



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL DORADO

"UNA GESTION DE CAMBIO, PARA TODOS"

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL Nro. 0133-2023-MPD/GM

San José de Sisa, 25 de setiembre del 2023

VISTO:

El Oficio N° 0154-2023-OCI-MPD, de fecha 30 de mayo del 2023, suscrito por el Jefe del Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Provincial de El Dorado, la Opinión Legal N° 046-2023-MPD/GAJ, de fecha 22 de junio del 2023, suscrito por la Gerente de Asesoría Jurídica, la Nota de Coordinación N° 103-2023-MPD/GAJ, de fecha 22 de junio del 2023, suscrito por la Gerente de Asesoría Jurídica, la Directiva N° 001-2023-MPD/OGACGD, la Nota de Coordinación N° 00059-2023-MPD/SG, de fecha 22 de setiembre del 2023, suscrito por la Secretaria General de la Municipalidad Provincial de El Dorado, la Nota de Coordinación N° 0327-2023-MPD/GM, de fecha 22 de setiembre del 2023, suscrito por el Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de El Dorado, y;

CONSIDERANDO:

Que conforme a lo establecido en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú y sus modificatorias en concordancia con el artículo de Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades: los gobiernos locales tienen autonomía política económica y administrativa en los asuntos de su competencia, con sujeción al ordenamiento jurídico, establece y norma la estructura, organización, competencias y funciones de los gobiernos locales;

Que el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece en el numeral 72.2 del artículo 72° que, cada entidad es competente para realizar tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las entidades públicas de contar con un Libro de Reclamaciones, cuya finalidad es establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr una mayor eficiencia y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, mediante Oficio N° 0154-2023-OCI-MPD, de fecha 30 de mayo del 2023, el Jefe del Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Provincial de El Dorado, remite el Informe Resultante del Servicio Relacionado N° 004-2023-OCI/0775, sobre "Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado (periodo 2022)";

Que, mediante Nota de Coordinación N° 103-2023-MPD/GAJ, de fecha 22 de junio del 2023, la Gerente de Asesoría Jurídica remite Opinión Legal N° 046-2023-MPD/GAJ, sobre la Conformación del Comité de Procedimientos Administrativos Disciplinarios – PAD, relacionado con el Sistema de Control Interno – SIC;



Que, mediante Opinión Legal N° 046-2023-MPD/GAJ, de fecha 22 de junio del 2023, la Gerencia de Asesoría Jurídica concluye y recomienda la elaboración de la Directiva dónde se señale el Procedimiento que permita recibir y atender denuncias contra los funcionarios y servidores que vulneran los valores éticos, normas de conducta que afecten la Integridad Pública, asimismo señala que el proyecto de directiva tiene como finalidad recoger las observaciones reclamaciones que la población pueda tener en relación a algún servicio que como entidad se brinde, a efectos de mejorar la calidad de los servicios y coadyuvaría con el desarrollo de las actividades operativas, así como también de los objetivos institucionales;

Que mediante Nota de Coordinación N° 00059-2023-MPD/SG, de fecha 22 de setiembre del 2023, la Secretaria General de la Municipalidad Provincial de El Dorado, remite a la Gerencia Municipal el proyecto de la Directiva N° 001-2023-MPD/OGACGD, y al mismo tiempo solicita que a través de su despacho se remita la aprobación mediante acto resolutivo, de acuerdo con los informes de vistos, por lo que resulta necesario, conforme al marco normativo vigente, aprobar la Directiva N° 001-2023-MPD/OGACGD denominada "PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN Y SUGERENCIAS, INTERPUESTO POR LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE EL DORADO", el mismo que tiene como objetivo establecer normas para el correcto manejo del proceso de atención a los usuarios que requieran el Libro de Reclamaciones en forma física o a través del Portal Institucional de la Entidad, en los locales de atención al público; definir las pautas que permitan a las diferentes unidades orgánicas atender oportunamente los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones y determinar responsabilidades en el plazo de atención de los reclamos registrados para cada una de las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de El Dorado, cuya finalidad es lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, siendo de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y servidores de las diversas unidades orgánicas de esta entidad, que independientemente de su régimen laboral o relación contractual participan en la atención los usuarios y de los reclamos presentados;

