 MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"




LA VICTORIA
SE PONE DE MODA

MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA

"29 de Noviembre de 2024"




	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

Contenido

CAPÍTULO I.....	3
DISPOSICIONES PRELIMINARES	3
1.1. OBJETIVO	3
1.2. FINALIDAD	3
1.3. BASE LEGAL	3
1.4. ALCANCE.....	4
1.5. RESPONSABILIDAD	4
1.6. SIGLAS Y ACRÓNIMOS.....	5
1.7. DEFINICIONES.....	5
CAPÍTULO II.....	8
DISPOSICIONES GENERALES.....	8
CAPÍTULO III.....	12
DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	12
CAPÍTULO IV	23
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES.....	23
CAPITULO V	23
ANEXO 1: Cuadro de tipos de atenciones de las solicitudes de orientación e información y motivos	23



	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES PRELIMINARES

1.1. OBJETIVO


Establecer disposiciones que orienten la atención al ciudadano de manera eficiente y oportuna en la Municipalidad de La Victoria, a efectos de promover el acercamiento con la ciudadanía.

1.2. FINALIDAD

Fortalecer la imagen institucional, estandarizar, uniformizar y optimizar los procesos de orientación y atención al ciudadano, alineados a satisfacer sus necesidades y expectativas, poniendo a disposición canales presenciales, digitales que promuevan el uso de tecnologías en los entornos digitales.

1.3. BASE LEGAL

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Ley N° 28983, Ley de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.

	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

- Decreto Legislativo N° 1256, que aprueba la Ley de prevención y eliminación de barreras burocráticas.
- Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
- Decreto Supremo N° 052-2001-RE, que ratifica la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Directiva N° 000004-2024-GM/MLV, Gestión de denuncias sobre presuntos actos de corrupción, vulneración a la ética, normas de conducta y otorgamiento de medidas de protección al denunciante.
- Directiva N° 000011-2024-GM/MLV, Directiva que regula la Atención de Reclamos y Buzón de Sugerencias de la Municipalidad de La Victoria".
- Directiva N° 000003-2024-GM/MLV, Directiva para la Formulación, modificación y aprobación de documentos de gestión, normativos y orientadores de la Municipalidad de la Victoria.




1.4. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de aplicación para todas las unidades de organización, así como del personal que labore y/o preste servicios bajo cualquier modalidad contractual o condición laboral en la MLV.

1.5. RESPONSABILIDAD

Los titulares de las unidades de organización de la Municipalidad de La Victoria velan por el debido cumplimiento de una orientación y atención inclusiva, célere y eficiente, supervisando de manera permanente los servicios provistos a través de los canales de atención establecidos.

	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

El/la jefe/a de la Oficina de Atención al Ciudadano, Gestión Documentaria y Archivo (OACDGA), debe dirigir, ejecutar y evaluar los procesos de orientación y atención al ciudadano en todos los espacios y canales que disponga.

Los Servidores a cargo de la orientación y atención ciudadana, deben atender de manera celeridad y eficaz a través de los canales de atención, respetando los criterios en la presente directiva y demás procedimientos administrativos internos, procurando la simplificación en los trámites.


1.6. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

SIGLAS	DENOMINACIÓN
MLV	Municipalidad de La Victoria
OACGDA	Oficina de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo
TUPA	Texto Único de Procedimientos Administrativos
TUSNE	Texto Único de Servicios No Exclusivos


1.7. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Directiva, los términos utilizados son los siguientes:

- 1.7.1 Acto administrativo:** Son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de la norma de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.
- 1.7.2 Atención:** Se configura como el conjunto de recursos y medios que la Municipalidad de La Victoria pone a disposición de la ciudadanía con el fin de facilitarles el ejercicio de sus derechos, cumplimiento de deberes y acceso a servicios públicos.
- 1.7.3 Canales de orientación y atención:** Son los puntos de acceso a través de los cuales el ciudadano hace uso de los distintos servicios que brinda la Municipalidad de La Victoria, permitiendo ampliar su cobertura, agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información. Los canales de atención son: presencial, virtual o telefónico.

