



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO
LEY DE CREACION N° 31216 DEL 15-06-2021

DECRETO DE ALCALDÍA N° 016 -2022-A/MPMN/MDSA

San Antonio, 31 de Agosto de 2022

VISTOS:

EL INFORME LEGAL N° 203-2022-OGAJ/GM/MDSA, INFORME N° 212-2022-OGPP/GM/MDSA, CARTA N°014-2022/KJCS, INFORME N°004-2022-MMBV/RRCC/MDSA, para la aprobación de la directiva "DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTOS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO" y;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, indica: "Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia". Asimismo, el Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades en su Artículo 1, señala: "(...) Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines"; el Artículo 11, establece: "Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia";

Que, de conformidad con el Artículo 20. Numeral 6) de la Ley N° 27972- Ley Orgánica de Municipalidades, son atribuciones del Alcalde, dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas; asimismo de acuerdo con el artículo 38° de la misma Ley, 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, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del derecho administrativo, asimismo el artículo 39. El alcalde ejerce las funciones ejecutivas de gobierno señaladas en la presente ley mediante decretos de alcaldía. Por resoluciones de alcaldía resuelve los asuntos administrativos a su cargo.

Que, según la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 31216, Ley de creación del Distrito de San Antonio en la Provincia de Mariscal Nieto del Departamento de Moquegua, se establece que, en tanto se elijan e instalen las nuevas autoridades por elección popular en el nuevo distrito de San Antonio, la administración de los recursos y la prestación de los servicios públicos son atendidas por la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, correspondiéndole además el manejo de los recursos reasignados a la nueva circunscripción, de conformidad con el numeral 14.1 del artículo 14 del Reglamento de la Ley 27555, aprobado por el Decreto Supremo 031-2002-EF.

Que, según Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se tiene por objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del estado, en todas sus instituciones e instancias. 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 los recursos públicos.

Que, según Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.

Que, de acuerdo con la Ordenanza Municipal N°025-2021-MPMN, que aprueba la Estructura Orgánica y Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de San Antonio. Es el documento técnico normativo de gestión organizacional que formaliza la estructura orgánica de la entidad. Contiene las competencias y funciones generales de la entidad; las funciones específicas de sus unidades de organización, así como sus relaciones de dependencia.

Qué, de acuerdo al Decreto Supremo N°007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública. Asimismo, instituye el alcance, las condiciones, los roles y



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO
LEY DE CREACION N° 31216 DEL 15-06-2021

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.

Que, de acuerdo a la "Norma Técnica N° 001-2021-Pcm-Sgp" Norma Técnica Para La Gestión De Reclamos En Las Entidades Y Empresas De La Administración Pública. Que establece disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos en las entidades y empresas de la administración pública. Asimismo, proporcionar a las entidades y empresas de la administración pública disposiciones técnicas 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 las personas.

Que, con Resolución de Alcaldía N° 022-2022-A/MPMN/MDSA, de fecha 15 de Marzo del 2022, Se designó a la Servidora Mary Morayma Barces Vega de Pinedo, como RESPONSABLE de atender y orientar al ciudadano sobre la aplicación del Silencio Administrativo en los procedimientos administrativos seguidos en la Municipalidad Distrital de San Antonio y como RESPONSABLE del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de San Antonio.

Que, con Informe N°004-2022-MMBV/RRCC/MDSA, de fecha 26 de Agosto del 2022, Tec. Mary Barces Vega,, Responsable del Libro de Reclamaciones, detalla que con Resolución de Alcaldía N°022-2022-A/MPMN/MDSA de fecha 15 de marzo del 2022, se le designó como responsable del Libro de Reclamaciones. Por lo que remite la propuesta de "Directiva que Regula la Atención de Reclamos Interpuestos ante la Municipalidad Distrital de San Antonio" para la regulación de la atención de los reclamos y establecer las disposiciones que se necesiten con la finalidad de brindar un servicio óptimo a los usuarios.