Que, mediante Nota de Coordinación N° 0327-2023-MPD/GM, de fecha 22 de setiembre del 2023, la Gerencia Municipal remite la conformidad del citado proyecto de directiva y solicita a la Gerencia de Asesoría Jurídica la elaboración de la Resolución Gerencial correspondiente para su aprobación;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública y que, en su Única Disposición Complementaria Derogatoria deroga el Decreto Supremo N 042-2011-PCM, una vez implementadas las disposiciones del citado Decreto Supremo, conforme a los plazo cronograma y condiciones establecidos por Resolución de Secretaria de Gestión Pública de acuerdo a la Segunda Disposición Complementaria Final, donde se establece que el Decreto Supremo entra vigencia al día siguiente de su publicación, no obstante sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaria de Gestión Pública aprueba en un plazo mayor a sesenta (60) días hábiles, a partir de su publicación;

Que, de acuerdo con los informes de vistos y los considerandos expuestos, resulta necesario; de acuerdo al marco normativo vigente, aprobar la Directiva N° 001-2023-MPD/OGACGD, denominada "PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN Y SUGERENCIAS, INTERPUESTO POR LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE EL DORADO";



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL DORADO

"UNA GESTION DE CAMBIO, PARA TODOS"

Que, con las atribuciones conferidas al Gerente Municipal mediante Resolución de Alcaldía N° 020-2023- MPD/A, de fecha 18 de enero del 2023, quien ha sido designado mediante Resolución de Alcaldía N° 0184-2023-MPD/A, de fecha 12 de junio del 2023, y con el visado de la Gerencia Municipal, la Oficina de Secretaria General y la Gerencia de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, la **DIRECTIVA N° 001-2023-MPD/OGACGD**, denominada "PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN Y SUGERENCIAS, INTERPUESTO POR LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE EL DORADO", que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR el cumplimiento de la presente Resolución y de la directiva aprobada por ésta, a todas las Gerencias, Sub gerencias y demás áreas pertenecientes a esta Municipalidad.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, la publicación de la presente resolución y su anexo en el portal institucional de la Municipalidad Provincial de El Dorado.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL
DORADO

Ing. Luis A. Saavedra García
GERENTE MUNICIPAL

DIRECTIVA N.º 001-2023-MPD/OGACGD

Procedimiento para la Recepción, Registro y Atención del Libro de Reclamaciones, Quejas por defecto de Tramitación y Sugerencias, interpuesto por los Usuarios en la municipalidad provincial de El Dorado

I. OBJETO

Establecer el procedimiento para la recepción, registro, atención y evaluación de los reclamos, así como las quejas por defectos de tramitación que interpongan ante la municipalidad provincial de El Dorado a nivel nacional llamado MPD

Del mismo modo establecer los procedimientos para la gestión y análisis de las sugerencias presentadas por los usuarios a través del buzón de sugerencias de nuestra institución.

II. BASE LEGAL

- a. Decreto Supremo n.º 006-2009-PCM Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, 2009.
- b. Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI Reglas complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de protección al consumidor, 2010.
- c. Ley n.º 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010.
- d. Decreto supremo N° 042-2011-PCM Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones. 2011.
- e. Decreto Supremo n.º 011-2011-PCM Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2011.
- f. Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 119-2014-INDECOPI-COD Aprueban Directiva N° 004-2014/DIR-COD-INDECOPI que regula la Implementación y Condiciones de Uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones. 2014.
- g. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR-PE que aprueba la Directiva N° 02-2015-SERVIR/GPGSC.
- h. Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, 2018.
- i. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- j. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública

III. FINALIDAD

Asegurar la atención adecuada y oportuna de los reclamos que presentan los ciudadanos a nivel nacional, a través del Libro de Reclamaciones, así como las quejas por defecto de tramitación y sugerencias.

IV. ALCALCE

La presente directiva es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y servidores, independientemente de su régimen laboral y/o relación contractual con la municipalidad provincial de El Dorado que participan en la atención de los usuarios y el proceso de atención de reclamos presentados.