	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

- 1.7.4 Ciudadano/a:** Persona que actúa en nombre propio o en virtud de una representación, que tiene derecho a recibir de atención de calidad al momento de realizar un trámite o requerir un servicio de la Municipalidad de La Victoria.
- 1.7.5 Denuncias:** Manifestaciones escritas o verbales del ejercicio del derecho constitucional de participación ciudadana que, formalizan la comunicación, de manera presencial, virtual o telefónica de uno o más presuntos hechos arbitrarios o ilegales que ocurren en la Municipalidad de La Victoria.
- 1.7.6 Discapacidad:** Término genérico que incluye las deficiencias de funciones y/o estructuras corporales, limitaciones en las actividades y restricciones en la participación; indicando los aspectos negativos de la interacción de un individuo (con una condición de salud) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales).
- 1.7.7 Espacios de orientación:** Lugares físicos donde de manera permanente o itinerante se brinda el servicio de orientación y atención a los ciudadanos. Los espacios de orientación se ubican en cada una de las Plataformas de Atención de la MLV.
- 1.7.8 Facilitador/a de la información:** Es el servidor designado por el jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, Gestión Documentaria y Archivo (OACDGA) que brinda el servicio de atención a las solicitudes de orientación e información.
- 1.7.9 Inclusión:** Es el principio que está orientado a lograr que todos los ciudadanos, sin distinción alguna, ejerzan sus derechos, accedan a servicios públicos de calidad y estén en capacidad de aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico.
- 1.7.10 Orientación:** actividades que realiza el servidor civil con la finalidad de brindar información al ciudadano sobre los procedimientos de la Municipalidad de La Victoria. La información puede estar relacionada con requisitos, características, plazos, entre otros
- 1.7.11 Plataforma de Atención:** Es un espacio físico diseñado para facilitar la interacción entre una entidad (como una municipalidad, empresa o institución) y sus usuarios o administrados.
- 1.7.12 Mesa de Partes Virtual:** Herramienta tecnológica que permite presentar documentos y realizar trámites de manera virtual sin necesidad de acudir físicamente a una oficina o entidad gubernamental.
- 1.7.13 Procedimiento administrativo:** Conjunto de actos y diligencias tramitados en la Municipalidad de La Victoria, conducentes a la emisión de un acto

	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los ciudadanos.

1.7.14 Reclamos: Manifestaciones escritas o verbales que representan un mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual expresan su insatisfacción o disconformidad ante la atención brindada por los servidores civiles de la Municipalidad de La Victoria. El reclamo puede versar sobre:

- i) Trato profesional durante la atención;
- ii) Información
- iii) Tiempo de atención
- iv) Acceso a la prestación de los bienes y servicios
- v) Resultado de la gestión o atención
- vi) Confianza de la entidad ante las personas


1.7.15 Servidor civil: Se refiere a las personas comprendidas en el literal i) del artículo IV del Título Preliminar del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, así como los servidores cuyos derechos se regulan por cualquier otro régimen de contratación vigente, sea éste nombrado, contratado/a, o de confianza que desempeñe actividades o funciones en la Municipalidad de La Victoria.

1.7.16 Visitas: Personas naturales o representantes de personas jurídicas que visitan a los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad de La Victoria; así como aquellos que realizan visitas turísticas, participantes de diferentes eventos oficiales, miembros de la prensa nacional acreditados, entre otras personas autoridades.

1.7.17 Unidades de Organización: Conjunto de unidades agrupadas por nivel organizacional (órganos y unidades orgánicas) al interior de la Municipalidad de La Victoria.

1.7.18 Canal de atención virtual: Brindada a través de la plataforma virtual de mesa de partes de la Municipalidad de la Victoria.
<https://www.munilavictoria.gob.pe/mesadepartes/mpv/registrar>.



	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	“DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA”	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

CAPÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES

2.1 OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO

Es el responsable de orientación y atención al público en general por consiguiente debe gestionar y coordinar de manera profesional y ética el proceso de atención al ciudadano de la MLV.


Asimismo, es la oficina responsable de planificar, organizar y supervisar las actividades de atención y orientación ciudadana a través de canales presenciales, telefónicos y virtuales, en coordinación con las unidades de organización relevantes. Esto incluye la organización de la Mesa de Partes del Palacio Municipal, asegurando la adecuada clasificación y derivación de la documentación, así como la supervisión de las Mesas de Partes Virtual y Periféricas. De igual manera es responsable de la gestión eficiente del Libro de Reclamaciones, así como de proporcionar información sobre el estado de expedientes, supervisión de las plataformas de atención al ciudadano para asegurar un servicio eficiente. Así también deberá promover el acercamiento a los ciudadanos mediante el seguimiento y evaluación de la atención, así como la elaboración de propuestas para la mejora continua del servicio, cumpliendo con la normativa de transparencia y acceso a la información pública.

2.2 LOS CIUDADANOS

Para brindar un mejor servicio de orientación y atención se reconocen los siguientes derechos y deberes de los ciudadanos.

2.2.1 Derechos de los ciudadanos:

- Ser atendidos con respeto, igualdad y dignidad.
- Ser asistidos en el proceso de prestación de solicitudes o inicio de trámites.
- Conocer el estado de la solicitud presentada o trámite iniciado de manera transparente.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz de la solicitud o trámite en los plazos señalados por ley, según corresponda.

