



Resolución Gerencial N°094-2023-GM-MDL

Naranjillo, 29 de Diciembre del 2023.

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO,

VISTO:

El Informe N° 193-2023-SG-MDL de la Oficina de Secretaria General, solicitando la aprobación de la Directiva N° 003-2023-MDL/SG, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, establece "Los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, cuya autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico".

Que, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Así mismo, el artículo 4° de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de recursos públicos. Igualmente, el artículo 5-A estipula que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; entre otros, siendo el ente rector de dicho sistema la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaria de la Gestión Pública.

Que, de conformidad con el artículo 8° del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, el artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, establece que "5.1 La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro de/ reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades. 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 de/ reclamo.(...).5.3 En el caso de las entidades de la Administración Pública que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos. (...)."

Que, según el numeral 3.1 del artículo 3° de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, "3.1 El proceso de implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" establecida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica

RUC: 20172357378

Av. Los Colonos Mz. 4 Lt. 20 - Naranjillo - Luyando
Facebook: Municipalidad Distrital de Luyando
Página Web: www.gob.pe/muniluyando

CONTACTOS:

Mesa de partes ☎ 938 296 868
Teléfono Fijo ☎ 062 284090
Correo mesa de partes : mdluyando7@hotmail.com



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

aprobada en el artículo 1 precedente, se efectúa en forma progresiva a través de cinco (5) tramos, según se detalla a continuación: (...) e) Quinto tramo: Gobiernos locales (provinciales y distritales de tipo A, B y D), cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2023. (...). "Además, el numeral 3.2 del citado artículo deja establecido que "En tanto se implemente la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" conforme a los plazos establecidos en el numeral precedente, las entidades de la Administración Pública continúan utilizando el formato de la hoja de reclamación señalado en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; adecuando su proceso de gestión de reclamos según lo regulado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica aprobada en el artículo 1, según corresponda.

Que, la Gerencia Municipal cuenta según sus facultades el de aprobar Directivas que sus Gerencias requieran elaborar amparados en la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972; conforme a lo aprobado en la Resolución de Alcaldía N° 032-2023-A-MDL/N de fecha 02 de enero del 2023, con la finalidad de establecer lineamientos y formalizar procedimientos claros y transparentes dentro de sus órganos internos a fin de mejorar la atención a la población del Distrito de Luyando.

Que, estando a que a la fecha la Municipalidad Distrital de Luyando, no cuenta con una directiva para regir el procedimiento de presentación del reclamo por el ciudadano, en aplicación del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Por lo expuesto y en uso de las facultades conferidas en la ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades y conforme a los alcances legales de la Resolución de Alcaldía N° 032-2023-A-MDL/N.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: **APROBAR** la Directiva N° 003-2023-MDL/SG, sobre "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCION DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO", en vista de los considerandos antes expuestos, el mismo que forma parte anexa de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO: **COMUNICAR**, la presente Resolución a la Oficina de Secretaria General de ésta Municipalidad, para su debido cumplimiento, bajo responsabilidad.

ARTICULO TERCERO: **ENCARGAR** a la Sub Gerencia de Planeamiento y Presupuesto a través de la Unidad de Estadística e Informática; la publicación de la presente Resolución y anexos en el portal del Estado peruano (www.peru.gob.pe) y en el portal institucional de la Municipalidad Distrital de Luyando.

REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO
NARANJILLO

ING. JOILÉR ADILSON CARRANZA DÍAZ
GERENTE MUNICIPAL



DIRECTIVA N°003-2023-MDL/SG

"Directiva General Normas y Procedimiento para el Registro y Atención de los Reclamos presentados por los usuarios del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Luyando"





ÍNDICE

- I. FINALIDAD
- II. OBJETIVOS
- III. BASE LEGAL
- IV. ALCANCE
- V. RESPONSABILIDADES
- VI. DISPOSICIONES GENERALES
- VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS
- VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
- IX. GLOSARIO
- X. ANEXOS





NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO.

I. FINALIDAD

Lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Luyando.

II. OBJETIVOS

Establecer normas para el correcto manejo del proceso de atención a los usuarios que requieren el Libro de Reclamaciones en forma física o a través del Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Luyando.

Definir pautas que permiten a las diferentes unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Luyando atender oportunamente los reclamos registrados en el libro de Reclamaciones.

Determinar responsabilidades en el plazo de atención de los reclamos registrados para cada una de las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Luyando.