Que, con Carta N°014-2022/KJCS, de fecha 26 de agosto, el Lic. Keith Jack Chirinos Sarmiento, en su condición de Especialista, manifiesta que de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva: "Normas y Procedimientos para la Formulación, Tramitación, Actualización y Aprobación de Directivas en la Municipalidad Distrital de San Antonio", se procedió a la adecuación de "Directiva que Regula la Atención de Reclamos Interpuestos ante la Municipalidad Distrital de San Antonio". Esta propuesta de Directiva está enmarcada dentro del marco normativo vigente, toma en consideración la estructura orgánica y el Reglamento de Organizaciones y Funciones (Ordenanza Municipal N°025-2021-MPMN) y el Manual de Clasificador de Cargos (Resolución de Alcaldía N° 003-2022-A/MPMN/MDSA); la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y su modificatoria, la ley del Procedimiento Administrativo General, su reglamento y el TUO, Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N°001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica de la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública, la Resolución de Alcaldía N° 0022-2022-A/MPMN/MDSA. Asimismo, remite la propuesta adecuada de la directiva en 15 folios y tres (03) juegos para su evaluación y trámite correspondiente.

Que, con Informe N° 212-2022-OGPP/GM/MDSA, de fecha 26 de Agosto del 2022, Ing. Yovana Velasquez Ordoñez, Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, indica que es necesario que se establezcan los lineamientos de los diversos procedimientos administrativos de la entidad, por lo que concluye que es de opinión que se continúe con el procedimiento de aprobación a través de un acto resolutorio del proyecto de "Normas y Procedimientos para la Formulación, Tramitación, Actualización y Aprobación de Directivas en la Municipalidad Distrital de San Antonio".

Que, con Informe Legal N° 0203-2022-OGAJ/GM/MDSA, de fecha 31 de Agosto del 2022, el Abog. Edwin Arturo Cusi Riveros Director de la Oficina General de Asesoría Jurídica, es de opinión legal, PROCEDENTE, que mediante Decreto de Alcaldía, se apruebe la directiva "DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTOS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO".

Que, las directivas son documentos normativos internos o lineamientos técnicos normativos, que se formulan en atención a las necesidades de los diferentes órganos de la Municipalidad Distrital de San Antonio y tiene por objeto establecer procedimientos específicos de carácter operativo y/o administrativo, así como acciones internas que se tiene que realizar en cumplimiento a las disposiciones legales vigentes o lineamientos de política institucional, o la mejora de procesos, en el ámbito de su competencia, en concordancia con las disposiciones legales vigentes. Visto las opiniones técnicas vertidas por las diferentes áreas, quienes proponen la directiva "DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTOS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO". Las Municipalidades son órganos de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia conforme lo señala el Artículo 194° de la Constitución Política del Estado, concordante con el Artículo II, Título Preliminar, de la Ley N° 27972, Orgánica de



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO
LEY DE CREACION N° 31216 DEL 15-06-2021

Municipalidades. Que, la autonomía que la Constitución Política del Estado otorga a las Municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico.

En ese sentido al encontrarse nuestra institución, en proceso transitorio respecto a la implementación de la Ley N° 31216, Ley de creación del Distrito de San Antonio en la Provincia Mariscal Nieto del Departamento de Moquegua es necesario emitir normas y directivas para regular los procedimientos internos de la institución, las mismas que estén establecidas en el marco normativo vigente. Asimismo la propuesta de Directiva "Directiva que Regula la Atención de Reclamos Interpuestos ante la Municipalidad Distrital de San Antonio" está enmarcada dentro del marco normativo vigente, toma en consideración la estructura orgánica y el Reglamento de Organizaciones y Funciones (Ordenanza Municipal N°025-2021-MPMN) y el Manual de Clasificador de Cargos (Resolución de Alcaldía N° 003-2022-A/MPMN/MDSA); la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y su modificatoria, la ley del Procedimiento Administrativo General, su reglamento y el TUO, Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N°001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica de la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública, la Resolución de Alcaldía N° 0022-2022-A/MPMN/MDSA, está motivada de acuerdo a la realidad del distrito.

Que, de conformidad con lo establecido en la Constitución Política del Perú y en uso de las facultades y atribuciones otorgadas por la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades

SE DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR la "DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTOS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO".

ARTICULO SEGUNDO. - ENCARGAR, a la Oficina de Tecnología de la Información y Estadística, la publicación de la presente Resolución y su respectivo anexo en el Portal Institucional, de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto - Moquegua.

