



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI

La Convención - Cusco

¡Juntos por el gran cambio!



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 1110-2023-GM/MDM

Camisea, 20 de diciembre de 2023.

### VISTOS:

El Informe N° 286-2023-OPyM-OGPyP-MDM/LC, de 27 de octubre del 2023, emitido por el C.P.C. Cristhian Martin Pascual en su condición de jefe de la Oficina de Planeamiento y Modernización, el Informe N° 312-2023-OPyM-OGPyP-MDM/LC de 20 de noviembre del 2023, el Memorandum N° 3075-2023-OGPP-MDM/LC-LHEV de 20 de noviembre 2023, el Memorandum N° 95-2023-OGSGD-MDM/LC de 23 de noviembre del 2023, el Informe N° 1859-2023-MDM-OGAJ/RZC, de 29 de noviembre de 2023, emitido por el Abg. Lino Delgado Villalobos, en su condición de director de la Oficina General de Asesoría Jurídica - MDM, demás actuados, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley de Reforma Constitucional N° 30305, concordante con el artículo II, del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, establece que las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local, que emanan de voluntad popular, con personería jurídica de Derecho Público y autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, radicando esta autonomía en la facultad de ejercer actos de gobierno administrativos y de administración;

Que, el artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972-Ley Orgánica de municipalidades, establece que: "Los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad con la Constitución Política del Estado, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público, así como a las normas técnicas referidas a los sistemas administrativos del estado, que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, publicado en el Diario el Peruano el 17 de enero del 2020, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública, en cuya Única Disposición Complementaria Derogatoria, se deroga el Decreto Supremo N°042-2011-PCM, respeto de la Obligación de las entidades del Sector Público, de contar con un Libro de reclamaciones;

Que, el Decreto Supremo N°007-2020-PCM, en su artículo 1°, establece como objetivo, establecer las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la administración pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas. Asimismo, en su artículo 4°, establece 4.1, que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o inconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le presto un bien o servicio;

Que, la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades en su artículo 27° Gerencia Municipal: La administración municipal está bajo la dirección y responsabilidad del Gerente Municipal;

Que, el artículo 38° de la citada norma señala: El Ordenamiento jurídico de las municipalidades está constituido por las normas emitidas por los órganos de gobierno y administración municipal, de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional, las normas y disposiciones municipales se rigen por los principios de exclusividad, territorialidad, legalidad y simplificación administrativa, en perjuicio de la vigencia de otros principios generales del derecho administrativo, concordante al artículo 39° las gerencias resuelven los aspectos administrativos a su cargo a través de resoluciones y directivas;

Que, asimismo, el numeral 1.2.1. Del artículo 1° de la ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N°004-2019-JUS, establece que "Los actos de administración interna de las entidades destinadas a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o

[www.munimegantoni.gob.pe](http://www.munimegantoni.gob.pe)



@MMegantoni

#MuniMegantoni



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco

**¡Juntos por el gran cambio!**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

servicios. Estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan". Asimismo, el numeral 62.3 del artículo 62° del mismo cuerpo normativo dispone que "cada entidad es competente para realizar tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos";

Que, es preciso indicar que toda Directiva es un dispositivo oficial (legal) de carácter interno, que formula las dependencias administrativas, por intermedio de sus Autoridades superiores, con la finalidad de ordenar y orientar a las personas sobre un asunto indeterminado, mediante este documento las autoridades superiores dictan normas, disposiciones y ordenes de carácter general. Del mismo modo, tiene por finalidad precisar políticas y determinar procedimientos o acciones que deben realizarse en cumplimiento de disposiciones legales vigentes;

Que, asimismo, la citada directiva interna tiene como finalidad Gestionar de manera oportuna e idónea la atención de los reclamos presentados ante la Municipalidad Distrital de Megantoni y establecer el procedimiento para la implementación de la gestión de los reclamos como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de los administrados;