III. BASE LEGAL

- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444-Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27972-Ley Orgánica de Municipalidades.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en la Administración Pública.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP que aprueba "Norma técnica 001-2021-PCM-SGP, para la gestión de reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública".
- Ley N° 27785 — Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de La República.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR-PE que aprueba la Directiva N° 02-2015-SERVIR/GPGSC.

IV. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en la presente directiva son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y servidores de las diversas unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Luyando, que independientemente de su régimen laboral o relación contractual, participan en la atención de los usuarios y de los reclamos presentados.

V. RESPONSABILIDADES

5.1. El Gerente Municipal es la máxima autoridad administrativa y es responsable de:

- 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





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

internos para la gestión de los reclamos, así como la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando la gestión disponga utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.

- b) 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; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades y empresas públicas.



5.2 El Secretario General cumple el rol del Proceso de Gestión de Reclamos y es responsable de:

- a) Llevar el Libro de Reclamaciones.
b) Supervisar el cumplimiento de la presente directiva.
c) Monitorear y hacer seguimiento a fin de que los plazos establecidos en la presente directiva se cumplan y no se exceda el plazo establecido en el Artículo 14-° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM
d) Informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en las sedes que este colocado.
e) Gestionar, dentro del plazo establecido en "Norma técnica para la gestión de reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública" aprobada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, la implementación y uso de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.
f) Es responsabilidad del personal de Mesa de Partes de la Municipalidad de Luyando, que forma parte de la Secretaría General, atender y orientar a los usuarios para el correcto uso del Libro de Reclamaciones.

5.3 Los Funcionarios a cargo de una Gerencia, Oficina, División o Unidad son los encargados de la atención del libro de reclamaciones y son responsables de:

- a) Atender los incidentes, bajo responsabilidad, los cuales deberán realizar el descargo correspondiente dentro de los plazos establecidos.
b) Quien incumpla con atender los reclamos en los plazos legales y con el procedimiento regulado en la presente directiva, incurrirá en responsabilidad administrativa conforme a la normativa de la materia.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Del aviso del libro de reclamaciones.

6.1.1 el aviso físico del libro de reclamaciones debe ser ubicado en un lugar visible para el administrado, utilizando el formato establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 07-2020-PCM, que en Anexo N° 1 forma parte integrante de la presente directiva.

6.2 Del libro de reclamaciones.

6.2.1 Ubicación del Libro de Reclamaciones

6.2.1.1 El libro de reclamaciones debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso a los usuarios en el Palacio Municipal de la Municipalidad Distrital de Luyando y en el Portal Institucional.

6.2.2 Del Libro de Reclamaciones físico y sus características



- 6.2.2.1 El Libro de Reclamaciones físicos cuenta con hojas de reclamaciones numeradas, autocopiante y desglosables que señalan los campos obligatorios a ser llenados por el usuario.
- 6.2.2.2 Cada Hoja de Reclamación constará de tres (03) hojas autocopiante. La primera será entregada de forma inmediata al usuario, la segunda será remitida al Responsable del Libro de Reclamaciones y la tercera quedará en el Libro de Reclamaciones.
- 6.2.2.3 La numeración de las Hojas de Reclamaciones físicas consta de siete (07) dígitos, de los cuales los tres (3) primeros, de izquierda a derecha, corresponden a la serie que le asigne y los (4) restantes corresponden al número correlativo.
- 6.2.2.4 Las series establecidas no podrán variarse ni intercambiarse. Asimismo, el número correlativo que sigue a la serie comenzará indefectiblemente y sin excepción en "0001" (cero, cero, cero, uno).

6.2.3 Del Principio de Celeridad

Los reclamos de los usuarios deben ser atendidos y solucionados dentro de los plazos fijados en la presente directiva.

6.3 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DEL RECLAMO

6.3.1 Modalidad de presentación del reclamo

Presencial: se realizara a través del Libro de Reclamaciones físico, el cual se encuentra ubicado en un lugar visible, de fácil acceso, a disposición de (administrado, durante el horario hábil de atención al ciudadano.