RESPONSABILIDADES

La Jefa de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, es responsable de la implementación y supervisión del Libro de Reclamaciones (Físico y Virtual), en el Módulo de Atención al Público de la Sede Central, en los Órganos Desconcentrados de la institución y del portal web institucional.

El personal responsable del módulo de mesa de partes de la Sede Central y Órganos Desconcentrados, son responsables de orientar a los usuarios en la presentación de sus reclamos referidos a la insatisfacción del servicio de atención brindado, a través de la Hoja de Reclamación Física.

La Jefa de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, designa al personal responsable de las respuestas que se cursen a los usuarios, para lo cual contará con el apoyo del asistente de la referida unidad.

Los directores y jefes de las diferentes unidades orgánicas, son responsables de analizar los hechos que originaron el reclamo, las quejas por defecto de tramitación y sugerencias y, de ser el caso, informar las medidas adoptadas a efectos de evitar sucesos similares en el futuro.

La Oficina de Tecnologías de Información, es la responsable de brindar el soporte técnico a la institución, así como del aplicativo de reclamaciones virtual, a través del portal web institucional, garantizando su adecuado y oportuno funcionamiento y realizando las implementaciones pertinentes para el alcance de los objetivos de la presente Directiva, en coordinación con el La Jefa de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

El Órgano de Control Institucional es competente para verificar, conforme a las normas que rigen el control gubernamental, el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, así como en la presente Directiva.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Reclamo

Manifestación mediante el cual un consumidor expresa una disconformidad relacionada a los bienes o servicios suministrados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

La municipalidad provincial de El Dorado cuenta con un (01) Libro de Reclamaciones Físicos (Sede de Central – Jr. Tacna #475). Asimismo, se cuenta con un (01) Libro de Reclamaciones Virtual en el portal web institucional.

Los usuarios podrán presentar un reclamo en el Libro de Reclamaciones físico o virtual, frente a las situaciones originadas o permitidas por personal de la municipalidad provincial de El Dorado, en caso tales como:

- 
- 
- a. Incumplimiento del orden de atención y/o respeto de las colas.
 - b. Impedimento injustificado del ingreso a la institución.
 - c. No poner a disposición de quien lo requiera, y de manera gratuita, información relativa a requisitos, ubicación de sedes y oficinas desconcentradas, horarios de atención, etc.
 - d. Negativa a identificarse debidamente frente al usuario, en cualquier instancia.
 - e. No recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por la municipalidad provincial de El Dorado.
 - f. No obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible.
 - g. No recibir información del estado de su trámite.
 - h. No recibir del personal de la municipalidad provincial de El Dorado un trato respetuoso y diligente.
 - i. Actos de discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
 - j. Demora para ser atendido.
 - k. No obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
 - l. Barreras arquitectónicas que limiten o dificulten el acceso a las dependencias de la Administración Pública.
 - m. Otros de naturaleza similar a los descritos precedentemente.

6.2 Queja



La queja por defecto de tramitación constituye un mecanismo procedimental que permite reclamar a la Administración Pública por aquel defecto de tramitación en la que esta hubiese incurrido, en especial aquellos errores que supongan la paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, así como por el incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que requieran subsanarse antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva, señaladas en el artículo 169° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por D.S. N°004-2019-JUS

El usuario podrá presentar queja por defectos de tramitación que, a diferencia de los recursos, no procuran la impugnación de una resolución, sino buscan se subsane el vicio vinculado a la conducción y ordenamiento del procedimiento para que éste continúe con arreglo a las normas correspondientes.

6.3 Sugerencias

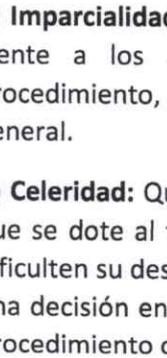
Las sugerencias constituyen recomendaciones que realiza el ciudadano sobre el funcionamiento de los servicios que presta la municipalidad provincial de El Dorado, con la finalidad de mejorar el reclamo o corregir las disfunciones que puedan producirse.