 LA VICTORIA SE PONE DE MODA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

- e) Recibir atención especial y preferente según las características expuestas en la Constitución Política.
- f) Exigir la confidencialidad de la información que presenta de acuerdo con la normativa vigente.
- g) Conocer la identidad de los servidores civiles que atienden sus solicitudes de orientación e información.
- h) Exigir un servicio de calidad a los orientadores de acuerdo con la normativa vigente.


2.2.2 Deberes de los ciudadanos:

- a) Actuar de buena fe.
- b) Presentar su documento de identidad físico de manera obligatoria para iniciar su trámite.
- c) Tratar respetuosamente al personal bajo cualquier modalidad de contratación en la Municipalidad de La Victoria.
- d) Cuidar las instalaciones y equipos destinados para su servicio, comodidad y bienestar.
- e) Cumplir con presentar todos los requisitos y documentos que le solicite el servidor para el ingreso de su trámite, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE).

2.3 CRITERIOS PARA EL PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:

La prestación del servicio de orientación y atención del ciudadano se rige por los siguientes criterios:

- a) **Respeto:** Implica tener una buena actitud y disposición para escuchar, atender y resolver las solicitudes de orientación y atención de las/los ciudadanas/os con respeto a los principios de igualdad, no discriminación y trato digno.
- b) **Probidad:** Actuando con honradez y rectitud, sin tomar ventaja o provecho personal, evitando acciones que puedan poner en riesgo los objetivos y la imagen que debe tener la sociedad respecto a los servidores de la MLV.


	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	“DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA”	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

- c) Amabilidad: Dirigiéndose a la ciudadanía con cortesía y sinceridad.
- d) Tolerancia: Siendo prudente al recibir las críticas ciudadanas, para luego identificar oportunidades que permitan la mejora continua.
- e) Confiabilidad: Promoviendo seguridad y confianza a través de los canales de atención de la MLV
- f) Empatía: Colocándose en el sentir y en lugar del ciudadano.
- g) Inclusivo: Atendiendo a la ciudadanía cualquiera sea su condición, sin discriminación de ninguna índole.
- h) Responsabilidad: Reconocimiento y aceptación de las consecuencias de un hecho realizado de forma deliberada.
- i) Oportunidad: Atendiendo lo solicitado por el ciudadano en el momento adecuado y en tiempos razonables de respuesta.
- j) Efectividad: Expresando la medida del impacto que un procedimiento determinado tiene sobre los intereses particulares de los ciudadanos.
- k) Calidad: Otorgando más que un buen servicio, es satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

2.4 CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Para la atención al ciudadano se debe garantizar, mínimamente, lo siguiente:

- a) Contar con personal debidamente capacitado que se encargue de brindar orientación y atender las consultas, así como la atención de trámites o solicitudes de servicios, en las sedes de la MLV.
- b) Contar con los recursos materiales suficientes y adecuados para el cumplimiento de las funciones del personal de atención al ciudadano.
- c) Contar con ambientes o espacios de atención adecuados en cuanto a ventilación, iluminación, limpieza y orden; asimismo que cumplen normativa de seguridad y defensa civil.
- d) Contar con la señalización del ambiente destinado a la orientación y atención de servicios y trámites, así como las zonas por las cuales se desplaza el ciudadano.
- e) Indicar el horario de atención en un lugar visible.

	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

2.5 CUALIDADES DEL PERSONAL QUE BRINDA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

El personal que brinda atención al ciudadano deberá tener entre sus cualidades lo siguiente:

- Capacidad de escuchar.
- Capacidad de comunicación, orientada a la orientación y entrega de información.
- Amabilidad y cortesía.
- Manejo adecuado del lenguaje verbal y corporal.
- Tolerancia y paciencia.
- Vocación de servicio.

2.6 CANALES DE ATENCIÓN:

Para prestación del servicio de orientación y atención al ciudadano, la MLV ha dispuesto tres canales de atención:


- Canal presencial:** Consiste en la atención que se brinda al ciudadano a través de las diferentes Plataformas de Atención al Ciudadano de la MLV. El horario de atención es de 8:00 am a 5:00 pm.
- Canal virtual:** Consiste en la recepción de las solicitudes de diversos trámites, presentadas por los ciudadanos; a través la Mesa de Partes Virtual de la MLV, el cual está disponible los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año, las mismas que son registradas en el sistema de gestión documental y atendidas o derivadas dentro de los días hábiles y horarios establecidos según corresponda.

Cabe indicar, que la documentación atendida mediante este canal corresponde a documentos simples (cartas, oficios, solicitudes, invitaciones, entre otros); debiendo los trámites correspondientes al TUPAC Y TUSNE ser presentados de manera presencial, según corresponda.

