PERÚ Ministerio del Ambiente

DIRECTIVA N° 009-2021-MINAM/SG

DISPOSICIONES QUE REGULAN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN PRESENTADAS EN EL MINISTERIO DEL AMBIENTE

1. OBJETO

Establecer las disposiciones que deben cumplir las unidades de organización, programas y proyectos especiales del Ministerio del Ambiente (en adelante MINAM), para atender adecuadamente y en forma oportuna los Reclamos y Quejas por defectos de tramitación presentados.

2. FINALIDAD

Contar con un instrumento que permita dotar de eficacia a los procedimientos de atención de Reclamos y Quejas por defectos de tramitación presentadas ante el MINAM, conforme a lo dispuesto por la normatividad vigente.

3. ALCANCE

Las disposiciones son de cumplimiento obligatorio para todos los/as servidores/as civiles del MINAM, cualquiera sea su modalidad de contratación

4. BASE LEGAL

4.1 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

4.2 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

4.3 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.

4.4 Resolución de Secretaría General N° 008-2021-MINAM, mediante la cual se designan a el/la Responsable titular y alterno, encargado/a de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Ministerio del Ambiente.

4.5 Resolución Ministerial N° 167-2021-MINAM, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y complementarias, de ser el caso.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Del Reclamo y la Queja por defectos de tramitación

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ESCALANTE DEL ALAMO Irania FAU 20492966658 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05/11/2021 16:55:55-0500

Para efectos de la presente Directiva entiéndase por:

RECLAMO: es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual los/las ciudadanos/as, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.

El reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) Trato profesional durante la atención, (ii) Información, (iii) Tiempo de atención, (iv) Acceso a la prestación de los bienes y servicios, (v) Resultado de la gestión o atención, (vi) Confianza de la entidad ante las personas.

QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN: es toda manifestación de disconformidad efectuada por los/las administrados/as sobre defectos de tramitación establecido en el artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se dirige contra los defectos de tramitación, especialmente los que supongan paralización, infracción de los plazos legalmente establecidos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.

5.2 De la naturaleza del Reclamo y de la Queja por defectos de tramitación

Los Reclamos y Quejas por defectos de tramitación que se presenten ante el MINAM, no tienen naturaleza de recurso administrativo; asimismo, su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnativo, ni suspende los plazos establecidos para procedimientos administrativos en curso.

5.3 De los principios para la atención del Reclamo y Queja por Defectos de Tramitación

La tramitación de los procedimientos para la atención de Reclamos y Quejas por defectos de tramitación se rigen por los principios establecidos en el artículo lV del Título Preliminar del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en lo que corresponda.

5.4 De los plazos

5.4.1 Los Reclamos deben ser atendidos en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

5.4.2 Las Quejas por defectos de tramitación, deberán ser resueltas en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.

5.5. De la Gratuidad

La presentación de Reclamos y Quejas por defectos de tramitación ante el MINAM no requiere de ningún pago por derecho de tramitación.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Procedimiento para la presentación y atención de reclamos

Libro de Reclamaciones

6.1.1 La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades. La plataforma digital es administrada por la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejos de Ministros (PCM).

6.1.2 La Oficina de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía (OGDAC) se encarga de gestionar la plataforma "Libro de Reclamaciones".

Presentación del reclamo

6.1.3 Se puede acceder al Libro de Reclamaciones a través de la Plataforma Digital Única del Estado para Orientación al Ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE.

El reclamo puede ser presentado presencialmente en las instalaciones de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía o de manera virtual a través del Portal Institucional del MINAM.

i) **Presentación virtual del Reclamo**

El/la ciudadano/a debe presentar su reclamo a través de la plataforma digital denominada "Libro de Reclamaciones", que se encuentra en la Plataforma GOB.PE en el siguiente enlace: https://www.minam.gob.pe/servicios-al-ciudadano/reclamaciones/ (opción reclamos).

Culminado el registro del reclamo en la plataforma digital, el sistema genera el código de reclamo el cual es comunicado al/a la ciudadano/a para el seguimiento respectivo.