Que, mediante Informe N° 286-2023-OPyM-OGPyP-MDM/LC, de 27 de octubre del 2023, emitido por el C.P.C. Cristhian Martin Pascual en su condición de jefe de la Oficina de Planeamiento y Modernización, REMITE al jefe de la Oficina General de Planeamiento Y Presupuesto de la Municipalidad Distrital de Megantoni, OPINION FAVORABLE al Proyecto de Directiva Denominado; "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACION PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI";

Que, mediante el Informe N° 312-2023-0PyM-OGPyP-MDM/LC de 20 de noviembre del 2023, el jefe de la Oficina de Planeamiento y Modernización de la Municipalidad Distrital de Megantoni, REMITE al jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Distrital de Megantoni, LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES sobre Proyecto de Directiva denominado "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACION PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI". siendo el Proyecto de Directiva denominado: "NORMAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI";

Que, mediante el Memorándum N° 3075-2023-0GPP-MDM/LC-LHEV de 20 de noviembre 2023, el jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Distrital de Megantoni, REMITE al jefe de la Oficina General de Secretaria Y Gestión Documentaria de la municipalidad Distrital de Megantoni, LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES respecto al Proyecto de Directiva denominado "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE ACTOS DE DISCRIMINACION PRESENTADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI". Y SOLICITA Opinión Técnica para la continuación con el proceso de aprobación;

Que, mediante el Memorándum N° 95-2023-OGSGD-MDM/LC de 23 de noviembre del 2023, REMITE al jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Distrital de Megantoni, INFORME sobre Propuesta de Directiva: "NORMAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI", quien emite Opinión Favorable para su Aprobación;

[www.munimegantoni.gob.pe](http://www.munimegantoni.gob.pe)



@MMegantoni

#MuniMegantoni



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI

La Convención - Cusco

¡Juntos por el gran cambio!



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Que, mediante el Informe N° 1859-2023-MDM-OGAJ/RZC, de 29 de noviembre de 2023, emitido por el Abg. Lino Delgado Villalobos, en su condición de director de la Oficina General de Asesoría Jurídica - MDM, declara; PROCEDENTE aprobar el Proyecto de Directiva N° 0017-2023-GM-MDM/LC, denominado; "NORMAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI".

ESTANDO, lo precedentemente expuesto, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, con la designación del Gerente Municipal mediante Resolución de Alcaldía N° 150-2023-A-MDM/LC, y habiéndose delegado las facultades conferidas al Gerente Municipal mediante Resolución de Alcaldía N° 316-2023-A-MDM/LC, y demás normas legales vigentes;

SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.** - APROBAR, la Directiva N° 0017-2023-GM-MDM/LC, denominada; "Normas y Procedimiento para la Atención de Reclamos Presentados ante la Municipalidad Distrital de Megantoni".

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - ENCARGAR, a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y Oficina de General de Secretaria y Gestión Documentaria de la Entidad, para que en coordinación entre ambas oficinas implementen los lineamientos sobre Normas y Procedimiento para la Atención de Reclamos Presentados ante la Municipalidad Distrital de Megantoni, en estricta relación con la; Directiva N° 0017-2023-GM-MDM/LC, denominada; "Normas y Procedimiento para la Atención de Reclamos Presentados ante la Municipalidad Distrital de Megantoni".

**ARTÍCULO TERCERO.** - ENCARGAR a la Oficina General de Tecnologías de Información la publicación de la presente Resolución en la plataforma digital única del Estado Peruano - GOB.PE <https://www.gob.pe/munimegantoni>.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, CÚMPLASE.



