



Municipalidad de
Jesús María

GERENCIA MUNICIPAL

RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 219-2020-MDJM-GM

Jesús María, 19 de octubre de 2020

VISTOS:

El Informe N° 184-2020-MDJM/SG/SGACGDyA de la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo, de fecha 09 de septiembre de 2020, el Informe N° 073-2020-MDJM/GPPDI-SGPIMGP de la Subgerencia de Planeamiento, Inversiones y modernización de la Gestión Pública de fecha 18 de septiembre de 2020, el Memorandum N° 292-2020-MDJM/GPPDI de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, fecha 18 de septiembre del 2020, el Informe N° 362-2020-MDJM/GAJRG de la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil, de fecha 12 de octubre de 2020, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 30305, Ley de Reforma de los artículos 191°, 194° y 203° de la Constitución Política del Perú sobre denominación y no reelección inmediata de autoridades de los Gobiernos Regionales y Locales, establece que las Municipalidades Provinciales y Distritales son órganos de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

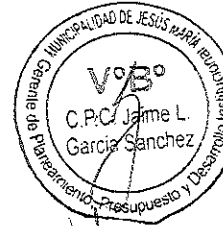
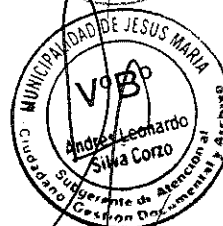
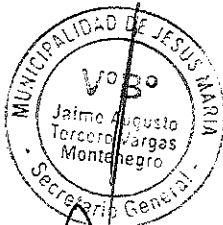
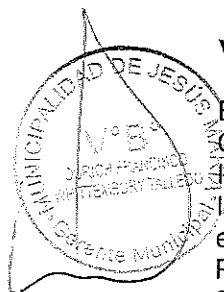
Que, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, publicada en el diario oficial "El Peruano", con fecha 27 de mayo de 2003, la autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, con Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" con fecha 8 de mayo de 2011, y modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se dispuso la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública;

Que, mediante Decreto de Alcaldía N° 012-2017-MDJM, de fecha 14 de julio de 2017, se aprobó la "Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Jesús María";

Que, posteriormente, con Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, publicado el 17 enero 2020 en el Diario Oficial "El Peruano", se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, a fin de implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios;

Que, con fecha 06 de febrero de 2019, se aprueba la Directiva N° 001-2019-MDJM/GPDI, denominada "Lineamientos para la Elaboración, Modificación, Actualización y Aprobación de Directivas de la Municipalidad Distrital de Jesús María", mediante Resolución de Gerencia Municipal N.° 034-2019-MDJM-GM, la cual establece que la revisión de la Directiva está a cargo de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Institucional, a la fecha, Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional de acuerdo al nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y la Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Jesús María aprobado mediante





Municipalidad de
Jesús María

GERENCIA MUNICIPAL

///... RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 219-2020-MDJM/GM

Ordenanza N° 590-MDJM, de fecha 23 de julio de 2019, y de la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil quien analiza la propuesta en los aspectos legales pertinentes;

Que, la propuesta de "Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Jesús María", elaborada por la Subgerencia de Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo tiene por objetivo brindar al usuario un procedimiento eficiente para la presentación de su reclamo en la oportunidad que ocurre el hecho y, a su vez, proporcionar herramientas a la gestión municipal a fin de lograr la solución de los hechos reclamados de manera breve y eficaz, y de adoptar las medidas preventivas que corresponda;

Que, mediante Memorándum N° 292-2020-MDJM/GPPDI, de fecha 18 de septiembre de 2020, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional hace suyo el Informe N° 073-2020-MDJM/GPPDI-SGPIMGP de la Subgerencia de Planeamiento, Inversiones y Modernización de la Gestión Pública, el que cuenta con la conformidad de dicha gerencia, por medio del cual emite opinión favorable, con el objeto de que el proyecto de directiva quede expedito para su trámite de aprobación;

Que, mediante Informe N° 362-2020/GAJRC/MJDM, de fecha 12 de octubre de 2020, la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil opina que resulta procedente la aprobación de la propuesta de Directiva;

Que, mediante Decreto de Alcaldía N° 018-2020-MDJM, de fecha 19 de octubre de 2020, se dejó sin efecto la "Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Jesús María";

Que, estando a lo expuesto y el uso de facultades conferidas mediante literal b) del artículo primero de la Resolución de Alcaldía N° 127-2019-MDJM, de fecha 03 de junio de 2019; y contando con el visto bueno de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional y la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil,