- Canal telefónico:** Consiste en la orientación y atención por medio de las llamadas de los ciudadanos a través de la línea de atención: (01) 5102070 Anexo 1000 (Central telefónica) durante el horario de atención de 8:00 am a 5:00 pm.

Las modalidades de canales virtuales son:

- Página web: <https://www.munilavictoria.gob.pe/mesadepartes/mpv/registrar>
- Correo electrónico: mesadepartes@munilavictoria.gob.pe

 LA VICTORIA SE PONE DE MODA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	“DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA”	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

3.1 TIPOS DE ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

Para la prestación del servicio de orientación y atención al ciudadano, la MLV ha identificado los siguientes tipos:

3.1.1 Atención de consultas u orientación:

- La orientación y entrega de información al ciudadano se realiza de manera directa en las plataformas de atención y en módulo el de Orientación al Ciudadano de la MLV, así como en el canal virtual y telefónico.
- El personal de la MLV informa a los ciudadanos sobre sus derechos, servicios y trámites. Se cuenta con afiches, folletería y material impreso que da soporte a la entrega de orientación al ciudadano.
- El personal de la central telefónica, como responsable del número de teléfono de la MLV, brinda orientación o consulta.


3.1.2 Generación de tickets:

Al ingresar a cualquiera de nuestras plataformas de atención, el orientador deberá solicitar el documento de identidad al ciudadano y generar el ticket para la atención en el servicio requerido.

3.1.3 Recepción de documentos:

Se reciben los documentos o solicitudes que presenta el ciudadano a través de la Mesa de Partes establecida en la OACGDA, referido a un pedido de información, a una presentación de un procedimiento administrativo, a un trámite complementario, a una ejecución de un acto administrativo, entre otros, de conformidad a la normativa vigente sobre la materia.

En caso de que la solicitud presente alguna ambigüedad en su redacción u omisión de adjuntar algún requisito o documento necesario, se observa el documento, solicitando al ciudadano que subsane dentro de un plazo máximo de dos días hábiles, de acuerdo con el numeral 136.1 del artículo 136 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento

	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N°004-2019-JUS. Si el ciudadano no presenta la subsanación dentro del referido plazo, se archiva la solicitud.

Si se efectúa la subsanación o no hay observaciones sobre la solicitud presentado, se ingresa y se deriva a la unidad de organización correspondiente, para su atención.

3.1.4 Atención de reclamos:

Se reciben las manifestaciones de los administrados que expresan inconformidad contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites iniciados ante la Municipalidad de La Victoria.


Las quejas se presentan de manera física en la mesa de partes de la Municipalidad de La Victoria, o de manera virtual en el portal de la Municipalidad, tramitándose ante el superior jerárquico del servidor civil que tramita el procedimiento, señalando el deber infringido y la norma que exige su cumplimiento. Dicha autoridad resuelve las quejas o reclamos en un plazo no mayor de tres (3) días siguientes previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado.

En el caso de los reclamos, algunos se materializan en el Libro de Reclamaciones físico o virtual que es el mecanismo por el cual el ciudadano podrá registrar su reclamo, para tal fin se debe asistir y orientar al ciudadano, para que fundamente o señale el incumplimiento que afecta la prestación y otras características propias del reclamo, debiendo siempre tener en cuenta que esta información es importante para la MLV a fin de mejorar la gestión.

El libro de Reclamaciones físico estará ubicado en un lugar visible en las diferentes Plataformas de Atención al Ciudadano de la MLV. El libro de Reclamaciones virtual se encuentra en la página web de la Municipalidad. Los reclamos deberán ser atendidos en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Para un mayor detalle respecto a la gestión de reclamos se debe consultar la Directiva N° 000011-2024-GM/MLV, Directiva que regula la Atención de Reclamos y Buzón de Sugerencias de la Municipalidad de La Victoria".



 LA VICTORIA SE PONE DE MODA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	“DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA”	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

3.1.5 Atención de denuncias:

Se reciben manifestaciones o denuncias de la ciudadanía mediante comunicación verbal, escrita o virtual, individual o colectiva, que dan a conocer los siguientes casos:

- Actos de corrupción
- Discriminación
- Presuntos hechos arbitrarios o ilegales relacionados con las acciones u omisiones realizadas por los servidores públicos de la Municipalidad de La Victoria que contravengan las disposiciones legales vigentes y afecten o pongan en peligro la función o el servicio prestado.

Dichas denuncias serán derivadas a la Oficina de Integridad, Anticorrupción y Ética.

Su tramitación es gratuita, solicitando el ciudadano en cualquier momento información sobre la etapa en la que se encuentra su denuncia.

