccionada o recalificada por el órgano o dependencia a la que se haya destinado el documento, a fin de que la Primera Adjuntía le brinde el trámite y atención debidos.

Artículo 3°.- Constancia de presentación

En los casos que las sugerencias o comentarios sean presentados a través del portal institucional se brindará al ciudadano/a, por el mismo medio empleado, el número de operación generado en calidad de constancia de presentación.

Artículo 4°.- Información necesaria para la presentación de la sugerencia

Para presentar una sugerencia deberá consignarse o registrarse como mínimo, los siguientes datos:

e) Datos de identificación del ciudadano/a:
- Tipo de documento de identidad.
- Número de documento de identidad.
- Apellidos y nombres completos, razón social o denominación.

f) La dirección donde se desea recibir las notificaciones relacionadas con la sugerencia.

g) Teléfono fijo y/o móvil y/o correo electrónico.

h) Indicar de forma clara el objeto de la sugerencia.

Artículo 5°.- Supuestos en los que no se atenderá la sugerencia

No se atenderá la sugerencia procediéndose a su archivo cuando:

a) No esté vinculada con la competencia de la Defensoría del Pueblo.

b) La sugerencia sea reiterativa y la primigenia haya sido atendida.

c) Constituya un pedido de resolución de procedimientos o de atención de casos (quejas, petitorios y consultas) ya iniciados.

d) Se pretenda tramitar por la vía regulada en el presente procedimiento acciones, recursos impugnatorios o administrativos o derechos distintos al que corresponde a una sugerencia.

e) Cuando se evidencie mala fe y su contenido resulte manifiestamente ofensivo a la institución y/o a sus trabajadores, o cuando contenga información falsa o corresponda a asuntos personales o familiares.

Cuando del contenido de la sugerencia se desprenda que la atención de la misma corresponda a una institución distinta, se procederá a ponerla en conocimiento de dicha entidad, derivándose el documento correspondiente y comunicando tal decisión al ciudadano/a.

Cuando no sea posible determinar a la entidad competente para la atención de la sugerencia, se comunicará dicha situación al ciudadano/a para que adopte la decisión más conveniente a su derecho, procediéndose al archivo del trámite iniciado.

Artículo 6°.- Plazo para dar respuesta
El plazo para dar respuesta a una sugerencia es de treinta (30) días hábiles, el mismo que comenzará a computarse a partir del día siguiente a la fecha de formulación de la misma.

Artículo 7°.- Efectos de la sugerencia
Corresponde a la Primera Adjuntía dar respuesta a las sugerencias. Cuando del contenido de la sugerencia del ciudadano/a se desprenda que la atención de la misma implica la actuación de una o más dependencias de la Defensoría del Pueblo, se procederá a ponerla en conocimiento de dicha dependencia a fin de que se realice la respectiva evaluación y el resultado de la misma sea comunicado a la Primera Adjuntía, a fin de brindar respuesta al ciudadano/a en el plazo establecido en el artículo 6° de la presente Directiva.

Dicha respuesta no es susceptible de recurso impugnatorio alguno. La presentación y tramitación de las sugerencias es gratuita.

Artículo 8°.- Atención de las sugerencias
Las sugerencias serán tramitadas por la Primera Adjuntía, la cual, previo análisis, las remitirá a la dependencia a la que corresponda su evaluación e implementación, de ser el caso.

Artículo 9°.- Resultado de la sugerencia
El resultado de la sugerencia será puesto en conocimiento del ciudadano/a de manera escrita, mediante cualquiera de los siguientes medios:

a) Correo electrónico, si éste fue proporcionado por el ciudadano/a en el formulario virtual de sugerencia.
b) Mensajería, si el ciudadano/a no proporcionó correo electrónico.

Artículo 10°.- Uso de las sugerencias para la mejora continua
La Primera Adjuntía, semestralmente, sistematiza y analiza las sugerencias presentadas por la ciudadanía, como parte de un proceso permanente de mejora continua.