ARTICULO TERCERO. - NOTIFICAR, el presente decreto a las áreas correspondientes para su comunicación y fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO

ABRAHAM ALEJANDRO CARDENAS ROMERO
ALCALDE TRANSITORIO
LEY N° 31216

"DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTOS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO"

CÓDIGO Nº 01-2022- SGSMGA/GSMGA/GM/MDSA		Aprobado por: DECRETO DE ALCALDÍA Nº 016 -2022-A/MPMN/MDSA					
Elaborada por:	Subgerencia de Servicios Municipales y Gestión Ambiental						
Áreas involucradas:	Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de San Antonio						
Fecha de Aprobación:	31-08-2022	Folios	15	Anexos	03	Total Págs.	15
Sustituye a:	Aprobado por:						

Municipalidad Distrital San Antonio



1. FINALIDAD

Brindar un servicio de atención de reclamos eficaz y oportuna de los reclamos y quejas que presenten los/las usuarios/as ante la Municipalidad Distrital de San Antonio.

2. OBJETIVO

Establecer las disposiciones y el procedimiento que regula la recepción, derivación, seguimiento y atención de los reclamos y quejas que interpongan los/las usuarios/as ante la Municipalidad Distrital de San Antonio.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.2. Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.3. Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 3.4. Ley Nº 31435, Ley que modifica la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 3.5. Ordenanza Municipal Nº 025-2021-MPMN, que aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de San Antonio.
- 3.6. Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 3.7. Decreto Supremo Nº 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM.
- 3.8. Decreto Supremo Nº 101-2022-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM.
- 3.9. Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.10. Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública.
- 3.11. Decreto de Alcaldía Nº 011-2022-A/MPMN/MDSA, que aprueba la Directiva: "Normas y Procedimientos para la Formulación, Tramitación, Actualización y Aprobación de Directivas en la Municipalidad Distrital de San Antonio".
- 3.12. Resolución de Secretaría de Gestión Pública Nº 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica Nº 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica de la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública.
- 3.13. Resolución de Alcaldía Nº 003-2022-A/MPMN/MDSA, que aprueba el Manual de Clasificador de Cargos de la Municipalidad Distrital de San Antonio.



4. ALCANCE

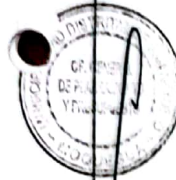
La presente Directiva será de aplicación para todos los/las servidores/as de la Municipalidad Distrital de San Antonio, independientemente del régimen laboral, modalidad contractual o nivel jerárquico.



5. DEFINICIONES

5.1. LIBRO DE RECLAMACIONES: Documento de naturaleza física o virtual provisto por la Municipalidad Distrital de San Antonio, en el cual los/las usuarios/as podrán registrar quejas y reclamos sobre los servicios ofrecidos por la entidad.

5.2. MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMO: Son aquellos aspectos sobre los cuales versan las quejas y los reclamos, están directamente relacionados con los conductores de calidad, los mismos que están presentes en la atención y provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los administrados y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierte en quejas o reclamos, conforme se señala a continuación:



- a) **TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCIÓN:** Se refiere a las acciones que asume el servidor 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 cuenta la institución. De modo que el usuario considere aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.
- b) **INFORMACIÓN:** Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a los administrados, tanto en los contenidos como en la forma de entrega. Por lo que el administrado 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.
- c) **TIEMPO DE ATENCIÓN:** Se refiere al periodo que le toma al administrado recibir el bien o servicio provisto por la institución, es decir, desde la espera por parte del administrado 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 institución. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.
- d) **ACCESO A LA PRESTACIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS:** Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la institución para entregar el bien o servicio a todos los administrados de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuenta la institución. En ese sentido, el administrado evalúa aspectos como: la infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.
- e) **RESULTADO DE LA GESTIÓN O ATENCIÓN:** Referido a la capacidad de la institución para 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 los administrados pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.
- f) **CONFIANZA DE LA ENTIDAD ANTE LOS ADMINISTRADOS:** Referido a situaciones que afectan la legitimidad que la institución genera en los administrados. Los administrados evalúan aspectos como: la transparencia en los actos de servicio, la



integridad alineada al cumplimiento de los valores, principios y normas éticas, entre otros.