Los usuarios podrán hacer llegar las sugerencias que consideren necesarias para mejorar algún proceso o atención en la provincia de El Dorado a través del Buzón de Sugerencias, tanto en la sede central.

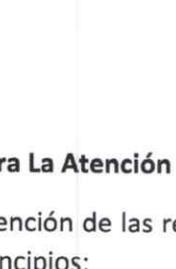
6.4 De Los Principios Para La Atención

La tramitación de la atención de las reclamaciones presenciales o virtuales de los usuarios, se rigen, por siguientes principios:



a) **Imparcialidad:** Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación frente a los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.

b) **Celeridad:** Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible; evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos burocráticos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.



c) **Simplicidad:** Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir

d) **Informalismo:** Las normas del procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

e) **Orientación:** La administración debe garantizar una correcta orientación a los usuarios de la municipalidad provincial de El Dorado, brindando la información necesaria para facilitar la presentación de los reclamos que estimen pertinentes.

6.5 Libro de reclamaciones virtual



Los usuarios que deseen pueden utilizar medios virtuales, como es, un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual es accesible para el ciudadano en el portal web institucional. El ciudadano podrá imprimir una copia de su hoja de reclamación luego de haber sido registrado su queja o reclamo, adicionalmente de requerirlo puede recibir una copia de su reclamación al correo electrónico que para dichos efectos haya proporcionado.

6.6 La designación del responsable del libro de reclamaciones

El responsable del Libro de Reclamaciones de la municipalidad provincial de El Dorado es el Jefe de la oficina de tecnologías de información, quien es designado mediante Resolución del titular del Pliego.

6.7 De la supervisión y remisión de la información



La Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, es responsable de remitir la información a la Gerencia Municipal y al Órgano de Control Institucional semestralmente, acerca del estado situacional y la atención de los reclamos presentados por los usuarios, en el cual incluirá, de ser el caso, las acciones que las unidades orgánicas prestadoras del servicio, materia del reclamo, han adoptado para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro y mejorar la calidad de dichos servicios que se brindan al usuario.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 DE LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS

7.1.1 Requisitos Todo reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones, para ser tramitado, debe contener como mínimo la información siguiente:

- 
- a. Fecha del reclamo.
 - b. Sede y dirección.
 - c. Nombre y apellidos.
 - d. Domicilio.
 - e. Documento Nacional de Identidad o Carné de extranjería cuando se trate de usuarios extranjeros.
 - f. Teléfono y/o correo electrónico.
 - g. Descripción clara y legible de la situación reclamada.
 - h. Firma del reclamante.



7.1.2 Naturaleza Los reclamos que presenten los usuarios, en cualquiera de sus modalidades ante la municipalidad provincial de El Dorado, no tiene la naturaleza de recurso administrativo; asimismo, la respuesta que obtengan al respecto por parte de la institución, no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnatorio, ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.

7.1.3 Modalidades

El usuario podrá presentar su reclamo, según formato dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.2 del artículo 3 de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de secretaria de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP a través de las siguientes modalidades:

- 
- a) **De manera presencial:** Se realiza a través del Libro de Reclamaciones físico, el cual se encuentra ubicado en un lugar visible, de fácil acceso, a disposición del usuario, durante el horario hábil de atención al público.
 - b) **De manera virtual:** El usuario podrá registrar su reclamo virtualmente, al que se accederá a través de la página web institucional de la municipalidad provincial de El Dorado.

7.1.4 Plazo Los reclamos recabados por la MPD:

Presentados en cualquiera de sus modalidades, deberán ser atendidos en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, según lo establece el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, debiendo además cumplirse con los plazos del procedimiento interno, establecidos en la presente directiva administrativa.

7.1.5 De la idoneidad de la respuesta:



La elaboración de la respuesta considera:

- a. Hacer el debido seguimiento de la situación de inconformidad manifestada por el usuario.

El funcionario quejado deberá presentar un informe al día siguiente de haber sido solicitado, como plazo máximo. En un plazo máximo de un día, el superior jerárquico inmediato del funcionario o servidor quejado evalúa el contenido del informe presentado, conjuntamente con la Queja, elevando el informe con el proyecto de Resolución que declara fundada o infundada la queja, a más tardar dentro del plazo de un (01) día.