C.C.  
OGPP.  
OGSGSD  
Pág. Web  
Archivo

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI  
ING. WILBER LAPA BERROCAL  
GERENTE MUNICIPAL  
DNI. 09757863



[www.munimegantoni.gob.pe](http://www.munimegantoni.gob.pe)



@MMegantoni

#MuniMegantoni



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE **MEGANTONI**



La Convención - Cusco  
**¡Juntos por el gran cambio!**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



## MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI

### DIRECTIVA N° 0017-2023-GM-MDM/LC.-

**"NORMAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS  
PRESENTADOS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
MEGANTONI"**



**OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO**



Camisea, 01 octubre del 2023



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco

**¡Juntos por el gran cambio!**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

## CONTENIDO



OBJETIVO ..... 3

II. FINALIDAD ..... 3

III. ALCANCE ..... 3

IV. BASE LEGAL ..... 3

DISPOSICIONES GENERALES ..... 4

NATURALEZA DEL RECLAMO ..... 6



VII. DE LOS PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ..... 6

VIII. DE LA GRATUIDAD DE LOS RECLAMOS ..... 6

IX. DE LAS RESPONSABILIDADES ..... 6

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS ..... 7

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS ..... 11



DISPOSICIONES FINALES ..... 11

XII. ANEXOS ..... 11



MEGANTONI  
Gestión  
2023 - 2026



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco

¡Juntos por el gran cambio!

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



## "NORMAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI"

### OBJETIVO

Establecer las normas y los procedimientos que permitan regular la atención de los reclamos presentados por las personas naturales y personas jurídicas ante la Municipalidad Distrital de Megantoni.

### FINALIDAD

Gestionar de manera oportuna e idónea la atención de los reclamos presentados ante Municipalidad Distrital de Megantoni y establecer el procedimiento para la implementación de la gestión de los reclamos como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de los administrados.

### ALCANCE

La presente directiva será de cumplimiento obligatorio para los responsables de atención de reclamos de todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Megantoni.

### BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú y sus modificatorias.
- Ley N° 27972: Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27658: Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM: Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM: Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM: Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM: Decreto Supremo 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, 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.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2022-PCM/SGP: Resolución que establece las técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos y Manual de Identidad Visual de la Plataforma Digital de Reclamos.





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco

¡Juntos por el gran cambio!

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



## DISPOSICIONES GENERALES

### DEFINICIONES:

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Es la acción 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.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Es la acción que consiste en eliminar la causa raíz de los problemas potenciales identificados y vinculados a la gestión de reclamos.



**ADMINISTRADO:** Es toda persona natural o jurídica, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa de un procedimiento administrativo o trámite interno ante la Municipalidad Distrital de Megantoni.

**CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA:** Son los puntos de acceso a través de los cuales el administrado hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas. Se clasificarán en: 1. Presencial y 2. Virtual:

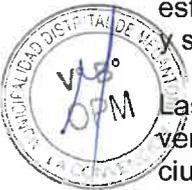


**FUNCIONARIO RESPONSABLE:** Es el funcionario designado mediante resolución emitida por la máxima autoridad de la Municipalidad Distrital de Megantoni, encargado de gestionar la información de los reclamos, presentada por los administrados mediante los canales de atención.

**GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN:** Es el conjunto de acciones administrativas enlazadas e interdependientes, con la finalidad de mejorar la atención de la Municipalidad Distrital de Megantoni que brinda a la ciudadanía de manera eficaz y eficiente ante los reclamos.



**INFORME DE ATENCIÓN:** Documento elaborado por los responsables de la Municipalidad Distrital de Megantoni, mediante el cual se da respuesta a los reclamos de los administrados, informando principalmente, acerca de las medidas adoptadas y las acciones llevadas a cabo para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.



**LIBRO DE RECLAMACIONES:** Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones, que coadyuvan a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.

Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo.



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco

¡Juntos por el gran cambio!

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



**MEJORA CONTINUA:** Se refiere a la aplicación sistemática y recurrente de un conjunto de acciones por parte de las entidades públicas que buscan cambios y mejoras en la calidad de la prestación de los bienes y servicios.