- 5.3. **QUEJA:** Es una manifestación que un usuario realiza a través de una Hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante el cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de San Antonio, o expresa un malestar o descontento del /la usuario/a respecto a la atención recibida.
- 5.4. **RECLAMO:** Es una manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante el cual expresa una disconformidad relacionada a los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de San Antonio.
- 5.5. **USUARIO/A:** Es la persona natural o jurídica (que actúa en nombre propio o en virtud de representación), que requiere la atención de la Municipalidad Distrital de San Antonio.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. DEL FUNCIONARIO O SERVIDOR/A RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

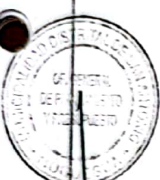
- 6.1.1. Atender y orientar a los usuarios en la presentación de sus quejas y reclamos en el Libro de Reclamaciones de la entidad.
- 6.1.2. Asegurar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda.
- 6.1.3. Tramitar las quejas y los reclamos en los plazos previstos en la presente Directiva, ante los diversos órganos o unidades orgánicas de la entidad.
- 6.1.4. Actualizar de manera permanente y continua el registro de quejas y reclamos y a su vez, proporcionar el reporte actualizado de quejas y reclamos, cuando le sea solicitado.
- 6.1.5. Otras que se le delegue para el óptimo cumplimiento de sus responsabilidades.

6.2. DEL FUNCIONARIO O SERVIDOR/A ENCARGADO DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- 6.2.1. Coordinar con los organismos del gobierno central la implementación virtual del "Libro de Reclamaciones".
- 6.2.2. Dar soporte técnico permanente a la plataforma virtual de "Libro de Reclamaciones" de la Municipalidad Distrital de San Antonio.
- 6.2.3. Otras que se le delegue para el óptimo cumplimiento de sus responsabilidades.

6.3. DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES/AS DE LA ENTIDAD

- 6.3.1. Son responsables de analizar los hechos que originaron la queja o reclamo e informar sobre las medidas adoptadas a efectos de evitar sucesos similares en el futuro, caso contrario, podrán ser sancionados.



7. DISPOSICIONES GENERALES

7.1. PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

- 7.1.1. **IMPARCIALIDAD:** Los/Las servidores/as de la entidad actúan sin ninguna clase de discriminación frente a los/las usuarios/as, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.
- 7.1.2. **CELERIDAD:** Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación, de tal modo que se dote al trámite de la mayor dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten el trámite, a fin de alcanzar una decisión o respuesta en un tiempo razonable.
- 7.1.3. **SIMPLICIDAD:** Los trámites y procedimientos establecidos deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria.
- 7.1.4. **INFORMALISMO:** Las normas del procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los/las usuarios/as, de modo que sus derechos no se vean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento.
- 7.1.5. **ORIENTACIÓN:** La entidad debe garantizar una correcta orientación a los/las usuarios/as, brindando para ello, la información necesaria para facilitar la presentación de las quejas o reclamos que estimen pertinentes.

7.2. DE LA NATURALEZA DE LA QUEJA O RECLAMO

La queja o reclamo que presenten los/as usuarios/as en cualquiera de sus modalidades, no tienen la naturaleza de recurso administrativo, la respuesta otorgada por parte de la entidad, no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnatorio, ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.

7.3. PLAZO

La queja o reclamo registrada en el Libro de Reclamaciones, físico o virtual, será atendido en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles improrrogables, según lo establecido en el Decreto Supremo N° 101-2022-PCM.

7.4. IDONEIDAD DE LA RESPUESTA

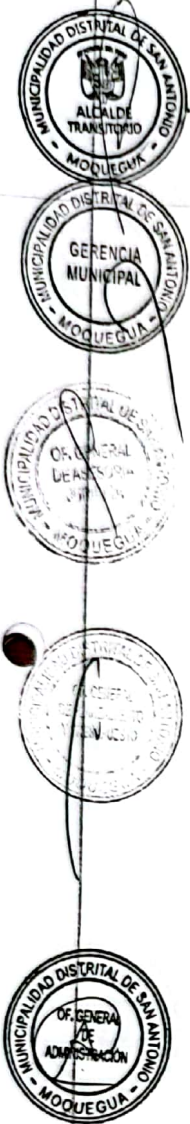
Para la elaboración de la respuesta debe considerarse lo siguiente:

- a) Hacer el debido seguimiento de la inconformidad manifestada por el/la usuario/a.
- b) Pronunciarse respecto de todos los puntos de inconformidad manifestados por el/la usuario/a.
- c) De corresponder, precisar las medidas implementadas o por implementarse a fin de evitar futuras incomodidades.
- d) Brindar una respuesta asertiva, empática, que procure la satisfacción del/la usuario/a en relación a la inconformidad manifestada.