La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, como documento físico, constará de tres (3) hojas desglosables, una (1) original y dos (2) autocopiante, la original será entregada al usuario, la primera copia quedará en posesión de la Municipalidad y la segunda copia será remitida a las instancias de control cuando sea requerida. Contendrá la siguiente información (Anexo N° 2):

- Identificación de la hoja de reclamación
- Numeración Correlativa
- Fecha de reclamo
- Sede de la Municipalidad Distrital de Luyando
- Datos del Usuario reclamante:
 1. Nombre y apellidos
 2. Domicilio
 3. Numero de documento de identidad
 4. Teléfono de contacto
 5. Correo electrónico
 6. Identificación de la atención brindada (descripción)
 7. Acciones adoptadas por la entidad (detalle)
 8. Firma del usuario en el Libro de Reclamaciones Físico

El personal de recepción o quien haga sus veces, orienta al usuario respecto a la forma de representación del reclamo y verificar que la Hoja de Reclamación contenga la información mínima antes descrita. En caso el usuario decida consignar algunos de los datos contenidos en la información mínima, el personal de recepción, o quien haga sus veces, deberá dejar constancia de dicha circunstancia en la sección observaciones de la Hoja de Reclamación, informando al usuario las consecuencias derivadas de su omisión.



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

De encontrar el registro de un reclamo, el procedimiento continuará conforme lo dispuesto en los literales b), c) y d) del sub numeral 7.1 de la presente directiva.

Virtual: El responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Luyando, con su acceso al aplicativo informático del "Libro de Reclamaciones del Portal Institucional", verificará diariamente si se han registrado o no reclamos.

El usuario debe considerar los siguientes datos al momento de presentar su reclamo. Contendrá la siguiente información (Anexo N° 4):

- a) El usuario accede a la página web de la Municipalidad Distrital de Luyando e ingresa al Libro de Reclamaciones Virtual para que proceda con su reclamo.
- b) El usuario procede a identificarse.
 - DNI
 - Apellido Paterno
 - Apellido Materno
 - Nombres
- c) El usuario procede a colocar los datos para poder comunicarnos con él.
 - Teléfono de contacto 1 y 2.
 - Correo Electrónico.
 - Dirección
- d) El usuario procede a realizar su reclamo que contendrá como máximo 2500 caracteres. Si desea adjuntar un archivo de sustento, solo podrá adjuntar en los formatos de Word, PDF o JPG, con una capacidad máxima de 5 MB.

De encontrar el registro de un reclamo, el procedimiento continuará conforme lo dispuesto en los literales b), c) y d) del sub numeral 7.1 de la presente directiva.

6.4 DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DEL RECLAMO

6.4.1 De la respuesta al reclamo

- a) Del Plazo para responder al usuario.

La Municipalidad Distrital de Luyando está obligada a dar respuesta al usuario, empleando medios físicos o electrónicos, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles de interpuesto el reclamo.
- b) De la forma y contenido de la respuesta.

La respuesta debe realizarse mediante una carta suscrita por el Responsable del Libro de Reclamaciones, la cual debe acompañar el Informe del Gerente o Jefe de la Oficina, División o Unidad involucrada, el mismo que deberá contener:

 - Un resumen de lo ocurrido.
 - El análisis y/o evaluación de los hechos.
 - Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de los hechos similares en el futuro, de corresponder; y
 - Las medidas adoptadas para brindar un mejor servicio





6.5 DE LA BASE DE DATOS DE LOS RECLAMOS

El responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Luyando, en una base de datos, llevará el registro de reclamos que presenten los usuarios, con la finalidad de poder detectar las incidencias más frecuentes en el servicio de atención que brinda la Entidad

La base de datos deberá indicar:

- Si el reclamo fue presencial
- El número de Hoja de Reclamación
- Datos del usuario
- La fecha del reclamo
- La Gerencia, Oficina, División o Unidad involucradaEl funcionario o servidor reclamado
- La fecha de respuesta al usuario; y,
- Las acciones adoptadas por la Entidad

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 Procedimiento para la atención del reclamo