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 005-2020-MDJM/GM, denominada "Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Jesús María", cuyo texto adjunto forma parte de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR el cumplimiento de la Directiva a la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo, la Gerencia de Desarrollo Urbano, la Gerencia de Desarrollo Económico Local, la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, la Gerencia de Seguridad Ciudadana, la Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano, la Gerencia de Fiscalización, la Gerencia de Sostenibilidad y Servicios a la Ciudad, la Subgerencia de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas, la Subgerencia de Servicios al Contribuyente, la Subgerencia Gestión del Riesgo de Desastres y la Subgerencia de Serenazgo.

ARTÍCULO TERCERO.- PONER en conocimiento de la presente Resolución a las dependencias pertinentes de la entidad para su conocimiento y fines.



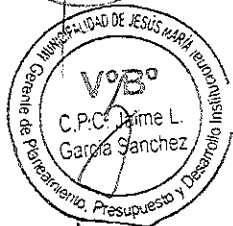
Municipalidad de
Jesús María

GERENCIA MUNICIPAL

///... RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 219-2020-MDJM/GM

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR a la Subgerencia de Tecnología de la Información y Comunicación su publicación en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Jesús María: www.munijesusmaria.gob.pe.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE JESÚS MARÍA

DURICH FRANCISCO WHITTEMBURY TALLEDO
Gerente Municipal



Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO
DE RECLAMACIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS
MARÍA**

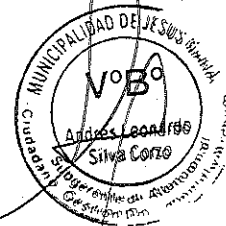


Municipalidad de
Jesús María

DIRECTIVA N°05-2020-MDJM-GM

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA**

ROL	ÓRGANO	SELLO Y FIRMA
ELABORADA POR	Secretaría General	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA JAIME AUGUSTO TERCERO VALENZUELA MONTENEGRO SECRETARÍA GENERAL
REVISADA POR	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto, y Desarrollo Institucional	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA C.P.C. JAIME L. GARCIA SANCHEZ Gerente de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional
	Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA FERNANDO LUIS ARIAS-STELLA CASTILLO GERENTE DE ASESORIA JURÍDICA Y REGISTRO CIVIL
APROBADA POR	Gerencia Municipal	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA DURICH FRANCISCO WHITTEN SURY VALLEDO Gerente Municipal





Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO
DE RECLAMACIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS
MARÍA**

I. OBJETIVO

Brindar al usuario un procedimiento eficiente para la presentación de su reclamo en la oportunidad en que ocurre el hecho y, a su vez, proporcionar herramientas a la gestión municipal a fin de lograr la solución de los hechos reclamados de manera breve y eficaz, y de adoptar las medidas preventivas que corresponda.

II. FINALIDAD

La presente Directiva tiene por finalidad implementar el Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia de la Municipalidad Distrital de Jesús María y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todas las unidades orgánicas que atienden los reclamos presentados en la Municipalidad Distrital de Jesús María.

III. BASE LEGAL

Se sustenta en las siguientes normas:

- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en la Administración Pública.
- Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

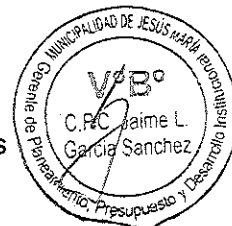
La presente Directiva es de aplicación y cumplimiento obligatorio para todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Jesús María.

V. RESPONSABILIDAD

Los Titulares de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad distrital de Jesús María son responsables del cumplimiento de la presente directiva en el marco de sus funciones.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

Para el cumplimiento de la presente Directiva, se tiene en cuenta las siguientes definiciones:





Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO
DE RECLAMACIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS
MARÍA**

- 6.1 Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad Distrital de Jesús María a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 66 del TUO de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realiza la entidad.
- 6.2 Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la Municipalidad Distrital de Jesús María en ejercicio de su función administrativa. Es diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 6.3 Reclamante:** Persona que presenta el reclamo.
- 6.4 Libro de Reclamaciones:** Libro de naturaleza física y digital provisto por la Municipalidad Distrital de Jesús María, en el cual los administrados pueden registrar sus reclamos.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

7.1.1 Anualmente se abrirá un Libro de Reclamaciones que contendrá los reclamos presentados en todas las sedes institucionales municipales, compaginados en forma correlativa según la numeración asignada en el SID.