7.5. DE LA GRATUIDAD DE LA QUEJA O RECLAMO

La tramitación de los reclamos que formulen los/las usuarios/as ante la entidad se realizan de forma gratuita.

7.6. RECOMENDACIONES DEL TRATO A LOS/LAS USUARIOS/AS



- a) **ACTUAR CON RAPIDEZ:** Si el/la usuario/a presenta una queja o reclamo, la prioridad debe ser tratarla.
- b) **ESCUCHAR ATENTAMENTE Y CON DETENIMIENTO:** Ello permitirá conocer los detalles de la queja o reclamo y dará a comer al usuario/a que es importante para la entidad.
- c) **MOSTRAR EMPATÍA:** Tenga o no tenga razón en su queja o reclamo, es importante dar a conocer al administrado que es comprendido, mostrando interés en ayudarlo.
- d) **OFRECER DISCULPAS:** Si la queja o reclamo del/la usuario/a es legítimo, el/la servidor/a deberá pedir disculpas.
- e) **BUSCAR SOLUCIONES:** Se debe tratar de resolver la queja o reclamo y de esta manera brindar una solución al usuario/a.
- f) **PROCURAR LA SATISFACCIÓN DEL/LA USUARIO/A:** Resuelta la queja o reclamo, se debe hacer un seguimiento al usuario/a, para asegurarse de que ha quedado satisfecho con la solución.

7.7. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

7.7.1. REQUISITOS

Toda queja o reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones para ser tramitado, debe contener como mínimo la información siguiente:

- a) Fecha de la queja o reclamo.
- b) Nombres y Apellidos.
- c) Domicilio.
- d) Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería, cuando se trate de ciudadanos extranjeros.
- e) Teléfono y/o correo electrónico.
- f) Descripción clara sobre el incidente.
- g) Firma del/la usuario/a.

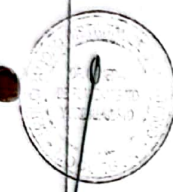
7.7.2. PRESENTACIÓN

Los /Las usuarios/as podrán presentar su queja o reclamo, según formato dispuesto en el anexo N° 01 del Decreto Supremo N° 101-2022-PCM, a través de las siguientes modalidades:

- a) **DE MANERA PRESENCIAL:** Se realiza a través del Libro de Reclamaciones físico, que se encuentra ubicado en un lugar visible y a disposición de los/las usuarios/as, durante el horario de atención al público determinado por la entidad.
- b) **DE MANERA VIRTUAL:** Los/las usuarios/as podrán registrar su queja o reclamo virtualmente a través del link otorgado por la Oficina de Tecnologías de la Información, el cual estará habilitado de forma permanente.

7.7.3. ORIENTACIÓN Y REGISTRO

- a) El servidor/a responsable del Libro de Reclamaciones brinda la orientación correspondiente a el/la usuario/a que desea presentar una queja o reclamo.
- b) El/La usuario/a realiza el registro de su queja o reclamo, considerando las modalidades descritas en el numeral 7.7.2.



- c) En caso, la queja o reclamo se presente de manera presencial se verifica que se verifiquen los datos contenidos en el numeral 7.7.1., el traslado de la información al Libro de reclamaciones debe realizarse en el plazo máximo de un (01) día hábil del registrado el reclamo.
- d) Los/Las usuarios/as pueden complementar el registro de la queja o reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes. El registro de una queja o reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de la documentación correspondiente.