3.1.6 Recepción de sugerencia:


Se reciben a través del canal presencial, o llamando a la central telefónica, o a través de la página web de la Municipalidad de La Victoria, las sugerencias que formule la ciudadanía a favor de la mejora de los servicios de la Municipalidad, en lo que respecta a la orientación, los servicios, los procesos y otros aspectos vinculados con ellos.

Algunas de estas sugerencias se materializan en el Buzón de Sugerencias físico o virtual que es la herramienta para recepcionar y registrar las sugerencias registradas por el ciudadano.

El Buzón de Sugerencia físico estará ubicado en un lugar visible en las diferentes sedes de la Municipalidad, permitiendo al ciudadano formular sus sugerencias que permitan mejorar la prestación de los servicios públicos y la actuación de la Municipalidad. El Buzón de Sugerencia virtual, se encuentra en la página web de la Municipalidad.

Para un mayor detalle respecto a la gestión de sugerencias se debe consultar la Directiva N° 000011-2024-GM/MLV, Directiva que regula la Atención de Reclamos y Buzón de Sugerencias de la Municipalidad de La Victoria”.



	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

3.2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN SITUACIONES PARTICULARES

El personal que brinda atención al ciudadano deberá dar prioridad a ciudadanos en situaciones particulares, como: madres gestantes, menores de edad, adulto mayor y personas con discapacidad, en concordancia con la Ley N° 28683. Las citadas personas tienen prelación en la asignación de turno sobre los demás usuarios.


3.3 ACCIONES PARA LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

3.3.1 Atención Presencial

3.3.1.1 Comportamiento de los servidores:

- a) Cuidar su presentación y arreglo personal
- b) Mantener la limpieza y orden del Módulo de Atención al Ciudadano.
- c) Mantener sólo lo necesario en el escritorio y evitar cualquier elemento distractor que no se requiera para la ejecución de su labor.
- d) Evitar consumir comidas y bebidas en el Módulo de Atención al Ciudadano.
- e) Durante la atención a los ciudadanos, queda prohibido el uso de celulares para fines personales.
- f) Evitar posturas de cansancio, gestos de desagrado y tono de voz que no sean adecuados.
- g) Brindar atención activamente al ciudadano y transmitiendo plena seguridad de que su inquietud o petición va a ser recibida y atendida.
- h) Usar un buen tono de voz, vocalizar bien y hablar a un ritmo prudente.
- i) Evitar estar a la defensiva y discutir con el ciudadano. Si no le es posible, remitir el caso a un nivel superior.
- j) Atender y escuchar con calma y tranquilidad al ciudadano que esté disgustado. Usar frases como "lo comprendo", "claro que sí", "disculpe".
- k) Procurar que el ciudadano salga satisfecho, buscar la mejor solución que se pueda dar.
- l) Dirigirse al ciudadano mirándolo a los ojos.
- m) Facilitar la orientación y atención de los ciudadanos en lenguaje amigable y sencillo.



	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

3.3.1.2 Actuación de los servidores:

Protocolo en situación regular


Saludo

- a) Invitar a que se acerque al módulo manifestando, *"señora, adelante por favor"*.
- b) Saludar cordialmente e identificarse inmediatamente con su nombre y apellido, *"Bienvenido a la Municipalidad de La Victoria le saluda (nombre del orientador) en que le podemos ayudar"*. Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
- c) Solicitar el DNI al ciudadano para anotar sus datos personales, *"por favor me brinda su documento de identidad para registrar su solicitud de trámite."*
- d) Mostrar respeto, amabilidad y discreción.
- e) Los datos personales del ciudadano son solicitados para registrarlos en el Sistema de Gestión Documental de la Municipalidad.
- f) Invitar al ciudadano a que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de pregunta:
 - *¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?*
 - *¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir? / ¿En qué le puedo atender?*
- g) No está permitido saludar de la siguiente manera:
 - *¿Para qué soy bueno?*
 - *¿A qué ha venido usted?*
 - *¿Qué desea?*
 - *¿Qué quiere hacer?*
 - *¿Qué pasa señor/a?*
 - *Hola*

Durante la atención:

Tener en cuenta la amabilidad y la educación. No mantener conversaciones casuales que afecte la productividad de la gestión que se necesita realizar y prolongue el tiempo de atención. Asimismo, promover el diálogo amable que haga sentir al ciudadano bienvenido y cómodo para realizar la gestión.