- a) El personal de recepción, o quien haga sus veces, en el transcurso del día de interpuesto el reclamo, remitirá al Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Luyando, la hoja de Reclamación en la que haya sido registrado.
- b) El responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Luyando dentro de los dos (02) días hábiles de recibida la Hoja de Reclamación, realizará las siguientes acciones:
 - Verificará si la Hoja de Reclamación contiene la totalidad de la información requerida, conforme lo establece el acápite 6.3.1 del numeral 6.3 de la presente directiva.
 - En caso verifique que la Hoja de Reclamación no contiene la información completa, archivará el reclamo, se le otorgará a la persona un único plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible.
 - De incumplir con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archivará, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.
 - En caso se haya registrado quejas o denuncias en el Libro de Reclamaciones, la unidad de organización competente de atender quejas o denuncias en la Municipalidad Distrital de Luyando, continuará con su trámite bajo el procedimiento legal establecido o que se establezca.
 - De Verificar que la información consignada corresponde a un reclamo que se encuentra bajo el ámbito de competencia de la Municipalidad Distrital de Luyando, comunicara a la Gerencia, Subgerencia, Oficina, Unidad correspondiente, el detalle de la información contenida en la Hoja de Reclamación para que proceda con el trámite respectivo, informando al usuario dicha circunstancia.
- c) De proceder el reclamo, el Director, Gerente, Sub gerente, Jefe de Oficina, Unidad involucrada elaborará un informe en el plazo de seis (06) días hábiles, detallando lo siguiente:
 - Descripción del reclamo.





- La explicación de lo ocurrido.
- Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro; y,
- Si el hecho constituye una presunta falta administrativa, se comunicarán las acciones adoptadas al respecto.

d) El responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Luyando, en el plazo de siete (07) días hábiles, tendrá la respuesta al usuario y se le remitirá al domicilio que haya consignado.

En la elaboración de la respuesta del reclamo el Responsable del Libro de Reclamaciones deberá indicar las acciones adoptadas tendientes a que la Entidad mejore sus procedimientos.

Solo en caso que el usuario haya indicado expresamente que se le responda por correo electrónico, o al celular mediante mensaje de texto o WhatsApp la respuesta que se le enviará por dicho medio.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

- 8.1 En tanto se implemente el sistema de Libro de Reclamaciones en la Plataforma Digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), conforme a los plazos establecidos en la Norma técnica 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la gestión de reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública, la Municipalidad Distrital de Luyando, utilizará el libro de reclamaciones físico y digital dentro del sistema informático correspondiente.
- 8.2 El Secretario General como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Luyando, deberá revisar permanentemente el mismo y realizar el seguimiento correspondiente a la implementación de las acciones correctivas e informar al Gerente Municipal.
- 8.3 El Responsable del Libro de Reclamaciones mantendrá el archivo de los reclamos y de los documentos que se hayan generado en relación a los mismos por el periodo de dos (2) años, desde la fecha de su interposición. Transcurrido dicho plazo, adoptará las acciones necesarias a fin de que se traslade la documentación al Archivo Central de la Municipalidad de Luyando.
- 8.4 El Libro de Reclamaciones físico ubicado en el Palacio Municipal de la Municipalidad Distrital de Luyando será usado hasta su término, luego de lo cual la impresión de una nueva edición, será conforme a los parámetros indicado en la presente directiva.
- 8.5 En caso de pérdida del Libro de Reclamaciones en formato físico se comunicará a la Secretaria General quien repondrá el libro de reclamaciones en el menor tiempo posible; sin perjuicio de las demás acciones que correspondan.
- 8.6 Los datos que se consignaran en el Libro de Reclamaciones físico, será de acuerdo al formato establecido en Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- 8.7 La Secretaria General efectuará el monitoreo de la presente directiva en coordinación con las demás unidades orgánicas.
- 8.8 Todo lo no previsto en la presente directiva se regirá por la normatividad vigente sobre la materia que resulte aplicable.



- 8.9 En caso de conflicto o discrepancia entre lo señalado en la presente directiva y las normas vigentes sobre la materia, prevalecerá lo dispuesto en esas últimas.
- 8.10 La presente directiva deja sin efecto toda aquella normatividad de carácter interno que contravenga lo dispuesto en la misma.
- 8.11 El incumplimiento de lo establecido en la presente Directiva o la demora injustificada en la atención de los reclamos, constituye falta administrativa sujeta a procedimiento administrativo disciplinario de la Ley del Servicio Civil y su Reglamento.