7.7.4. DE LA ATENCIÓN DEL RECLAMO

- a) El/La servidor/a responsable del Libro de Reclamaciones verificará de manera continua y permanente si hubiera registro de alguna queja o reclamo realizado en la plataforma virtual.
- b) El/La servidor/a responsable del Libro de reclamaciones verifica el contenido de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones y evalúa lo siguiente:
 - **COMPETENCIA:** Evalúa si la queja o reclamo es de competencia de la entidad. En caso no fuera de su competencia, se efectúa la derivación externa a la entidad competente, notificando para ello al usuario/a.
 - **INFORMACIÓN NECESARIA Y/O SUFICIENTE:** Verifica que la información consignada en la Hoja de reclamación cuente con los datos que permitan atender la queja o reclamo.
- c) El/La servidor/a responsable del Libro de Reclamaciones, cuenta con un plazo máximo de un (01) día hábil para llevar a cabo las acciones de verificación y derivación interna por medio del Libro de reclamaciones, contados a partir del día siguiente de presentada la queja o reclamo.
- d) En caso se determine que no existe claridad o falta información para atender la queja o reclamo, se le notifica al/la usuario/a para que en un plazo máximo de dos (02) días hábiles, subsane la información omitida o precise la descripción del hecho, mientras tanto queda suspendido el plazo de atención y respuesta. De incumplir con dicho requerimiento en el plazo establecido se archiva y se notifica el hecho al/la usuario/a.
- e) En el caso de admisión de la queja o reclamo, el/la servidor/a responsable del Libro de Reclamaciones se deriva al órgano o unidad orgánica correspondiente para atender el reclamo en un plazo no mayor a un (01) día hábil.

Si existiera un error en la derivación, el órgano o unidad orgánica receptora debe reasignar la queja o reclamo con el sustento debido al órgano o unidad orgánica correspondiente para atenderlo en un plazo máximo de un (01) día hábil.
- f) Los/Las servidores/as del órgano o la unidad orgánica de la entidad a la que corresponde atender la queja o reclamo es responsable de analizar y evaluar el incidente y proyectar una respuesta. En caso fuera necesario comunicarse con el/la usuario/a a fin de requerir mayor información, los/las servidores/as debe solicitar al usuario/a información adicional para la evaluación del caso.
- g) El órgano o unidad orgánica correspondiente cuenta con un plazo máximo de cinco (05) días hábiles para emitir una respuesta final, dicha respuesta



será remitida al servidor/a responsable del Libro de Reclamaciones para su respectiva evaluación.

h) La respuesta determina si la queja o reclamo es aceptado o denegado:

- **ACEPTADO:** Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge la queja o reclamo, en este caso y de corresponder, se señala las medidas correctivas adoptadas.
- **DENEGADO:** Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado.

i) De no remitirse la respuesta dentro del plazo establecido, el/la servidor/a informa a la Gerencia Municipal para que se tomen las acciones que amerite.

7.7.5. DUPLICIDAD DE RECLAMOS RESUELTOS

Es cuando dos quejas y reclamos son presentados por un mismo usuario/a y coinciden con la entidad, fecha del evento, descripción de evento y motivo de la queja y reclamo, y esta situación se da siempre que la queja o reclamo más antiguo haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención.

En este caso el/la servidor/a responsable del Libro de Reclamaciones procede a archivar la segunda queja o reclamo, comunicando dicha situación al usuario/a en un plazo no mayor a tres (03) días hábiles, posterior al archivo.

7.7.6. ACUMULACIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS EN TRÁMITE

El/La servidor/a del Libro de Reclamaciones pueden disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de quejas o reclamos presentados por un/a usuario/a, independientemente si los motivos de la queja o reclamo son distintos.

7.7.7. DESISTIMIENTO DE LA QUEJA O RECLAMO

Hasta antes de la notificación de la respuesta, el/la usuario/a puede desistir de continuar con la queja o reclamo interpuesta dejando constancia de ello en la plataforma virtual o de manera presencial. Ante ello, la queja o reclamo es archivado por el/la servidor/a responsable del Libro de Reclamaciones.

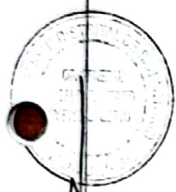
7.7.8. DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA

- a) El/La servidor/a responsable del Libro de Reclamaciones registra la respuesta y notifica al usuario/a según la modalidad indicada por éste/a, en un plazo no mayor a un (01) día hábil.
- b) En caso la modalidad de notificación sea a domicilio físico del/la usuario/a, se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta.

7.7.9. DEL REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS

El/La servidor/a responsable del Libro de Reclamaciones realiza el registro de los reclamos atendidos en una base de datos con la finalidad de establecer datos históricos de la atención de quejas y reclamos, el cual debe contener los siguientes datos, de acuerdo al Anexo N° 03 de la presente Directiva:

- a) Fecha de registro.
- b) Código del registro.