	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal


El servidor debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el ciudadano:

- a) Dejar en todo momento que la persona se exprese y se sienta a gusto. No interrumpir la conversación del ciudadano. Prestar atención y dejar que el ciudadano termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros, y atender la documentación que el ciudadano traiga si es necesario.
- b) Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales.
- c) Mantener contacto visual, siempre que corresponda.
- d) Evitar en todo momento hacer consultas a otro servidor público sobre otros temas que no sea el caso que está atendiendo. Si es necesario una consulta a otro servidor público sobre el caso que esté atendiendo, ésta debe hacerse vía telefónica, sin retirarse del módulo, a no ser que sea extremadamente necesario.
- e) Ser puntual en las respuestas, evitando ser cortante.
- f) Evitar contestar con preguntas.
- g) Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
- h) Ordenar bien la información y el material a ofrecer.
- i) Conseguir, en la medida de lo posible, que el ciudadano asimile la información brindada.
- j) Realizar las pausas adecuadas para dar la posibilidad de que la persona intervenga.
- k) Si cuando se está atendiendo a un ciudadano suena el teléfono, pedir disculpas del caso. No interrumpir la conversación para atender llamadas por el celular o teléfono fijo, de índole personal.
- l) En caso de no tener una solución inmediata, derivar o buscar apoyo, pero siempre tener la premisa que toda demanda debe ser respondida.

Despedida:

Al terminar la gestión con el ciudadano, despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordando que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.




	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

- a) Cuidar la entonación, la expresión y mirar a los ojos.
- b) Identificarlo por su nombre, ofreciéndose para posteriores requerimientos.
- c) Ser cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
- d) Transmitir siempre la sensación de que se ha hecho todo lo que está en nuestras manos.
- e) Despedirse diciendo que se está agradecido y si existe algún material promocional de la MLV, entregarlo. En caso de tener alguna encuesta de satisfacción ciudadana, el servidor público, deberá entregar el formulario de encuesta indicando al ciudadano donde están los buzones para que la deposite. Debe decir lo siguiente: *"Muchas gracias a usted, lo invitamos a participar de la Encuesta de Servicio al Ciudadano, creada con el propósito de dar un mejor servicio a la ciudadanía"*.
- f) El servidor tiene la responsabilidad de despedir siempre a todos los ciudadanos que se retiran del local, de la siguiente manera: asintiendo y sonriendo, se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con el reconocimiento de tiempo (mañana o tarde).
 - Buenos días o buenas tardes.
 - Asintiendo y sonriendo se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con la siguiente pregunta: *¿Algo más en que pueda ayudarlo? / ¿Algo más en que pueda servirle?*
 - Muchas gracias por su visita, que tenga Ud. Un buen día / Una buena tarde.

Protocolo en situación de reclamos

Acogida del reclamo:


- a) Ser empático, es decir, ponerse en lugar del usuario-ciudadano para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Mostrar que tiene interés en su caso y que no es molestia.
- b) Mantenerse abierto: no enganchar con el ciudadano "malhumorado y/o alterado", tener paciencia, hay que recordar que un ciudadano (a) alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.

	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

- c) No interrumpir antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; escuchar y preguntar todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
- d) Aunque la persona grite, incluso que se exceda en las palabras, no tratar de calmarlo con frases como: "no grite" o "cálmese por favor". Dejar que se exprese y pensar que no es contra uno su enojo, sino contra la institución. o
- e) Errores frecuentes en esta etapa:
 - Pedir al ciudadano que se calme.
 - Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación.
 - Discutir sobre quién tiene la razón.
 - Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia.

Determinar la necesidad – escucha activa:

- a) Establecer en forma clara el "conflicto": ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? Y ¿Cómo? Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.
- b) Percibir que puede estar ocasionando el reclamo:
 - Sus expectativas no se satisfacen mediante el servicio que recibe.
 - Se encuentra disgustado con otro servidor que le atendió mal y asume que usted lo va a atender de la misma forma.
 - Está cansado o agobiado por su situación y siente que nadie lo ayuda.
 - Se siente víctima de las circunstancias generales, "siempre me atienden así..."
 - Siente que si no reacciona en forma brusca no lo van a atender.
 - Siempre recibe promesas que no se cumplen.
 - Se le trata con indiferencia y falta de cortesía (actitudes de desagrado y/o prejuicios).
 - Primero se le dice una cosa y luego otra.
 - No es escuchado.
 - Se le dio una respuesta rápida, pero deficiente.


	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

- Se le avergüenza por sus reclamos o por algo que ha hecho en forma incorrecta.
- Se le agredió y discutió con él.
- No se tiene experiencia en manejar el tipo de situación que se presenta, de forma rápida y precisa.
- Demostrar interés anotar los puntos relevantes y recapitular sobre lo dicho a partir de las notas. Es necesario que el ciudadano, se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está "en buenas manos". Utilizar frases como "Entiendo su problema" o "Comprendo que es importante o urgente para usted".