El reclamo puede ser presentado en el horario de atención de la Mesa de Partes del MINAM (lunes a viernes de 08:30 hasta las 16:30 horas). En caso el reclamo sea presentado en horario y/o días distintos al de la atención de Mesa de Partes, se tendrá por presentado a partir del día hábil siguiente. Si el reclamo es registrado antes del inicio del horario de atención de la Mesa de Partes, se considerará presentado dentro de dicho horario.

ii) Presentación presencial del Reclamo

El/la ciudadano/a puede presentar su reclamo de manera presencial para lo cual la OGDAC pone a disposición un equipo de cómputo en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía a efectos que puedan acceder a la Plataforma "Libro de Reclamaciones"; sin perjuicio de ello, el MINAM cuenta con un Libro de

Reclamaciones en formato físico, el mismo que puede ser utilizado de manera excepcional.

Plazo de presentación del reclamo

6.1.4 El/la ciudadano/a tiene hasta treinta días (30) calendario para registrar su reclamo a partir de ocurrido el hecho generador de la insatisfacción o disconformidad.

Atención del Reclamo

6.1.5 Los Reclamos presentados deben ser atendidos en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones.

Verificación del reclamo presentado

6.1.6 El/la responsable encargado/a de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos verifica el contenido de la hoja de reclamación evaluando los siguientes aspectos:

Verifica si el reclamo es de competencia del MINAM. En caso de que no lo fuera, se efectúa la derivación externa a la entidad/es o empresa/s competente/s para que continúe con su atención, notificando de ello al/a la ciudadano/a que presentó el reclamo.

Si corresponde a las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Verifica si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo y procede con la atención respectiva.

En caso se determine que no corresponde a un reclamo (si es una queja, denuncia u otros), se efectúa una derivación interna a la unidad de organización competente para su atención de acuerdo a la normativa que corresponda.

Verificar que la información consignada en la hoja de reclamación cuente con los datos que permitan atender el reclamo, es decir, que la descripción del hecho, así como otros datos estén completos y claros y que permitan el entendimiento y atención del reclamo.

En caso se determine que no cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se le notifica al/a la ciudadano/a que presentó el reclamo, para que, en un plazo de dos (2) días hábiles, subsane aquella información omitida o precise la descripción del hecho, mientras tanto se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con dicho requerimiento en el plazo establecido, se archiva el reclamo y se notifica al/a la ciudadano/a.

El/la responsable encargado/a de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos, cuenta con un plazo de hasta tres (3) días

hábiles para llevar a cabo las acciones de verificación y derivación interna, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo.

Derivación y elaboración de la respuesta

6.1.7 Admitido el reclamo, la OGDAC deriva el mismo a la unidad de organización, programa o proyecto especial involucrado, citándose la disconformidad respecto del servicio prestado, para que elabore la respuesta correspondiente.

La unidad de organización involucrada es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y elaborar la respuesta al reclamo. La respuesta elaborada será remitida al responsable de gestionar los reclamos de la OGDAC para continuar el procedimiento de atención.

La respuesta determina claramente si el reclamo ha sido aceptado o denegado, tomando en cuenta lo siguiente:

Aceptado: Cuando el reclamo presentado es acogido. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. Se entiende por acción correctiva aquella que consiste en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo registrado en el libro de reclamaciones, y evitar que vuelva a ocurrir.

Denegado: Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por el/la ciudadano/a.

De estar conforme, la OGDAC comunica la respuesta al/a la ciudadano/a. En caso contrario, devuelve a la unidad orgánica responsable para su correspondiente subsanación.

La derivación de la respuesta por parte de la unidad de organización involucrada a la OGDAC no puede exceder de ocho (8) días hábiles de derivado el reclamo.

De no recibir la respuesta dentro del plazo establecido, la OGDAC, reitera el pedido a la unidad de organización, programa o proyecto especial involucrado, para la atención del reclamo, informando el hecho a su superior jerárquico.