**RECLAMO:** Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la Municipalidad Distrital de Megantoni por la atención recibida o la prestación de un bien o servicio. El reclamo puede versar sobre los siguientes motivos:

- Trato profesional durante la atención. Se refiere a las acciones que asume el/la servidora/a civil y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuente la entidad pública. De modo que la persona considera aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.
- Información. Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma de entrega. Por lo que la persona considera elementos como el uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, los horarios y plazos de atención, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio.
- Tiempo de atención. Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad pública, es decir, desde la espera por parte de la persona antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad o empresa pública. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.
- Acceso a la prestación de los bienes y servicios. Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la entidad pública para entregar el bien o servicio a todas las personas de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuente la entidad pública. En ese sentido la persona evalúa aspectos, tales como, la infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.
- Resultado de la gestión o atención. Referido a la capacidad de la entidad pública de prestar un bien o un servicio de forma correcta. Esto depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, los cuales deben tener correlato con la facilidad que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.
- Confianza de la entidad ante las personas. Referido a situaciones que afectan la legitimidad que la entidad pública genera en las personas. Las personas evalúan aspectos, tales como, la transparencia en los actos del servicio, la



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI

La Convención - Cusco  
**¡Juntos por el gran cambio!**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

integridad alineada al cumplimiento de valores, principios y normas éticos compartidos, entre otros.

**INCIDENTE:** Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención recibida por la persona.

## VI. NATURALEZA DEL RECLAMO

Los reclamos presentados ante la Municipalidad de Megantoni no tienen naturaleza de recurso administrativo, y la respuesta es inimpugnable, ni suspende los plazos establecidos de los procedimientos en curso.

## VII. DE LOS PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS

El trámite de los procedimientos para la atención de los reclamos se rige por los siguientes principios.

**a. Principio de Celeridad.** Los reclamos deben ser atendidos sin exceder el plazo establecido para el mismo.

**b. Principio de Simplicidad.** Los procedimientos de reclamos deben ser atendidos con las formalidades mínimas, evitando cualquier tipo de exigencias innecesarias.

**c. Principio de 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 no se afecten derechos e intereses por la exigencia de aspectos formales que pueden ser subsanados dentro del procedimiento.

## VIII. DE LA GRATUIDAD DE LOS RECLAMOS

La tramitación de los reclamos que formulen los administrados en contra de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Megantoni, se realizan de forma gratuita.

## DE LAS RESPONSABILIDADES

El responsable de la Oficina de Mesa de Partes es el encargado de la recepción del reclamo en el libro de reclamaciones físico, quien a su vez elevará a la Secretaría General.

La Secretaría General, es responsable de las siguientes acciones:

**a.** Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.

**b.** Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas para utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.

**c.** Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Para tal efecto, en cada una de sus sedes, se debe contar por lo menos



# MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco

¡Juntos por el gran cambio!

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



con un equipo informático a disposición de las personas, salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas.

d. Designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe); debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades y empresas públicas obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro de el/la responsable del proceso de gestión de reclamos se efectúa en dicha plataforma digital.



e. Evaluar el desempeño del proceso de la gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad o empresa pública, en el marco del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

f. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de competencia de la entidad.

g. Implementar y utilizar la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" en la entidad o empresa pública y sus canales de atención, según corresponda. Coordinar la atención oportuna, así como la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas.

Mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad o empresa pública, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM

j. Registrar en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", la identificación de los encargados, titular y alterno del Libro de Reclamaciones en cada sede.

k. Brindar y coordinar acciones de capacitación y sensibilización a todo el personal de la entidad o empresa pública relacionado con la gestión de reclamos.

De considerarlo pertinente el/la responsable del proceso de gestión de reclamo puede delegar, total o parcialmente, en el/la o los/las encargados/as por sede, las acciones que le corresponde dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso.



## X. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Registro del reclamo.

Formas de presentación del reclamo

En caso que el administrado identifique un incidente por parte de algún funcionario o servidor de la Municipalidad de Megantoni, comprendido en los supuestos señalados en el numeral 5.10 de la presente Directiva, queda habilitado a presentar su reclamo.

El acceso al Libro de Reclamaciones en su formato digital, se realiza únicamente a través de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE ([www.gob.pe](http://www.gob.pe)).





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco

¡Juntos por el gran cambio!

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



De manera excepcional, el administrado puede presentar su reclamo en el libro de reclamaciones físico, siempre que las condiciones, al momento de su registro, no permita la utilización de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones".