Búsqueda de la solución

- Asumir el problema planteado por el ciudadano como propio.
- En caso de ser necesario, pedir disculpas. Aceptar errores no quita la autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por lo tanto, tampoco responsabilice a terceros.
- Tratar de buscar una solución de común acuerdo, ofrecer al ciudadano, servirle en todo lo que esté al alcance, aun así, la solución de su problema no refiere directamente a su ámbito.
- Ser preciso, las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del ciudadano.
- Cumplir lo prometido. Cuando se establece un acuerdo, y si se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.
- En caso no sea posible dar una solución, tener en cuenta el siguiente procedimiento para dar una respuesta negativa al ciudadano:
 - Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la imposibilidad de dar una respuesta positiva.
 - Exponer alternativas que pueden dar una solución aceptable a la situación.
 - Agradezca al ciudadano su comprensión.
 - Para dar una respuesta negativa se debe tener claridad del asunto



	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

sometido a consideración, así como de la certeza.

- Adicionalmente, poner a disposición el Libro de Reclamaciones y orientar al ciudadano para que registre su reclamación.

3.3.2 Atención para el canal telefónico


Para este canal, las pautas de protocolo son las siguientes:

Saludo

- Responder rápidamente. Contestar el teléfono antes del tercer "timbrado"
- Evitar continuar alguna conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono.
- Contestar e iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos días", "Buenos tardes", e inmediatamente después, dar la bienvenida: "Municipalidad..." e identificarse con su primer nombre, por ejemplo "Victoria le saluda", ¿En qué le puedo ayudar? Al saludar, ser espontáneo, hablar con voz clara y pausada.
- Una vez que el ciudadano expresa su necesidad solicitarle su nombre e inmediatamente después brindarle la información u orientación que requiera.
- En caso la llamada deba ser transferida a una oficina de una Municipalidad, indicar al ciudadano; "su llamada será transferida al servidor público u área que le brindará la información requerida".

Durante la atención

- Llamada en espera
 - Informar al ciudadano el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
 - No disponer del tiempo del ciudadano, permitir que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
 - No dejar en espera a un ciudadano por más de 30 segundos. De ser necesario, retomar el llamado informando al ciudadano la causa de la espera.
 - Al retomar el llamado, comienza siempre con el nombre del ciudadano.

	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

b) Al transferir una llamada

- Transferir solo aquellas llamadas que no pueda atender.
- Antes de transferir el llamado, informar al ciudadano la razón por la que lo va a transferir.
- Al transferir la llamada, esperar a que el compañero la atienda. Informar el nombre del ciudadano y el motivo de la llamada.
- Al recibir una llamada transferida, presentarse, llamar al ciudadano por su nombre y verificar, con una breve reseña, la información que ha recibido.

c) Transmitir mensajes

- Si es necesario tomar un mensaje, escribir el nombre del ciudadano que llamó y el teléfono al cual debe responder y, en lo posible, el horario en el cual debe realizar el llamado.
- Describir, en forma clara, el mensaje.
- Repetir lo que escribió para verificar si comprendió correctamente.


Despedida

- Agradecer al ciudadano su llamada: "Gracias por llamar a la Municipalidad de la Victoria, que tenga un buen día".
- En caso de ser necesario un seguimiento, informar al ciudadano.
- Confirmar el teléfono para poder contactar con el ciudadano.
- Hacer una pausa
- Esperar que el ciudadano cuelgue antes que usted.

a) **Página web:**

- Responder las solicitudes de trámites administrativos que llegan a través de la mesa de partes virtual ubicada en la página web de la MLV en el siguiente enlace: <https://www.munilavictoria.gob.pe/mesadepartes/mpv/registrar>
- El servidor estará atento a recepcionar las solicitudes de los ciudadanos que llegan por la Mesa de Partes Virtual para su ingreso al sistema de gestión documental y su derivación a la unidad de organización encargada de dar respuesta a su solicitud de manera oportuna en un plazo no mayor de treinta (30) días.



	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha
	"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"	29 de noviembre de 2024
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo		Aprobado por: Gerencia Municipal

CAPÍTULO IV

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES


Primero: Todas las unidades de organización de la MLV que brindan atención al ciudadano se sujetarán a los lineamientos y/o disposiciones específicas establecidas en la presente Directiva. En caso de incumplimiento serán sujetos a las sanciones que correspondan.

Segundo: El personal del Módulo de Orientación al Ciudadano, queda adscrito y reporta a la Oficina de Atención al Ciudadano, Gestión Documentaria y Archivo; y en subordinación del jefe/a de la Oficina de Atención al Ciudadano, Gestión Documentaria y Archivo, o a quien haga las veces.