Respuesta al reclamo

6.1.8 La respuesta será remitida por El/la responsable encargado/a de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos, a través de la plataforma digital que soporta la gestión de los reclamos, observando la modalidad de notificación solicitada por el/la ciudadano/a, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles de admitido el reclamo en la Plataforma Libro de Reclamaciones.

Archivo del reclamo

6.1.9 La plataforma digital del Libro de Reclamaciones, administrada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, mantiene la información de los reclamos tramitados a través de esta vía por el plazo de tres (3) años.

Excepcionalmente, según corresponda, el MINAM mantiene la custodia del Libro de Reclamaciones en su formato físico, la cual se rige por las normas del Sistema Nacional de Archivos o las que resulten aplicables.

6.2 Procedimiento para la presentación y atención de quejas por defectos de tramitación

Presentación Física de la Queja por defectos de tramitación

6.2.1 Las quejas por defectos de tramitación podrán ser presentada en la Mesa de Partes del MINAM, de lunes a viernes de 8:30 a 16:30 horas, mediante escrito que el administrado estime conveniente.

6.2.2 El personal de Mesa de Partes del MINAM, debe verificar que la queja por defectos de tramitación presentada contenga como mínimo la siguiente información:

- Fecha de presentación.
- Nombres y apellidos del/de la administrado/a.
- Número de Documento Nacional de Identidad.
- Número de teléfono y correo electrónico, de manera opcional.
- Domicilio (especificar: Av./Calle/Jr./Psje./Mza./Dpto/N°/Lote/Urb. e indicar distrito, provincia y departamento).
- Referencia sobre el expediente que motiva la queja.
- Descripción o detalle de la queja, con indicación del deber infringido y la norma que lo exige, y la relación de los documentos y anexos que acompaña debidamente foliados.
- Indicación de conformidad para envío de notificaciones a correo electrónico, de manera opcional.
- Firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.

6.2.3 El personal de Mesa de Partes del MlNAM puede realizar observaciones por incumplimiento de los requisitos mencionados en el numeral anterior que no hayan podido ser subsanada de oficio, se le otorga al/a la administrado/a el plazo de dos (2) días hábiles para la subsanación, debiendo anotar dicha observación en el formulario presentado y en la copia que debe conservar el/la administrado/a, conforme lo establecen los numerales 136.1 y 136.2 del artículo 136 del TUO de la Ley N° 27444, Ley de procedimiento Administrativo General. Asimismo, debe indicarse que, de no realizar la referida subsanación, la queja por defectos de tramitación se tiene por no presentada.

6.2.4 Presentada la queja por defectos de tramitación o subsanadas las observaciones, según sea el caso, el personal de Mesa de Partes del MINAM ingresa la misma al Sistema de Gestión de Expedientes - ECODOC PLUS y le asigna un número de Registro.

6.2.5 La OGDAC debe remitir la queja por defectos de tramitación al superior jerárquico del/de la servidor/a civil quejado, el mismo día que ingresó al Sistema de Gestión de Expedientes - ECODOC PLUS.

6.2.6 El/la superior jerárquico traslada la queja al/a la servidor/a civil quejado/a para que en el plazo de un (1) día hábil de ser notificado formule sus descargos.

6.2.7 El/La superior jerárquico resuelve la queja por defectos de tramitación, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles posteriores a su presentación en Mesa de Partes del MINAM, de conformidad con lo señalado en el numeral 169.2 del artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

6.2.8 Resuelta la queja, el superior jerárquico procede a notificar directamente al/a la administrado/a con el acto administrativo correspondiente, a más tardar después de tres (3) días de haber sido emitido.

Presentación Virtual de la Queja por defectos de tramitación

6.2.9 La queja por defectos de tramitación puede ser presentada de forma virtual ingresando a https://www.minam.gob.pe/servicios-al-ciudadano/reclamaciones/ (opción quejas); asimismo, puede usar el formato Electrónico de Queja que como Anexo N° 04 forma parte de la presente Directiva.