XI. GLOSARIO

Para efectos de la presente directiva, se entenderá por:

- **Aviso del Libro de Reclamaciones.-** Es el aviso físico en el que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Luyando y el derecho de los usuarios para solicitarlo y formar su reclamo.
- **Hoja de Reclamación.-** Es el documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios registran sus reclamos.
- **Libro de Reclamaciones.-** Es el documento de naturaleza física provisto por la Municipalidad Distrital de Luyando, en el cual los usuarios podrán registrar sus reclamos sobre los productos y/o servicios ofrecidos en las diversas sedes de la Entidad.
- **Reclamo.-** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a un servicio de atención brindado por la Municipalidad Distrital de Luyando, manifestada en la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones. El reclamo no da inicio a un procedimiento administrativo y tampoco constituye una denuncia, queja por defecto de tramitación o recurso administrativo, los cuales se sujetan a las disposiciones específicas previstas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.
- **Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Luyando.-** Es el responsable de la conservación de los libros de Reclamaciones de la Entidad, así como el registro, atención y respuesta del reclamo. Es designado mediante Resolución del Titular de la entidad conforme a lo dispuesto en el artículo g del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- **Sede.-** Es el lugar en el que se encuentra la ubicación física de las oficinas de la Municipalidad Distrital de Luyando.
- **Usuario.-** Es la persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad Distrital de Luyando a ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 66 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que presta la Entidad.





ANEXOS

Anexo N° 1 Imagen del aviso del libro de reclamaciones

Anexo N° 2 Formato de Hoja de Reclamación de Libro de Reclamaciones Presencial

Anexo N° 3 Imagen del aviso del libro de reclamaciones

Anexo N° 4 Flujograma Presencial.

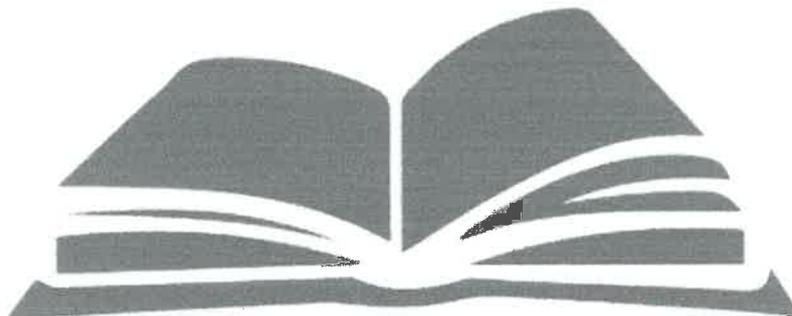
Anexo N° 5 Flujograma en forma virtual.





ANEXO I

LIBRO DE RECLAMACIONES





ANEXO II

ANEXO

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DIA)	(MES)	(AÑO)	(Nº 00000001-202X)	
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO RUC: 20172357378					
DIRECCION AV. LOS COLONOS MZ.4 LT. 20-NARANJILLO-LUYANDO					
CORREO DE MESA DE PARTES: mesadepartesluyando@gmail.com					
1. IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRES Y APELLIDOS:					
DOMICILIO:					
DNI/ CE			TELEFONO/ CELULAR:		
			CORREO:		
2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCION:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACION Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR		RECLAMO		QUEJA	
DETALLE:					
PEDIDO:					
				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
				FIRMA DEL PROVEEDOR	
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios				QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público	

La formulación de reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI

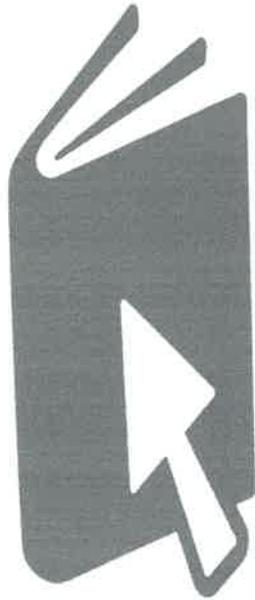
El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por (30) días más, previa comunicación al consumidor

NOTA: Si no cuenta con numeración exacta, lote o manzana el domicilio del administrado, deberá poner una referencia para ubicar su domicilio, o señalar se le notifique por otro medio.