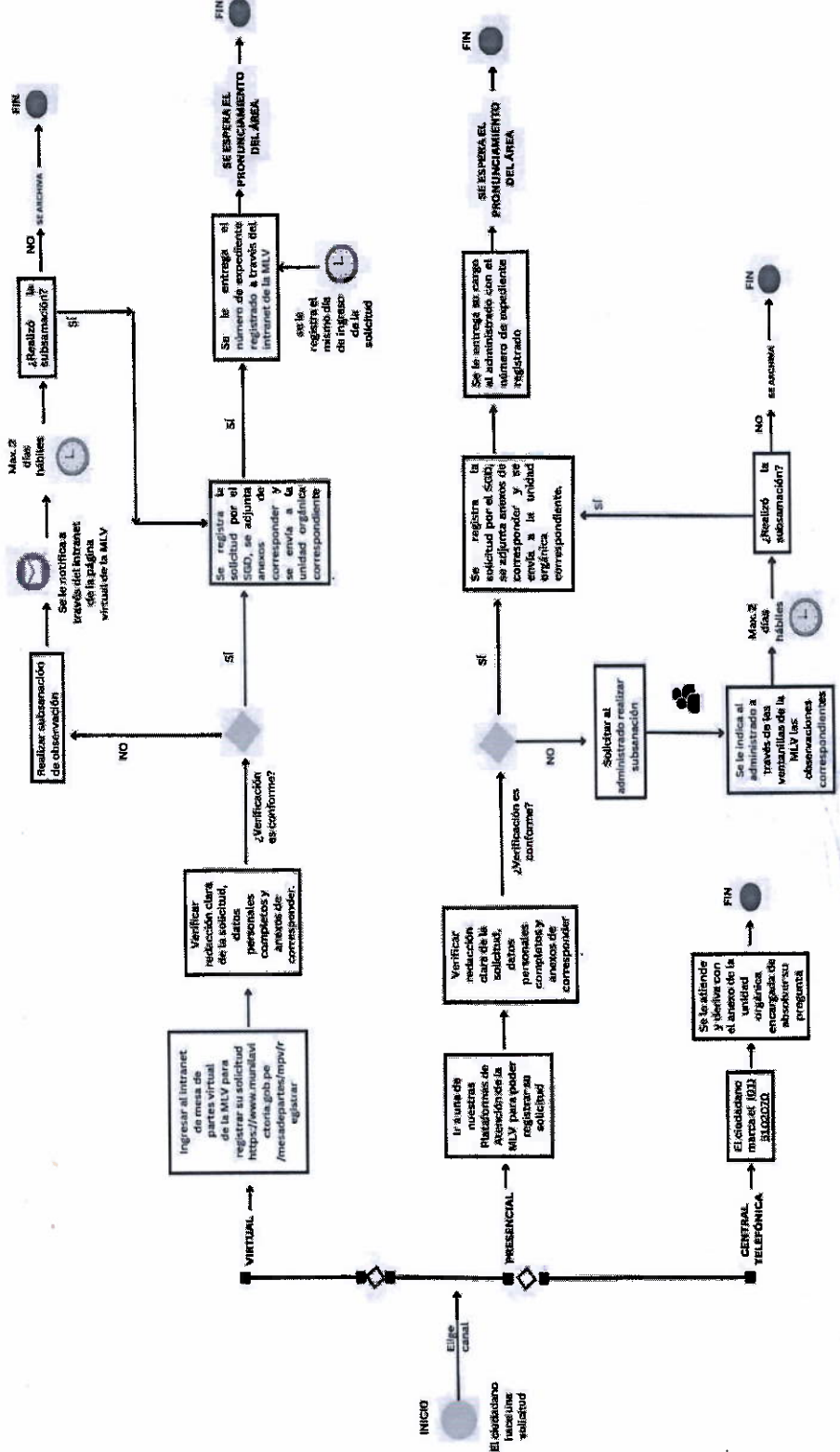
Tercero: los asuntos no previstos en la presente Directiva serán resueltos por la Oficina de Atención al Ciudadano, Gestión Documentaria y Archivo.

CAPITULO V

ANEXO 1: Diagrama de Flujo: Cuadro de tipos de atenciones de las solicitudes de orientación e información y motivos

 MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA	DIRECTIVA N° 013 -2024-GM/MLV	Fecha 29 de noviembre de 2024
"DIRECTIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA"		
Formulado por: Oficina de Atención Ciudadano, Gestión Documental y Archivo	Aprobado por: Gerencia Municipal	

ANEXO 1 -- Diagrama de Flujo: Cuadro de tipos de atenciones de las solicitudes de orientación e información y motivos



ATENCIÓN AL CIUDADANO