6.2.10 Para la queja por defectos de tramitación ingresada por el Portal Institucional del MINAM, se considera el mismo horario de Mesa de Partes, de lunes a viernes de 8:30 a 16:30 horas, es decir, pasado el horario o ingresado en días no laborables, se tiene por presentada a partir del día hábil siguiente.

6.2.11 Asimismo, se puede presentar por la mesa de partes virtual, a través del siguiente enlace https://app.minam.gob.pe/ceropapel, debiendo cumplir los requisitos establecidos en el numeral 6.2.2.

7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

7.1 Los/Las servidores/as civiles del MINAM que participen en la tramitación y atención de Reclamos y Quejas por Defectos de tramitación, son responsables del estricto cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva.

7.2 La OGDAC coordina con las unidades de organización, programas y proyectos especiales del MINAM la designación de coordinadores que para la atención de reclamos presentados.

7.3 La OGDAC administra un registro con los Reclamos y Quejas por defectos de tramitación presentados ante el MINAM.

7.4 Las situaciones no previstas en la presente Directiva serán resueltas por la OGDAC.

8. ANEXOS

Anexo 1- Formato Físico de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.

Anexo 2- Formato Físico para presentación de Queja por Defectos de Tramitación.

Anexo 3-Formato Electrónico para presentación de Queja por Defectos de Tramitación.

Anexo 4 -Flujogramas

PERÚ Ministerio del Ambiente

ANEXO 01

Formato Físico de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

Libro de Reclamaciones				Hoja de Reclamación
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	
I.IDENTIFICACIÓN DE USUARIO:				
NOMBRE				
DOMICILIO				
DNI/CE		TELEFONO/E-MAIL		
II.IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA Y DETALLE DE LA RECLAMACIÓN				
DESCRIPCIÓN ¿Debe ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico? SI ☐ NO ☐				Firma del Ciudadano (a)
III. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD				
DETALLE:				

PERÚ Ministerio del Ambiente

ANEXO 02
FORMATO FÍSICO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN

N° de Queja	
Fecha	

I. DATOS PERSONALES

APELLIDOS	**NOMBRES**

DOCUMENTO DE IDENTIDAD	**TELEFONO**	**CORREO ELECTRONICO**

DOMICILIO _____

(Especificar Av. /Calle/Jr./Psje/Mz/Departamento)

DISTRITO _____ **PROVINCIA** _____

DEPARTAMENTO _____

II.INDICACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA

Referencia sobre el expediente que motiva la queja (Número de registro del documento) _____

SIRVASE DETALLAR LA QUEJA

_____

Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico Si ☐ No ☐

_____

Firma del Administrado (a)

PERÚ Ministerio del Ambiente

ANEXO 03

FORMATO ELECTRÓNICO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN

N° de Queja	
Fecha	

I. DATOS PERSONALES

APELLIDOS	NOMBRES

DOCUMENTO DE IDENTIDAD	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO

DOMICILIO

(Especificar Av. /Calle/Jr./Psje/Mz/Departamento)

DISTRITO PROVINCIA

DEPARTAMENTO

II.INDICACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA

Referencia sobre el expediente que motiva la queja
(Número de registro del documento)