Las quejas por defecto de tramitación recibidas en las oficinas de los órganos desconcentrados serán remitidas mediante correo electrónico en el día, con copia al Coordinador de los Órganos Desconcentrados, con cargo de regularizar en forma inmediata su envío mediante comunicación dirigida al La Jefa de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

7.2.7 Medidas Correctivas y responsabilidad administrativa

En caso se declare fundada la queja, la autoridad competente deberá dictar las medidas correctivas pertinentes para subsanar el defecto en la tramitación a fin de impulsar el procedimiento, asimismo, se dispondrá el inicio de las acciones para el deslinde de responsabilidad administrativa a que hubiere lugar.

7.3 SUGERENCIAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN BRINDADO

7.3.1 Recepción de sugerencias del usuario respecto al servicio brindado

7.3.1.1 Las sugerencias del usuario, son presentadas en el Formato "Atención de Sugerencias del Usuario", las cuales son depositadas en los buzones de sugerencias ubicados en el área de Atención al Público de la Sede central y en los Órganos Desconcentrados, de la MPD a nivel nacional.

7.3.1.2 Las sugerencias también pueden ser recibidas por escrito. En el caso que sean efectuadas por teléfono o vía e-mail serán registradas por el personal del Módulo de Atención al Público a fin de dejar constancia del suceso en el formato, el cual será remitido al Director de Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

7.3.1.3 En el caso de los órganos desconcentrados, si la sugerencia no es de su competencia, el referido formato será remitido a al Director de Administración y Finanzas. De resultar pertinente la sugerencia planteada, el encargado del órgano desconcentrado comunica al La Jefa de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, la recepción y pertenencia de la misma, mediante correo electrónico.

7.3.2 Evaluación y análisis de sugerencias: Atención de sugerencias que competen a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

7.3.2.1 El La Jefa de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, procede a la evaluación de la sugerencia presentada en el formato "Atención de Sugerencias del Usuario". Se reúne con las áreas funcionales bajo su ámbito de dependencia relacionada directamente con la sugerencia presentada y evalúa la pertinencia de implementar la misma.

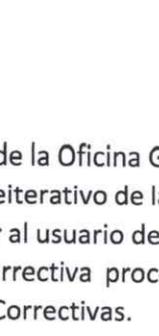
7.3.2.2 De ser factible la sugerencia se preparará un Plan de Trabajo que indicará acciones, responsables y tiempos de ejecución; asimismo, él El Director de Administración y Finanzas informa al usuario, de acuerdo al procedimiento "Notificaciones".

7.3.2.3 Dicha evaluación y análisis quedará registrada en el formato, Si no procede la sugerencia formulada, se procederá al archivo de la misma.

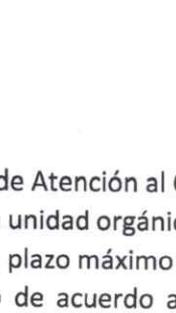
El La Jefa de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, al tercer (03) reclamo reiterativo de la misma unidad orgánica, sobre la misma materia, o de no cumplirse con responder al usuario dentro del plazo máximo de 30 días hábiles, deberá emitir una Solicitud de Acción Correctiva procediendo de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento SGC-P-007 Acciones Correctivas.

7.2 DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

Requisitos Toda queja por defecto de tramitación, para ser tramitada debe contener como mínimo la información siguiente:

- 
- Fecha
 - Nombre y apellidos completos del usuario
 - Domicilio
 - Teléfono y/o correo electrónico
 - Documento Nacional de Identidad o Carné de extranjería cuando se trate de usuarios extranjeros.
 - Firma
 - De conocer, indicar la autoridad a la cual es dirigida la queja por defecto de tramitación (superior jerárquico del funcionario o servidor quejado)
 - Fundamento de la queja

7.2.2. Naturaleza



Constituye un remedio procesal a través del cual el administrado que sufre un perjuicio derivado de un defecto en la tramitación del procedimiento, acude al superior jerárquico de la autoridad o funcionario quejado para que conozca de la inactividad procedimental injustificada y la desviación en la tramitación de los expedientes administrativos, con el objeto de que proceda a su subsanación.