- c) Tipo de registro.
- d) Motivo de la queja o reclamo.
- e) Descripción de la queja o reclamo.
- f) Nombre del/la usuario/a.
- g) Tipo de documento de identidad.
- h) Número de documento de identidad.
- i) Órgano o unidad orgánica quejada o reclamada.
- j) Fecha de respuesta.
- k) Tipo de respuesta.
- l) Derivada a otra entidad.
- m) Tiempo de atención (días hábiles).
- n) Medida adoptada.
- o) Estado de la queja o reclamo.
- p) Motivo de archivo.

7.7.10. ARCHIVO Y CUSTODIA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

- a) La plataforma virtual del Libro de Reclamaciones mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (03) años.
- b) En relación con el Libro de reclamaciones en su versión física, la institución se regirá por las normas del Sistema Nacional de Archivos o las que resulten aplicables.

7.8. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

El/La servidor/a responsable del Libro de Reclamaciones elabora un informe detallado en base a la información registrada en el Libro de Reclamaciones, el cual será utilizado como un insumo para las acciones de mejora de la entidad.

8. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

- 8.1. Mientras dure el proceso de implementación y enlace a la Plataforma Digital Estándar del Libro de reclamaciones del gobierno (gob.pe), la Oficina de Tecnologías de la Información de la entidad habilitará de manera virtual la Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones, aprobada mediante Decreto Supremo N° 101-2022-PCM.

9. ANEXOS:

- a) ANEXO N° 01: FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIONES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.
- b) ANEXO N° 02: FORMATO DE REGISTRO VIRTUAL DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.
- c) ANEXO N° 03: FORMATO DE REPORTE DE QUEJAS Y RECLAMOS.

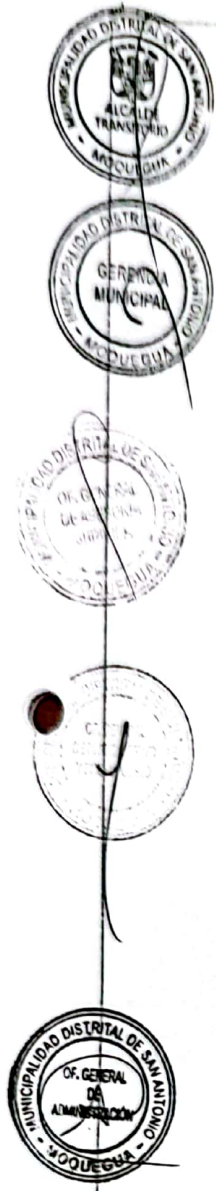
SAN ANTONIO, AGOSTO DEL 2022.

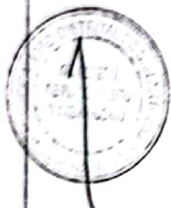
ANEXO Nº 01

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIONES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-202X]	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]		
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR] [DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE:					
PEDIDO:				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:		[DÍA]	[MES]	[AÑO]	
				FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPi según corresponda)					

*La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPi.
* El proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable.





ANEXO N° 02

FORMATO DE REGISTRO VIRTUAL DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

gob.pe Libro de Reclamaciones

Subir estado: Seguimiento de reclamo

Ingresar 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?

Selecciona 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 cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera más detallada posible.

[Empty text area for description]

Quedan 4000 caracteres

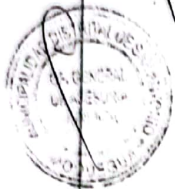
6. Adjuntar archivos (opcional)

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 >



Ingresar 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.

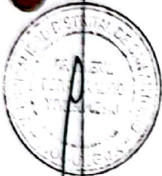
- Trato profesional en la atención:** la persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada
- Tiempo:** hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste.
- Procedimiento:** no se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este.
- Infraestructura:** el ambiente en el que se 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](#)



Ingresar 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)