En atención a lo señalado, el administrado puede presentar su reclamo en cualquiera de las siguientes modalidades:

### a. En forma virtual mediante el Portal Institucional



El administrado puede presentar su reclamo a través de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", disponible en la Plataforma GOB.PE

Al ingresar al referido enlace, el administrado completa la Hoja de Reclamación virtual, consignando la información necesaria en cada campo.

Culminado el registro del reclamo, el sistema genera un código de reclamo que se comunica al administrado mediante correo electrónico o mensaje de texto (SMS), según lo haya indicado en la Hoja de Reclamación.

El administrado, en caso estime necesario, complementa el registro de su reclamo presentando con documentos que considere pertinentes. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de la documentación correspondiente que lo sustente, ni por ser presentado en lengua originaria.



### b. En forma presencial

De manera excepcional, el administrado puede presentar su reclamo de manera física si, al momento de su registro, las condiciones no permiten el uso de la plataforma digital.

En caso de que se presente un reclamo de manera física, el encargado de mesa de partes pone a disposición del administrado el Libro de Reclamaciones físico.



El personal asignado para la atención del reclamo de mesa de partes brinda información y asistencia a los administrados, sobre los campos que deben completar en la Hoja de Reclamación Física. Suscrita la Hoja de Reclamación por el administrado, el personal asignado procede a entregarle el cargo correspondiente.

Posteriormente, se traslada de manera clara y precisa la información en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", incluyendo la referencia de la codificación del reclamo presentado físicamente, a efectos de asegurar la gestión del reclamo.



En el caso de recibir un reclamo registrado en un medio distinto (portal institucional) a la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", corresponde al órgano o unidad orgánica que lo recibió remitirlo con documento formal al personal encargado de la Secretaria General, a fin de incluirlo en la plataforma digital en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido el reclamo. En caso no se disponga de toda la información necesaria para trasladar el reclamo a la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", el responsable gestionará con el administrado la remisión de la información.



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco  
**¡Juntos por el gran cambio!**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



## Oportunidad para presentar un reclamo

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

## Verificación del ingreso de reclamos

El responsable de la Secretaria General verificará diariamente de lunes a viernes desde las 08: 00 hasta 17: 00 horas los reclamos que se hayan registrado en la Plataforma Digital "Libro de Reclamaciones" de la Municipalidad Distrital de Megantoni, o en su defecto, en el Libro de Reclamaciones de manera física (esto es exclusivo del responsable de mesa de partes, quién lo elevará al responsable de la Secretaria General).



## Atención y respuesta del reclamo

El reclamo del administrado debe ser atendido en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

## Verificación de la Hoja de Reclamación

El responsable de la Secretaria General verifica el contenido de la Hoja de Reclamación en un plazo de tres (03) días hábiles contados desde el día siguiente de presentado el reclamo, para lo cual evalúa los siguientes aspectos:



a. Competencia: Se verifica si el reclamo es de competencia de la Municipalidad Distrital de Megantoni. En caso no lo fuera, se deriva a la entidad competente incorporando la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente. El administrado que presentó el reclamo es notificado con la derivación.



b. Conformidad con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM: Se verifica si el contenido de la Hoja de Reclamación corresponde a un reclamo, conforme a lo establecido en el numeral 10 de la presente Directiva. De corresponder, se efectúa una derivación interna al órgano o unidad orgánica competente de la Municipalidad Distrital de Megantoni para su atención.

c. Información necesaria y/o suficiente: Se verifica 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.

En caso se determine que no cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se notifica al administrado, para que, en un plazo de dos (02) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación, 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 el hecho al administrado, pudiendo éste presentar nuevamente el mismo reclamo con la información completa.



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI

La Convención - Cusco

¡Juntos por el gran cambio!

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



## Derivación y elaboración de la respuesta

Verificado el reclamo, el responsable de la Secretaria General lo deriva al responsable de atención de reclamos del órgano o unidad orgánica involucrada, para que elabore la respuesta correspondiente.