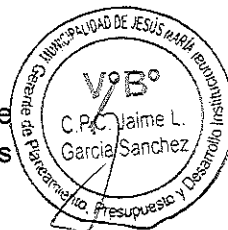
7.1.2 Libro de Reclamación físico

Los reclamos se registran, según corresponda, en el Formato de Hoja de Reclamación (Formato N° 1 adjunto) el mismo que cuenta con tres (3) hojas desglosables, autocopiativas y numeradas.

a) La distribución de la Hoja de Reclamación es la siguiente:

- Original: para el responsable del Libro de Reclamaciones
- Copia para el reclamante
- Copia para la unidad orgánica involucrada en el reclamo. De ser más de un área involucrada, se remitirá una fotocopia a cada una, con el mismo valor, para su correspondiente atención.

b) La Hoja de Reclamación es llenada por el usuario reclamante, al momento de ocurrido el hecho materia de reclamo; haciéndosele entrega de su respectiva copia.





Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO
DE RECLAMACIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS
MARÍA**

7.1.3 Libro de Reclamación Digital

El libro de reclamación digital, se encontrará publicada en la página Web de la Municipalidad Distrital de Jesús María, en concordancia con la Plataforma Digital Única del Estado (www.gob.pe), de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

7.2 DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE

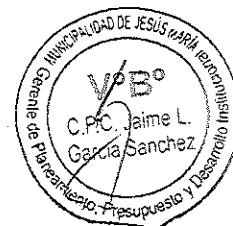
Mediante Resolución de Alcaldía se designa al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en él.

7.3 SEDES INSTITUCIONALES MUNICIPALES

El usuario podrá presentar su reclamo en las sedes institucionales municipales que se detallan a continuación, las cuales cuentan con el respectivo Libro de Reclamaciones:

SEDES INSTITUCIONALES MUNICIPALES EN JESÚS MARÍA

1	PALACIO MUNICIPAL	Av. Mariátegui N° 850
2	LOCAL CUBA	Av. Cuba N° 749
3	LOCAL CENTRO CULTURAL	Av. Horado Urteaga N° 535
4	PISCINA MUNICIPAL	Av. Salaverry cuadra 17 s/n
5	C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Tienda N° 108 Nivel 1
6	CASA DE LA JUVENTUD	Av. Horacio Urteaga cdra. 10 esquina con Av. Santa Cruz
7	CASA DEL ADULTO MAYOR	Av. San Felipe cuadra 3 S/N
8	CASA DEL VECINO	Av. Estados Unidos N° 291
9	CASA DEL VECINO RES SAN FELIPE	Plaza Ágora N° 117
10	COMPLEJO DEPORTIVO LOS PROCERES	Jr. Belisario Flores cdra. 9 s/n
11	ESTADIO MUNICIPAL	Av. Central s/n (Alt. cdra. 6 de Jr. Nazca)
12	LOCAL BASE CENTRAL DE SEGURIDAD CIUDADANA	Jr. Cápac Yupanqui 1520
13	BASE II DE SEGURIDAD CIUDADANA (SERENAZGO) RES. SAN FELIPE	Edificio Los Eucaliptos





Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO
DE RECLAMACIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS
MARÍA**

7.4 DE LAS FUNCIONES

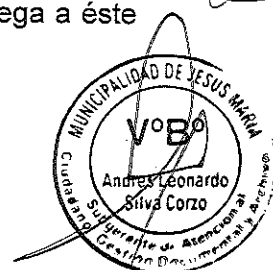
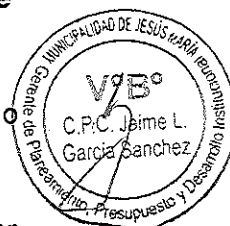
7.4.1. Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones. Tiene como funciones:

- a) Proporcionar el físico del Libro de Reclamaciones a las unidades orgánicas encargadas de su recepción y custodia por sede institucional
- b) Registrar los reclamos presentados de acuerdo con la numeración asignada en el Sistema de Información Documentaria – SID.
- c) Derivar la Hoja de Reclamación (original y copia) a la (las) unidad(es) orgánica(s) involucrada(s) en el reclamo, a fin que le den atención dentro del plazo establecido en la presente Directiva.
- d) Efectuar el seguimiento de los reclamos presentados a fin de garantizar su atención dentro del plazo señalado en la presente Directiva.
- e) Dar respuesta al reclamante, en base al informe de la unidad orgánica responsable.
- f) Archivar, custodiar y conservar las Hojas de Reclamación o el Libro de Reclamaciones, de acuerdo a su respectiva numeración.
- g) Realizar un cuadro estadístico de los reclamos presentados, informando a Secretaría General de manera trimestral.