7.2.3 Modalidad



Se presentará de manera presencial, a través de la Mesa de Partes de la MPD y su registro será a través del Sistema de Gestión Documental.

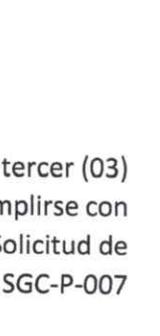
7.2.4 Plazo

Deberán atenderse en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, de conformidad con el numeral 2 del artículo 169° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por D.S. N° 004-2019-JUS.

7.2.5 Presentación y derivación

Las quejas por defectos de tramitación se presentan mediante solicitud simple dirigida al superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento y su presentación es de manera presencial a través de la Mesa de Partes de la MPD (Sede Central y Órganos Desconcentrados), para su registro se utilizará el Sistema de Gestión Documental.

7.2.6 Atención



Se recibe la queja derivada por el sistema de trámite documentario, se analiza su contenido, y a más tardar al día siguiente de haberla recibido, se corre traslado de la misma al funcionario o servidor quejado para que informe sobre el supuesto deber infringido.

El Jefe de tecnologías de Información, registrará las respuestas remitidas a los usuarios, para lo cual contará con el apoyo del asistente de la referida unidad, quien a su vez se encargará de custodiar las comunicaciones cursadas a los usuarios.

7.1.8 Atención de Reclamos que competen a otras Unidades Orgánicas

Si de la descripción del reclamo se desprende que compete a otra unidad orgánica, La Jefa de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, al día siguiente de recepcionado el reclamo por su despacho, remitirá copia de la hoja del reclamo presentado, a la Unidad Orgánica correspondiente.

Si el reclamo ha sido presentado en las instalaciones de los Órganos Desconcentrados, los encargados de las referidas oficinas, remitirán a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, mediante memorándum copia de la hoja del reclamo presentado, quien al día siguiente de recepcionada la comunicación por su despacho, procederá a remitirla a la Unidad Orgánica respectiva.

De no proceder el reclamo, dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles de recepcionado el mismo, se remitirá a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, la comunicación cursada al usuario mediante carta suscrita por el funcionario responsable de la Unidad Orgánica competente, con el detalle de los resultados del análisis correspondiente, dando por finalizado el proceso.

De proceder el reclamo, dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles de recepcionado el mismo, se remitirá a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, la comunicación cursada al usuario mediante carta suscrita por el funcionario responsable de la Unidad Orgánica competente, del procedimiento a seguir para su atención y, de ser el caso, las medidas adoptadas por la entidad para evitar en el futuro el acontecimiento de hechos similares.

Las comunicaciones remitidas a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria serán custodiadas en el Archivo de Gestión de la Unidad (Carta de respuesta y Acta de Notificación).

El jefe de Tecnologías de Información registrará las respuestas remitidas a los usuarios, para lo cual contará con el apoyo de su asistente de la referida unidad, quien se encargará del archivo de las comunicaciones cursadas a los usuarios.

7.1.9 Atención de reclamos que competen a los Órganos Desconcentrados

Si de la descripción del reclamo se desprende que el mismo compete a un servicio de atención brindado por el Órgano Desconcentrado, el encargado de la referida oficina remitirá a la unidad Orgánica de Administración, vía correo electrónico, a más tardar al día siguiente de su presentación, la hoja de reclamo digitalizada. Posteriormente, dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles, computados desde el día siguiente de la presentación del reclamo, el citado responsable regularizará el envío adjuntando copia de la hoja del reclamo presentado, así como de la carta de respuesta cursada al usuario.

Las comunicaciones cursadas al usuario en los órganos desconcentrados se realizarán a través del servicio de mensajería quedando en el Archivo de Gestión, una copia de la carta de respuesta remitida, como evidencia. El Jefe de Tecnologías de Información, registrará las respuestas remitidas a los usuarios para lo cual contará con el apoyo de su asistente de la referida unidad, quien se encargará del archivo de las comunicaciones cursadas a los usuarios.