El responsable de atención de reclamos del órgano o unidad orgánica analiza los medios aportados y proyecta la respuesta al reclamo, la cual es remitida al responsable de la Secretaria General, en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente en que recibió el reclamo.



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

- Aceptado:** Cuando el reclamo presentado es acogido. En este caso, si corresponde, se señalan adicionalmente las acciones correctivas a adoptar.
- Denegado:** Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por el administrado.



El responsable de la Secretaria General revisa y consolida, de ser el caso, el proyecto de respuesta del reclamo, si el proyecto de respuesta no tiene observaciones, elabora la respuesta. En caso contrario, lo devuelve al responsable de atención de reclamos del órgano o unidad orgánica, para su subsanación.

De no recibir el proyecto de respuesta dentro del plazo establecido la Secretaria General reitera el pedido de atención del reclamo, al superior jerárquico del "Responsable de atención de reclamos del órgano o unidad orgánica involucrada", a efectos de informar que el plazo de atención del reclamo está próximo a vencer y solicitar que emita a la brevedad el proyecto de respuesta.



Los servidores de la Municipalidad Distrital de Megantoni, involucrados que no atiendan el reclamo en el plazo previsto en la presente directiva, incurrir en responsabilidad administrativa conforme a la normatividad vigente sobre la materia.

## Notificación de la respuesta

El responsable de la Secretaria General notifica la respuesta del reclamo a la persona, según el medio elegido en la hoja de reclamación.

**Domicilio físico:** Se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta, y por única vez.



**Sede de la entidad:** Se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta. La persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo señalado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

**Correo electrónico:** Se realiza el mismo día de expedida la respuesta.



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco

**¡Juntos por el gran cambio!**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



Servicio de mensajes cortos (SMS): Se realiza el mismo día de expedida la respuesta.

## Difusión de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones"

La Secretaría General está a cargo de difundir la existencia de la Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad de Megantoni, en un área de fácil acceso de los administrados.

La difusión también se realiza en medios físicos de forma visible y accesible, indicando el derecho que poseen los/as administrados/as para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, así como el proceso de atención de los reclamos.



## Desistimiento del reclamo

Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistirse de continuar con su reclamo, dejando constancia de dicha situación en el Libro de Reclamaciones Digital. Ante ello, el reclamo es archivado por el responsable de la Secretaria General.

## XI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS



En un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la aprobación de la presente directiva, los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad de Megantoni comunican formalmente a la Secretaría General la designación de sus responsables de atención de reclamos, titular y alterno.

## XII. DISPOSICIONES FINALES



Cualquier situación no contemplada en la presente directiva, será resuelta en conformidad con la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, sin perjuicio de la normativa general vigente sobre la materia.

## XIII. ANEXOS

Anexo 1: Particularidades del Proceso de Gestión de Reclamos.

Anexo 2: Formato de Registro (digital).

Anexo 3: Formato de Registro (físico).

Anexo 4: Formatos de Respuesta.

- a. Derivación por competencia
- b. Respuesta para queja / denuncia / otro
- c. Respuesta aceptada
- d. Respuesta denegada



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI

La Convención - Cusco

¡Juntos por el gran cambio!