7.4.2 Funcionario responsable de la custodia y recepción del Libro de Reclamaciones en las sedes institucionales.

Deberá ser designado mediante Resolución de Gerencia Municipal, tiene como funciones:

- a) Recibir y custodiar las Hojas del Libro de Reclamaciones que se le entregue, por sede institucional.
- b) Suministrar el formato de Hoja de Reclamación aprobado por la presente Directiva a los usuarios que la soliciten, para el llenado y tramitación inmediata.
- c) Recibir la Hoja de Reclamación por parte del usuario, haciendo entrega a éste de la copia que le corresponde.





Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO
DE RECLAMACIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS
MARÍA**

- d) Correr traslado del original y copia de la Hoja de Reclamación al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones (Subgerente de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo).
- e) Informar, dentro del plazo establecido, al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones (SGACGDyA), la atención del reclamo y las medidas adoptadas para la corrección del hecho reclamado.

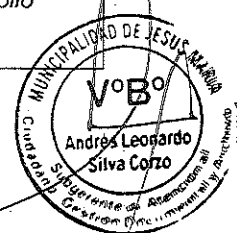
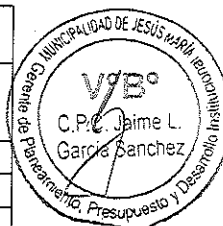
7.4.3 Funcionario de la Unidad Orgánica responsable de atender el reclamo.

- a) Recibir y dar atención a la Hoja de Reclamación enviada por el responsable del Libro de Reclamaciones (SGACGDyA).
- b) Remitir la hoja de reclamación conjuntamente con el informe o descargo correspondiente al responsable del Libro de Reclamaciones dentro del plazo establecido para la formulación de la respectiva respuesta al reclamante.

7.5 UNIDADES ORGÁNICAS ENCARGADAS DE LA CUSTODIA Y RECEPCIÓN DE RECLAMOS POR SEDE INSTITUCIONAL MUNICIPAL

Las unidades orgánicas encargadas de la recepción de las Hojas de Reclamación por cada sede institucional municipal, a través de su personal responsable para tal fin, asumirán la responsabilidad de su custodia hasta su correspondiente traslado al Responsable del Libro de Reclamaciones (Subgerente de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo). El personal encargado por cada unidad orgánica es el siguiente:

N°	SEDE INSTITUCIONAL	UNIDAD ORGÁNICA ENCARGADA DE LA RECEPCIÓN
1	Av. Mariátegui N° 850 - Palacio Municipal	Subgerencia de Atención al Ciudadano Gestión Documental y Archivo
2	Av. Cuba N° 749	Gerencia de Desarrollo Urbano
3	Av. Horacio Urteaga N° 535 – Centro Cultural	Gerencia de Desarrollo Económico Local
4	Av. Salaverry cdra. 17 s/n - Piscina Municipal	Subgerencia de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas
5	Tienda N°108 Nivel 1 - Centro Comercial Real Plaza Salaverry	Subgerencia de Servicios al Contribuyente
6	Av. Horacio Urteaga cuadra 10 esquina con Av. Santa Cruz - Casa de la Juventud	Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano
7	Av. San Felipe cuadra 3 S/N – Casa del Adulto Mayor	Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano
8	Av. Estados Unidos N° 291 – Casa del Vecino	Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano



 Municipalidad de Jesús María	DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA
---	--

9	Plaza Ágora N° 117 – Casa del Vecino Residencial San Felipe	Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano
10	Jr. Belisario Flores cdra. 9 S/N - Complejo Deportivo Los Próceres	Subgerencia de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas
11	Av. Central s/n (Alt cdra 6 de Jr. Nazca) – Estadio Municipal	Subgerencia de Deporte, Juventud y Prevención de Drogas
12	Jr. Cápac Yupanqui N.° 1520 - Base Central de Seguridad Ciudadana	Gerencia de Seguridad Ciudadana.
13	Edificio Los Eucaliptos – Sede Base 2 Serenazgo Residencial San Felipe	Subgerencia de Serenazgo