SIRVASE DETALLAR LA QUEJA

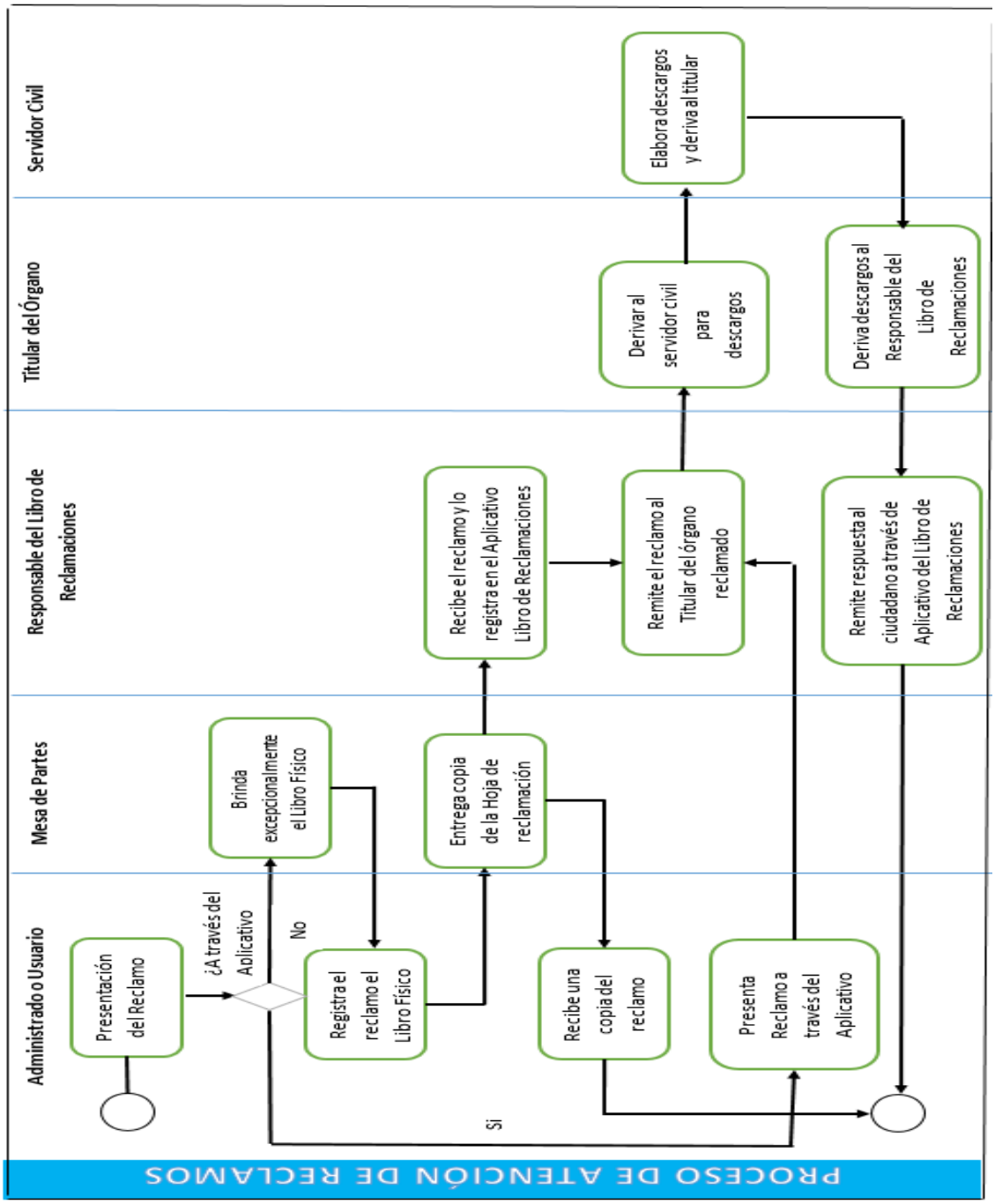
Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico Si No