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ANEXO N° 01

## Particularidades del Proceso de Gestión de Reclamo

Etapas	Entidad que no cuenta con plataforma digital	Entidad administradora de Servicios Integrado (Plataforma MAC y Ventanilla Única)
<b>Registro de Reclamos</b>		
<b>Paso 1:</b> Ingreso del reclamo	Adicionalmente, al libro de reclamaciones en su versión física, se podrá registrar el reclamo en su versión digital, a través de la entidad de la cual depende.	El registro se realiza en el libro de reclamaciones de la entidad administradora
<b>Paso 2:</b> Validación del registro de reclamo	La entidad que recibe un reclamo y no cuenta con plataforma digital realizará los pasos de acuerdo al numeral 6.4.1. de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP referido a Registro del reclamo.	La entidad administradora realiza los pasos según el numeral 6.4.1. de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP referido a Registro del reclamo.
<b>Paso 3:</b> Generación del código de reclamo		
<b>Paso 4:</b> Notificación del registro a la persona o		
<b>Atención y respuesta del reclamo</b>		
<b>Paso 1:</b> Verificación de la hoja de reclamación	La entidad que recibe un reclamo sobre la entidad que no cuenta con la plataforma digital, efectúa la verificación de la hoja de reclamación.	La entidad administradora efectúa la verificación de la hoja de reclamación, y deriva, según corresponda, a la entidad reclamada.
<b>Paso 2:</b> Derivación a la(s) unidad(es) u organizaciones reclamada(s)	El/la responsable del proceso de gestión de reclamos de la entidad de la cual depende la entidad reclamada, deriva el reclamo a la(s) unida(es) de organización vinculada(s).	El/la responsable del proceso de gestión de reclamos de la entidad reclamada deriva el reclamo a la(s) unidad(es) de organización vinculada(s)
<b>Paso 3:</b> Esclarecimiento y análisis de los hechos	La entidad que recibe un reclamo sobre la entidad que no cuenta con plataforma digital realiza el paso 3 según el numeral 6.4.2. de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP referido a Atención y respuesta al reclamo.	La entidad administradora realiza el paso 3 según el numeral 6.4.2. de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP referido a Atención y respuesta al reclamo.
<b>Paso 4:</b> Proyección de la respuesta	La(s) unidad(es) de organización vinculada(s) de la entidad de la cual depende la entidad reclamada, proyecta(n) la respuesta a el/la responsable del proceso de la gestión de reclamos.	La entidad reclamada proyecta la respuesta a la entidad administradora, tomando como insumo la información proporcionada por la(s) unidad(es) de organización vinculadas(s)
<b>Paso 5:</b> Evaluación y elaboración de la respuesta	Una vez recibido el proyecto de respuesta, el/la responsable de la gestión de reclamos de la entidad de la cual depende la entidad reclamada, valida y elabora la respuesta	La entidad administradora, una vez recibido el proyecto de respuesta, valida y elabora la respuesta



# MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco  
**¡Juntos por el gran cambio!**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ANEXO N° 02

Formato de Registro (digital)



## Ingresa tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:

### Cuéntanos ¿Qué sucedió?

1. ¿En qué entidad ocurrió la situación que origina tu reclamo?

Presidencia del Consejo de Ministros

2. ¿En qué sede te encontrabas?

Seleccione sede

El problema no ocurrió en una sede física.

3. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?

04/06/2020

4. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?

09:11

5. Describe nos ¿qué sucedió?

Detalla cual fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera más detallada posible.

[Empty text box for description]

Quedan 4000 caracteres.

6. Adjuntar archivos (opcionales)

Puedes subir un máximo de 20 MB en fotos, videos y/o textos que ayuden a evidenciar tu reclamo.

Sube tu archivo

Tipos de archivos permitidos .jpg .jpeg .png .mp3 .mp4 .pdf .txt

Continuar





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco  
**¡Juntos por el gran cambio!**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



gob.pe

Libro de Reclamaciones

[Nuevo reclamo](#)

[Seguimiento de reclamo](#)

## Ingresa tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:



### Información adicional

1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo 2 opciones.

- Trato profesional en la atención:** la persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada.
- Tiempo:** hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste.
- Procedimiento:** no se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este.
- Infraestructura:** el ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro.
- Información:** la orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa.
- Resultado:** no se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.
- Confianza:** ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad.
- Disponibilidad:** el medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.
- Otro:

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo?

- Sí
- No

[Regresar](#)

[Continuar](#)





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco

¡Juntos por el gran cambio!