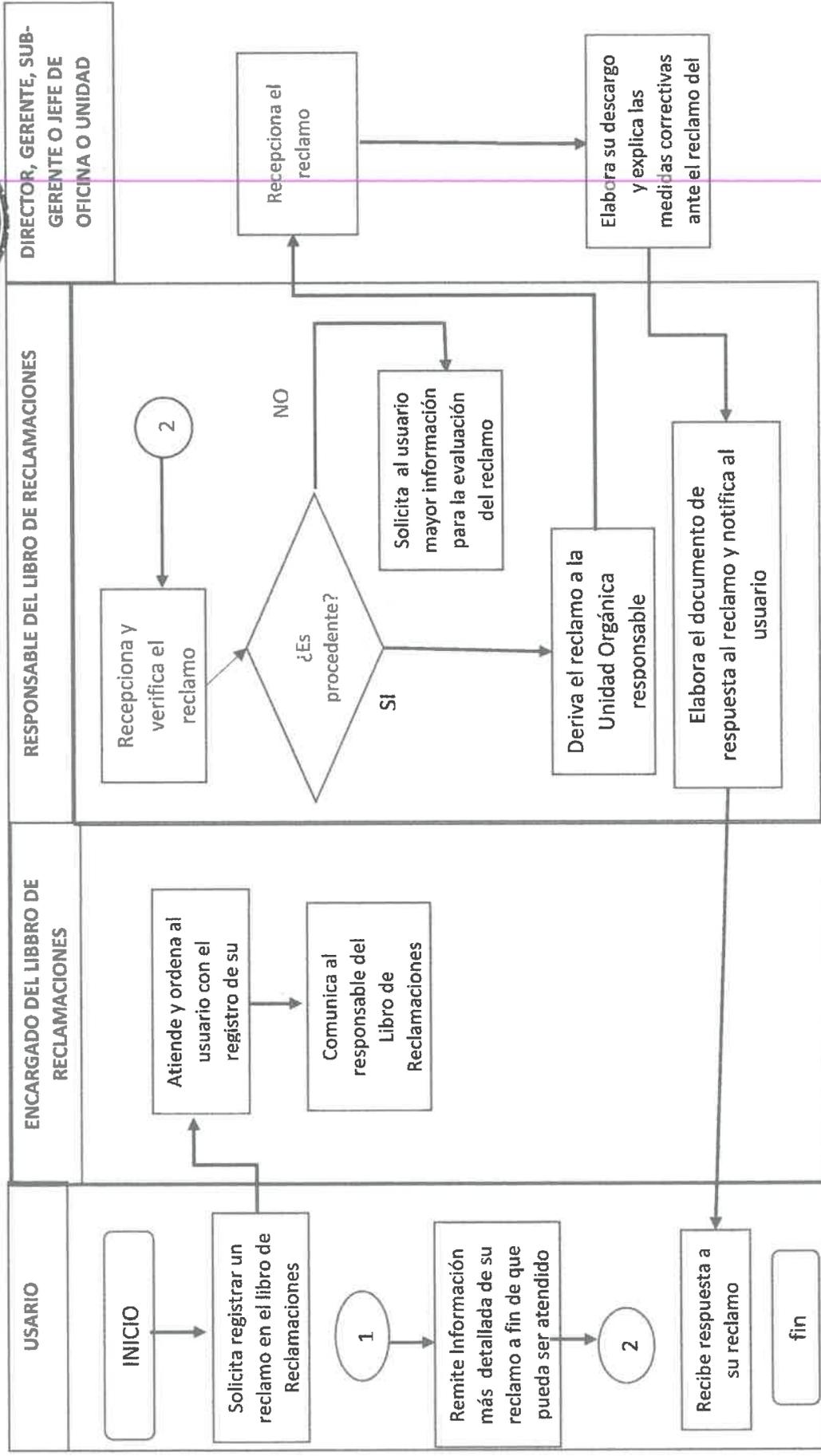
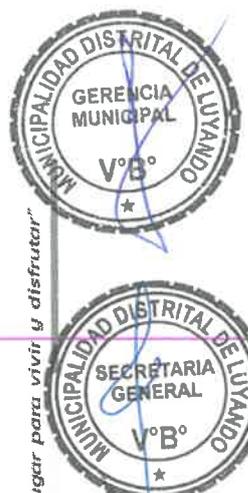


ANEXO III



Libro de reclamaciones DIGITAL

FLUJOGRAMA PARA LA ATENCION DE RECLAMOS PRESENTADOS EN FORMA PRESENCIAL



RUC: 20172357378

Av. Los Colonos Mz. 4 Lt. 20 - Naranjillo - Luyando
 Facebook: Municipalidad Distrital de Luyando
 Página Web: www.gob.pe/muntluyando