- b. Pronunciarse respecto de todos los puntos de inconformidad manifestados por el usuario.
- c. Precisar, de corresponder, las medidas implementadas o por implementar a fin de evitar posteriores inconvenientes.
- d. Brindar una respuesta asertiva, empática, que procure la mayor satisfacción del usuario, en relación a la situación reclamada.

7.1.6 Registro

El usuario puede solicitar asistencia para el correcto registro de su reclamo físico, a través del Libro de Reclamaciones físico y exigir la copia (desglosable) de su reclamo. El acceso al Libro de Reclamaciones virtual estará a disposición del usuario las 24 horas del día, los 365 días del año; sin embargo, en caso de reclamaciones registradas los días sábados, domingos y feriados o fuera del horario hábil, esto es del horario de atención al público aprobado, serán tramitadas y computados los plazos a partir del primer día y hora hábil siguiente. Asimismo, el registro virtual del reclamo genera la constancia de recepción de manera automática, la misma que el usuario puede imprimir y/o direccionar a su correo electrónico y de manera automática el sistema deriva un mensaje al correo corporativo al director de la oficina General del Asesoría Jurídica.

Una vez presentado el reclamo, en el Libro de Reclamaciones de la Sede Central u Órganos Desconcentrados, el responsable entregará al usuario la hoja desglosable como constancia de su presentación y remitirá copia al día siguiente de su presentación al director de Administración y finanzas.

7.1.7 Atención de Reclamos que competen a la MPD

El La Jefa de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, procede al análisis de los hechos y causas que originaron el reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones, para lo cual se reúne con las áreas funcionales bajo su dependencia relacionadas directamente con el reclamo presentado a fin de confirmar la procedencia o no de dicho reclamo y de ser el caso la posible solución.

De no proceder el reclamo, dentro del plazo máximo de trece (13) días hábiles de concluida la etapa de análisis, se le comunicará al usuario mediante carta suscrita por el La jefa de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, los resultados del análisis correspondiente, dando por finalizado el proceso.

De proceder el reclamo, dentro del plazo máximo de trece (13) días hábiles de concluida la etapa de análisis, se le comunicará al usuario mediante carta suscrita por el La Jefa de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, el procedimiento a seguir para su atención y, de ser el caso, las medidas adoptadas por la entidad, para evitar en el futuro el acontecimiento de hechos similares.

Las comunicaciones serán cursadas al domicilio indicado por el usuario dentro del plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la respuesta con la atención del reclamo, utilizando como medio físico la notificación, quedando en el Archivo de Gestión de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, copia de la carta de respuesta y del Acta de Notificación, como evidencia.

7.3.3 Atención de sugerencias que competen a otras unidades orgánicas y órganos desconcentrados

7.3.3.1 Si de la descripción de la sugerencia se desprende que compete a otra unidad orgánica, el Director de Administración y Finanzas lo derivará a la unidad orgánica u Órgano Desconcentrado correspondiente la que deberá tomar las acciones del caso para su evaluación y análisis, en coordinación con el personal a su cargo.

7.3.3.2 La evaluación y análisis de las sugerencias que sean de competencia de la unidad orgánica u Órgano Desconcentrado responsable, deberá registrarse en el formato; remitiéndose el registro completo a el Director de Administración y Finanzas.

7.3.3.3 La comunicación al usuario deberá efectuarse mediante documento suscrito por el funcionario responsable de la unidad orgánica competente, para su posterior remisión a la Unida de Administración y Finanzas para su correspondiente notificación, según procedimiento.

7.3.3.4 Si la sugerencia fue recibida por el órgano desconcentrado, el encargado notifica la respuesta al usuario a través del servicio de mensajería. Todos los actuados deberán ser remitidos a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria por conducto regular.

7.3.3.5 La Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, informará semestralmente a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto respecto a las Sugerencias presentadas y/o atendidas durante el período correspondiente.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

El incumplimiento de la presente Directiva significará la aplicación de las sanciones dispuestas en el Reglamento Interno de Servicio Civil - RIS y las normas legales que resultan pertinentes para los servidores de LA MPD.