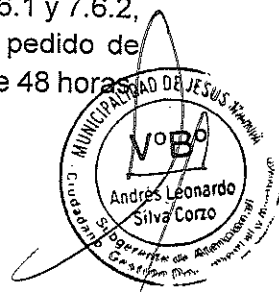
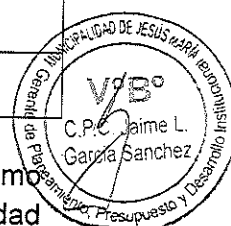
7.6 DE LAS ACTIVIDADES Y PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS

7.6.1. Actividades y Plazos para la atención de los reclamos.

RESPONSABILIDAD	ACTIVIDAD	PLAZO
Funcionario responsable de la custodia y recepción del libro de reclamaciones por sede institucional municipal (sello de recepción, verificación de datos, fecha).	Recepción del reclamo y entrega de copia para el usuario (reclamante).	Inmediato.
	Remisión de la Hoja de Reclamación al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones (original y copia).	En el día, con excepción de aquellas que ingresen dentro de las 2 horas últimas de atención al público. En 5 días máximo, si resulta ser el área involucrada, adjuntando el informe o descargo respectivo.
Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones	Derivación a la unidad orgánica involucrada, salvo aquella que haya adjuntado el informe o descargo respectivo.	2 días hábiles (contados a partir de la recepción de la Hoja de Reclamación)
Funcionario de la Unidad orgánica responsable de atender el reclamo	Atención de la Hoja de Reclamación Informe de las áreas involucradas al funcionario responsable	Máximo 8 días hábiles
Funcionario responsable del libro de Reclamaciones	Respuesta al usuario	Máximo 5 días hábiles

7.6.2. Excepcionalmente, en caso existe dificultad para la atención del reclamo o adopción de medidas para evitar se reitere el hecho reclamado, la unidad orgánica involucrada, responsable de atender el reclamo, comunicará antes del vencimiento del plazo al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones la aplicación de un plazo ampliatorio para tal fin, el mismo que no podrá exceder de cuatro (4) días hábiles.

7.6.3 De no mediar respuesta de la unidad orgánica involucrada dentro del plazo establecido para la atención del reclamo conforme a los numerales 7.6.1 y 7.6.2, el funcionario responsable del Libro de Reclamaciones reiterará el pedido de atención de la Hoja de Reclamación, otorgando un plazo perentorio de 48 horas.





Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO
DE RECLAMACIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS
MARÍA**

bajo responsabilidad; sin perjuicio de informar al despacho de Secretaría General para el inicio de las acciones disciplinarias a que hubiere lugar.

7.7. CONSERVACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

El responsable del Libro de Reclamaciones conserva el Libro de Reclamaciones con las Hojas de Reclamación presentadas por los reclamantes por un lapso de dos años, contados desde la fecha de su registro en el Libro de Reclamaciones, posteriormente se remitirán al Archivo Central.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

8.1 Disposiciones complementarias

PRIMERA. – El responsable del Libro de Reclamaciones efectuará las coordinaciones necesarias para brindar las orientaciones y la asistencia técnica a las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Jesús María, para la correcta aplicación de lo dispuesto en la presente Directiva.

SEGUNDA. - Corresponde a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional la exhibición, en lugar visible y de fácil acceso para el usuario, del aviso de Libro de Reclamaciones en todos y cada uno de los locales de la Municipalidad en que se brinden servicios. Los avisos se realizan de acuerdo con el Formato N° 2 aprobado por la presente Directiva.

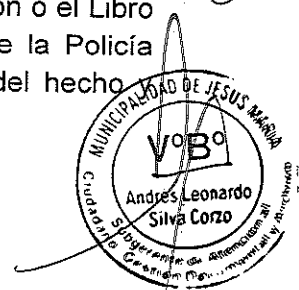
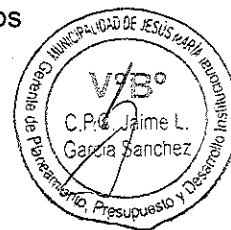
TERCERA. - Los formatos señalados, forman parte de la presente directiva, siendo los siguientes:

- Formato N° 01: Hoja de Reclamación.
- Formato N° 02: Aviso de Libro de Reclamaciones.

8.2 Disposiciones Finales

PRIMERA. - Las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Jesús María, involucradas en todos los procesos de atención del Libro de Reclamaciones, tienen la responsabilidad de cumplir las disposiciones establecidas en la presente directiva.