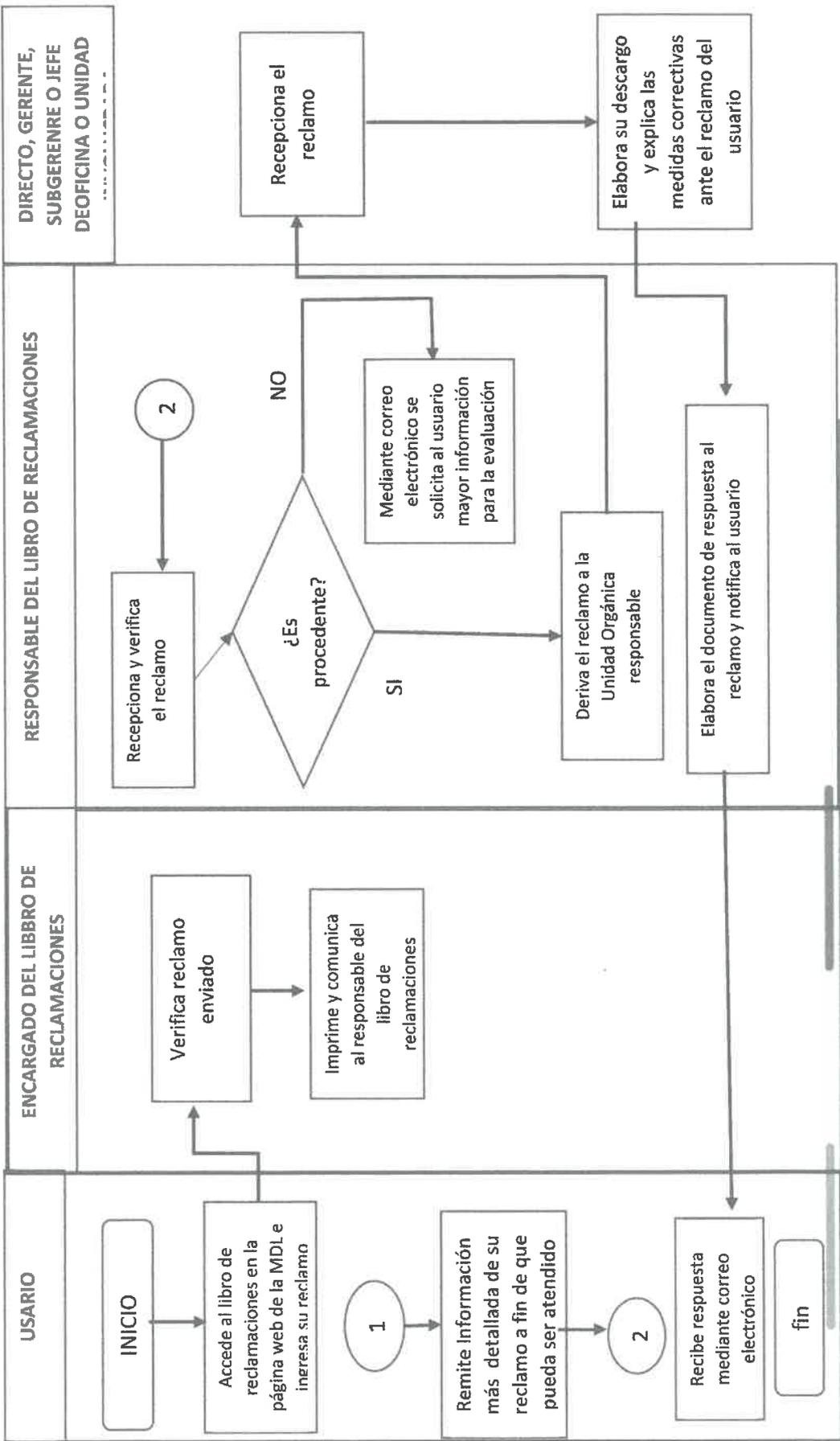
CONTACTOS:

Mesa de partes: 938 296 868
 Teléfono Fijo: 062 284090
 Correo mesa de partes: mdluyando7@hotmail.com



ANEXO V

FLUJOGRAMA PARA LA ATENCION DE RECLAMOS PRESENTADOS EN FORMA VIRTUAL



C: 20172357378

Los Colonos Mz. 4 Lt. 20 - Naranjillo - Luyando
ebook: Municipalidad Distrital de Luyando
ina Web: www.gob.pe/muniluyando

CONTACTOS:

Asistente de alcaldía: ☎ 997 297 443
Mesa de partes: ☎ 990 337 797
Correo : mesadepartes.muniluyando@gmail.com