En el caso de no darse respuesta a los reclamo dentro del plazo establecidos máximo de 30 días hábiles de presentado, la Secretaría Técnica de Procedimientos Administrativos Disciplinarios, recibida la comunicación respectiva, procederá a realizar la investigación preliminar de los hechos y emitir el informe de precalificación, a efectos de desarrollar el procedimiento disciplinario conforme a la Directiva N° 02-2015-SERVIR/GPGSC aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR-PE, de corresponder.

IX. ANEXOS

9.1 Anexo N° 01: "Glosario"

9.2 Anexo N° 02: "Hoja de Reclamación"



ANEXO 01 – GLOSARIO 1

1. **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que acude a una entidad pública para ejercer alguno de los derechos establecidos en la Ley N° 27444 o para solicitar información acerca de los trámites y servicios exclusivos que realiza la MPD
2. **Aviso del Libro de Reclamaciones:** Letrero físico o aviso virtual que indica la ubicación del libro de reclamaciones. Deberá colocarse en lugar visible del área del módulo de atención al público y en los órganos desconcentrados o cuando se trate de aviso virtual, en una ubicación de fácil acceso en el portal web institucional.
3. **Reclamo:** Constituye la expresión de insatisfacción o disconformidad que manifiesta el ciudadano(a) respecto a un servicio de atención brindado por la entidad. Se manifiesta a través de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones. El reclamo no constituye una denuncia, consulta, queja por defecto de tramitación o recurso administrativo, dado que dichas acciones se sujetan a las disposiciones previstas en el Texto Único Ordenado de la Ley No 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General", aprobado por D.S. N° 004-2019-JUS.
4. **Libro de Reclamaciones:** Consta de manera física o virtual debiendo ser ubicado en lugar visible y de fácil acceso conforme lo establece el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
5. **Sugerencia:** Es todo aporte que no suponga reclamos, formulados por los ciudadanos(as), en forma individual o colectiva, tendiente a mejorar la prestación de los servicios
6. **Buzón de Sugerencias:** Es un canal de comunicación cuyo objetivo es recoger las sugerencias del ciudadano en las entidades.
7. **Sistema de Gestión Documental:** Herramienta informática utilizada para automatizar el trámite administrativo de los documentos que ingresan a la MPD, con el fin de agilizar y optimizar su manejo y control.
8. **Queja por Defecto de Tramitación:** Constituye un mecanismo procedimental que permite reclamar a la Administración Pública por aquel defecto de tramitación en la que este hubiese incurrido, en especial aquellos errores que supongan la paralización del procedimiento o transgresión de los plazos establecidos en la ley, así como por el incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que requieran subsanarse antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.



ANEXO N° 02: HOJA DE RECLAMACIÓN

| LIBRO DE RECLAMACIONES | | Fecha: | Día: | Mes: | Año: |
|--|-----------------|---|---|---------------------|----------------------|
|  MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE "EL DORADO" <i>Plan Quilcho de Comercio para Todos!</i> JR. TACNA 475 - San José de Sisa | | RUC: 20154547097 HOJA DE RECLAMACIÓN N° 000002 | | | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE | | | | | |
| NOMBRE: | | | | | |
| DOMICILIO: | | | | | |
| DNI / CE: | | | TELÉFONO / E-MAIL: | | |
| PADRE O MADRE: (Para el caso de menores de edad) | | | | | |
| 2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO | | | | | |
| PRODUCTO | Monto reclamado | | | | |
| SERVICIO | DESCRIPCIÓN: | | | | |
| 3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR | | | RECLAMO ¹ | QU. IA ² | |
| DETALLE: | | | | | |
| PEDIDO: | | | | | FIRMA DEL CONSUMIDOR |
| 4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR | | | | | |
| FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: | | | DÍA | MES | AÑO |
| | | | | | FIRMA DEL PROVEEDOR |
| ¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios. | | | ² QUEJÁ: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público. | | |
| Destinatario (Consumidor, Proveedor o INDECOP) según corresponda) | | | | | |
| <small>*La formulación del reclamo no implica acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOP. **El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.</small> | | | | | |