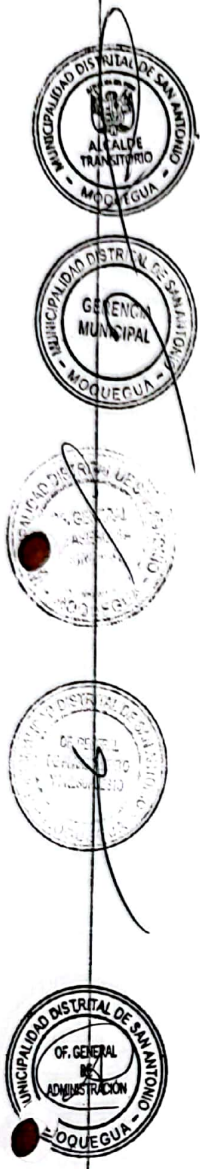
Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo

- Correo electrónico
- Mensaje de texto (SMS)

Acepto la política de privacidad

[Regresar](#)

[Finalizar](#)



LOGO DE LA ENTIDAD

Libro de reclamaciones
(D.S. N° 007-2070-PCM)

N° de hoja de reclamación _____
Nombre de la sede _____ Dirección de la sede _____ Fecha de registro ____/____/____

REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN

Contenidos a completar obligatoriamente. Para dar una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información

I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?
 SI 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. Describenos ¿qué sucedió?
Cuéntenos cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo, de la manera más detallada posible.

5. ¿Cómo se resolvió?
6. ¿Qué recomendaciones se hicieron?
7. ¿Se resolvió el problema?
8. ¿A qué hora se resolvió?
9. ¿Fue a satisfacción?
10. ¿Se cumplió con el tiempo de respuesta?
11. ¿Se cumplió con el procedimiento?
12. ¿Se cumplió con el trato profesional?
13. ¿Se cumplió con el tiempo de espera?
14. ¿Se cumplió con el procedimiento de atención?
15. ¿Se cumplió con el trato profesional de la atención?
16. ¿Se cumplió con el tiempo de espera de la atención?
17. ¿Se cumplió con el procedimiento de atención de la atención?
18. ¿Se cumplió con el trato profesional de la atención de la atención?
19. ¿Se cumplió con el tiempo de espera de la atención de la atención?
20. ¿Se cumplió con el procedimiento de atención de la atención de la atención?

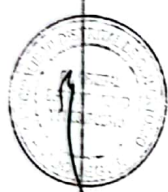
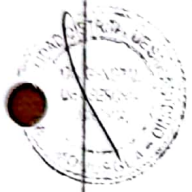
II. INFORMACIÓN ADICIONAL

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



- 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 justificó 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.)
- 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)

Otro: _____

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

NOTA: El código correlativo de cada hoja de reclamación es autenticado por el/la fedatario/a de la entidad o empresa pública.

ANEXO Nº 03

FORMATO DE REPORTE DE QUEJAS Y RECLAMOS

1. Datos generales de la entidad

Nombre de la entidad

Ubicación de la Sede:
(Dirección, Distrito, Provincia, Obraje, Barriada)

Sede

2. Datos de Libro de reclamaciones

Nombre del responsable de L.R.

Período del reporte:

Fecha del reporte

Físico

¿Existen otros en los que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el número que poseen los programas para su seguimiento?

SI

NO

Virtual

N°	Fecha de registro	Código de reclamo	Tipo de reclamo	Motivo del reclamo	Descripción del reclamo (proceso)	Nombre de la persona declarante	Tipo de declaración	N° de declaración	Unidad a la que se refieren los hechos	Fecha de respuesta	Tipo de respuesta	Derivado a otro canal	Tiempo de espera (en días hábiles)	Motivo de derivación	Estado del reclamo	Motivo de archivo

Respuestas preestablecidas
Tener en cuenta las opciones preestablecidas al momento de completar el formulario.

- Tipo de registro:**
 - Reclamo
 - Queja
 - Denuncia
 - Otros
- Motivo del reclamo:**
 - Trato profesional en la atención
 - Tiempo
 - Procedimiento
 - Infraestructura
 - Información
 - Resultado
 - Confianza
 - Disponibilidad
- Tipo de documento:**
 - DNI
 - Carné de extrajera
 - Pasaporte
- Tipo de respuesta:**
 - Aceptado
 - Denegada
 - Recurrida
 - Por competencia
 - Queja/denuncia
- Estado de reclamo:**
 - Pendientes
 - En espera
 - Finalizado
- Motivo de archivo:**
 - Por desdoblamiento
 - Por no haberse iniciado
 - Por duplicidad
 - Por elevación a otra instancia
 - Por no ser reclamo
 - Por tiempo de la actuación