SEGUNDA. - En caso de pérdida o extravío de una Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, la responsabilidad recae en el funcionario responsable de la unidad orgánica o sede institucional en donde se encontraba la hoja de reclamación o el Libro de Reclamaciones, quien a su vez realizará la denuncia respectiva ante la Policía Nacional en un plazo no mayor de 48 horas de tomado conocimiento del hecho.





Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO
DE RECLAMACIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS
MARÍA**

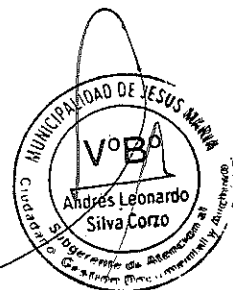
posteriormente comunicará al responsable del Libro de Reclamaciones a fin de que este último incorpore la denuncia a dicho libro.

TERCERA. - El incumplimiento de la presente Directiva, constituye falta administrativa disciplinaria y será sancionado conforme a lo establecido en Reglamento Interno de Trabajo de la Municipalidad Distrital de Jesús María.

CUARTA.- De conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto Supremo N° 007-2020, es rol de la Contraloría General de la República a través de su Órgano de Control Institucional de cada entidad, verificar que las entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones sea su versión digital o física, con el plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos. Por tanto, el Órgano de Control Institucional velará por el estricto cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.

IX. ANEXOS

- Formato N° 01: Hoja de Reclamación.
- Formato N° 02: Aviso del Libro de Reclamaciones.





Municipalidad de
Jesús María

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO
DE RECLAMACIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS
MARÍA**

FORMATO N° 1



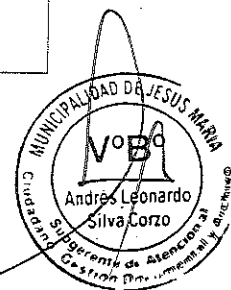
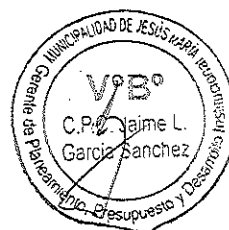
Municipalidad de
Jesús María



HOJA DE RECLAMACIÓN
(D.S. N° 007-2020-PCM)

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN
Fecha	Día	Mes	Año	
Local:				
1. Identificación del usuario				
Nombre:			RUC:	
Domicilio:				
DNI / CE:		Teléf.:		E-Mail:
2. Detalles de la reclamación y/o pedido del usuario				
Detalle:				
Pedido:				Firma del usuario
3. Acciones adoptadas por la entidad				
Detalle:				

Palacio Municipal: Av. Mariátegui N° 850, teléfono: 614 1212
www.munijesusmaria.gob.pe





Municipalidad de
Jesús María

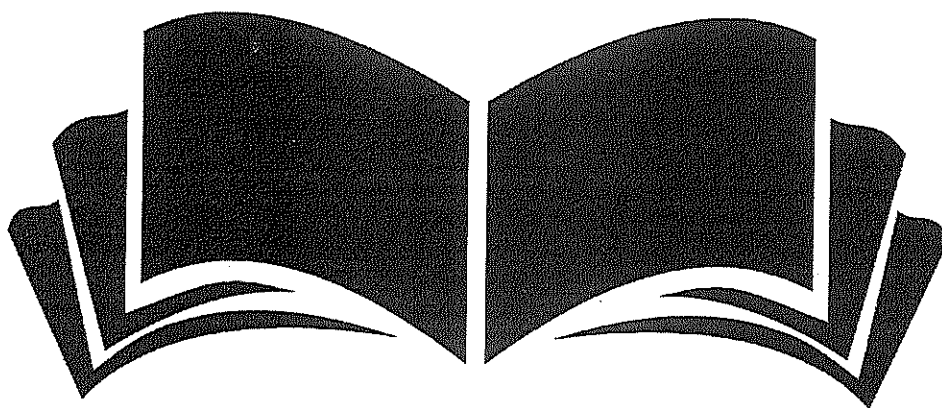
DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO
DE RECLAMACIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS
MARÍA

FORMATO N° 2



Municipalidad de
Jesús María

LIBRO DE RECLAMACIONES



Conforme a lo establecido en el
Decreto Supremo N° 007-2020-PCM,
la Municipalidad de Jesús María
cuenta con un Libro de
Reclamaciones a tu disposición.

**Solícitalo para
registrar un reclamo**