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



gob.pe Libro de Reclamaciones

Nuevo reclamo Seguimiento de reclamo

## Ingresa tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:



### Tus datos personales

#### 1. Tipo de documento

Seleccione

#### 2. Número de documento

#### 3. Nombres y apellidos

#### 4. Envío de la respuesta

Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

- Quiero recibirla por correo electrónico
- Quiero recoger una copia en Sede Schell
- Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio
- Quiero recibirla por celular

#### 5. Notificaciones del avance (opcional)

Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo

- Correo electrónico
- Mensaje de texto (SMS)
- Acepto la política de privacidad

< Regresar

Finalizar >





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco  
**¡Juntos por el gran cambio!**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



ANEXO N° 03

Formato de Registro (físico)

Libro de reclamaciones  
(D.S. N° 007-2020-PCM)

N° de hoja de reclamación: \_\_\_\_\_

Nombre de la sede: \_\_\_\_\_ Dirección de la sede: \_\_\_\_\_ Fecha de registro: \_\_\_\_\_

**REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN**

*Lamentamos el malestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.*

**I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?**

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?  Sí  No

*Si su respuesta fue "No" marque una alternativa*

Teléfono     Página institucional     Correo electrónico  
 Chat     Red social

2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo? \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

3. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió? \_\_\_\_\_

4. Describanos ¿qué sucedió?  
*Cuentanos aquí fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo, de la manera más detallada posible*

**II. INFORMACIÓN ADICIONAL**

1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo dos opciones

Tono profesional en la atención:  
*(La persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada)*

Tiempo:  
*(Hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste)*

Procedimientos:  
*(No se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este)*





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco

¡Juntos por el gran cambio!

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



- Información:** (La orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa) ( )
- Resultado:** (No se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.) ( )
- Confianza:** (Ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad) ( )
- Disponibilidad:** (El medio de atención (virtual, presencial o telefónica) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.) ( )
- Infraestructura:** (El ambiente en el que se realiza la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro) ( )

Otros: \_\_\_\_\_

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo? Sí ( ) No ( )

### III. DATOS PERSONALES

1. Tipo de documento DNI ( ) Carné de extranjería ( ) Pasaporte ( )

2. N° de documento \_\_\_\_\_ 3. Nombres y apellidos \_\_\_\_\_

4. Envío de la respuesta  
Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

- ( ) Quiero recoger una copia en Sede
- ( ) Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio
- ( ) Quiero recibirla por celular
- ( ) Quiero recibirla por correo electrónico

5. Notificaciones del avance [opcional]  
Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo.

- ( ) Correo electrónico
- ( ) Mensaje de texto

\_\_\_\_\_  
Firma del ciudadano





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco

**¡Juntos por el gran cambio!**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



ANEXO N° 04

Formatos de Respuesta

Derivación por competencia



LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO N° (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de (nombre de la entidad competente) porque (describir las razones de la no competencia); razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento (número de documento), el (fecha de derivación del documento), para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.

Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo<sup>12</sup>.

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR  
(Correo, anexo, otros)<sup>13</sup>



2023 - 2026



# MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco

¡Juntos por el gran cambio!

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



ANEXO N° 04

Formatos de Respuesta

Respuesta para queja / denuncia / otro



LOGO DE LA ENTIDAD

## RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un reclamo, porque (explicar la razón de por qué no es reclamo). Sin embargo, se ha derivado a (UO competente) para conocimiento y fines.

Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con (UO competente) a través de (datos de los canales con los que cuenta la UO competente).

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR  
(Correo, anexo, otros)<sup>14</sup>



2023 - 2026



# MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco  
**¡Juntos por el gran cambio!**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



ANEXO N° 04

Formatos de Respuesta

Respuesta aceptada



LOGO DE LA ENTIDAD

## RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que su reclamo ha sido **ACEPTADO**, considerando que (explicar las razones/sustento de la respuesta).

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos (explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)

Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR

(Correo, anexo, otros)<sup>15</sup>



2023 - 2026



# MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE MEGANTONI



La Convención - Cusco

¡Juntos por el gran cambio!

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



ANEXO N° 04

Formatos de Respuesta

Respuesta denegada



LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, considerando (detallar las razones/sustento de la respuesta), su reclamo ha sido DENEGADO.

En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida puede comunicarse a través de (datos de los canales con los que cuenta la entidad).

Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR  
(Correo, anexo, otros)<sup>16</sup>



2023 - 2026