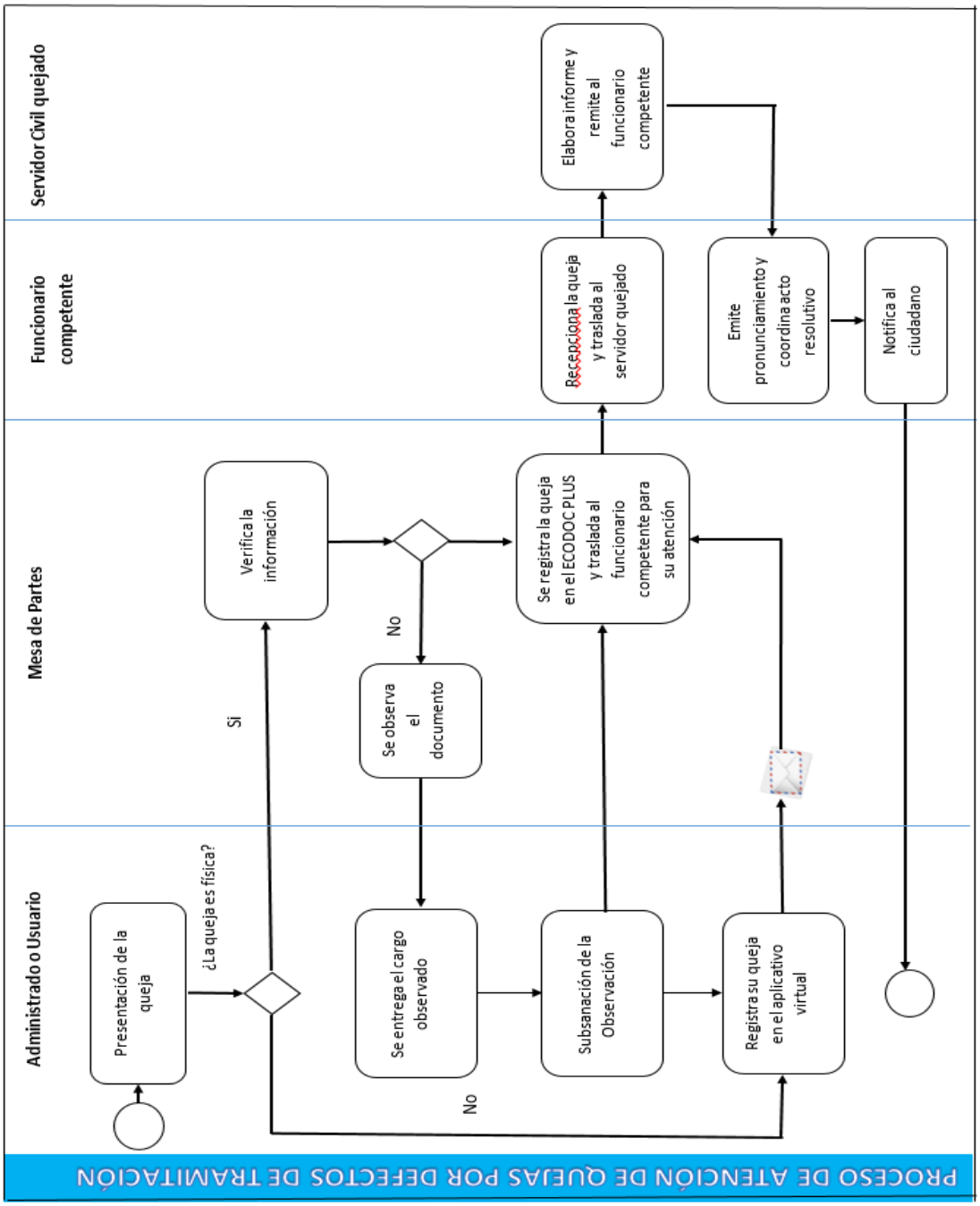
La recepción de Reclamaciones sea de la forma electrónica o física, se realizará en el horario de Mesa de Partes, de lunes a viernes de 8:30 am hasta las 16:30 horas. De presentarse en día y horario distinto al señalado, se tendrá por presentado a partir del día hábil siguiente.

PERÚ Ministerio del Ambiente

ANEXO 04

FLUJOGRAMAS




PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN
Administrado o Usuario
Mesa de Partes
Funcionario competente
Servidor Civil quejado
Presentación de la queja
¿La queja es física?
Si
No
Verifica la información
Se observa el documento
Se entrega el cargo observado
Subsanación de la Observación
Registra su queja en el aplicativo virtual
Se registra la queja en el ECODOC PLUS y traslada al funcionario competente para su atención
Recepciona la queja y traslada al servidor quejado
Elabora informe y remite al funcionario competente
Emite pronunciamiento y coordina acto resolutivo
Notifica al ciudadano