



# Resolución de Gerencia Municipal N° 036 .

Ate, 02 SEP. 2019

**VISTO;** el Oficio N° 067-2019-MDA/OCI del Órgano de Control Institucional; el Memorando N° 410-2019-MDA/SG de la Secretaría General; el Informe N° 061-2019-MDA/GPE-SGMI de la Sub Gerencia de Modernización Institucional; el Memorandum N° 925-2019-MDA/GPE de la Gerencia de Planificación Estratégica; el Informe N° 585-2019-MDA/GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Proveído N° 363-2019-MDA/GM de la Gerencia Municipal; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala que: *"Los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las Municipalidades, radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico"*;

Que, el artículo 19°, inciso r) de la Ordenanza N° 491-MDA, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones – ROF, y la Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Ate, establece que es función del Gerente Municipal: *"Emitir Resoluciones de Gerencia Municipal en el ámbito de su competencia, así como aquellos asuntos delegados por el Alcalde y aquellos que aprueban Directivas y Manuales de Procedimientos Administrativos"*; asimismo, la acotada norma municipal establece en su artículo 92°, inciso f), que es función de la Sub Gerencia de Modernización Institucional, *"Proponer proyectos de normas y directivas relacionadas con el desarrollo de la organización municipal y de gestión de la calidad total, así como brindar opinión técnica de acuerdo a su competencia a directivas y procedimientos formulados por las demás unidades orgánicas de la Municipalidad"*;

Que, asimismo, la acotada norma municipal en su artículo 106°, literal k) establece que es función de la Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano: *"Atender, orientar y canalizar las quejas y denuncias vecinales, respecto de las cuales las diversas áreas deberán resolver de manera oportuna"*;

Que, mediante Oficio N° 067-2019-MDA/OCI, el Órgano de Control Institucional remite el informe de Servicio Relacionado N° 2-2150-2019-005 "Evaluación de Denuncias", correspondiente al periodo del 15 de mayo al 31 de diciembre de 2018, a fin de que se dispongan la adopción de las medidas correctivas necesarias para la implementación de las recomendaciones formuladas en el citado informe;

Que, mediante Memorando N° 410-2019-MDA/SG; la Secretaría General remite a la Sub Gerencia de Modernización Institucional el proyecto de Directiva "Normas y Procedimientos para la atención de quejas y/o reclamos por atención y/o defectos de tramitación presentados ante la Municipalidad Distrital de Ate", para evaluación y opinión respectiva;

Que, mediante Informe N° 061-2019-MDA/GPE-SGMI, la Sub Gerencia de Modernización Institucional remite el informe técnico y el proyecto de Directiva "Lineamientos Estandarizados para la Atención de Reclamos, Quejas y Sugerencias presentados ante la Municipalidad Distrital de Ate", con las modificaciones realizadas en coordinación con la Secretaría General y con opinión favorable, recomienda la aprobación del proyecto de directiva por encontrarse dentro de las estrategias y objetivos trazados por la Gestión Municipal;

Que, mediante Memorandum N° 925-2019-MDA/GPE, la Gerencia de Planificación Estratégica revisa y remite la opinión técnica de la Sub Gerencia de Modernización Institucional junto al proyecto de Directiva "Lineamientos Estandarizados para la Atención de Reclamos, Quejas y Sugerencias presentados ante la Municipalidad Distrital de Ate", señalando que se eleva los actuados para su revisión y trámite de aprobación ante la Alta Dirección;

Que, mediante Informe N° 585-2019-MDA/GAJ, la Gerencia de Asesoría Jurídica señala con respecto al proyecto de Directiva que se encuentra acorde a la normatividad vigente sobre la materia, la misma que tiene como finalidad la de lograr una eficaz y eficiente atención de los reclamos, quejas y sugerencias presentadas por los administrados y/o usuarios de la Corporación Municipal, encontrándose acorde al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, mediante el cual se establece la Obligación de las Entidades del Sector Público contar con un Libro de Reclamaciones de manera física o virtual, en el que se plasmen los reclamos que puedan tener la ciudadanía sobre el procedimiento que realizan en las mismas; opinando, que es procedente la aprobación de la Directiva "Lineamientos Estandarizados para la Atención de Reclamos, Quejas y Sugerencias presentados ante la Municipalidad Distrital de Ate", la cual deberá realizarse mediante Resolución de Gerencia Municipal;

Que, mediante Proveído N° 363-2019-MDA/GM, la Gerencia Municipal indica se proyecte la Resolución correspondiente;







ESTANDO A LOS FUNDAMENTOS EXPUESTOS EN LA PARTE CONSIDERATIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN, Y EN VIRTUD A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 19°, INCISO R) DE LA ORDENANZA N° 491-MDA, QUE APRUEBA EL NUEVO REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (ROF) Y LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** APROBAR; la Directiva N° 010-2019/MDA "LINEAMIENTOS ESTANDARIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADOS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE", la misma que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución; en merito a las consideraciones antes expuestas.

**Artículo 2°.-** ENCARGAR; el cumplimiento de la presente Resolución a la Secretaría General, Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, Secretaría de Imagen Institucional y Comunicaciones, Gerencia de Tecnologías de la Información y demás áreas pertinentes de ésta Corporación Municipal.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.**



**DIRECTIVA N° 010-2019/MDA**

**"LINEAMIENTOS ESTANDARIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADOS ANTE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE"**

**I. OBJETIVO**

Establecer procedimientos y mecanismos de control que permitan regular la recepción, seguimiento y atención de reclamos, quejas y sugerencias, que interpongan los usuarios y/o administrados ante la Municipalidad Distrital de Ate, sobre los defectos de tramitación, insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio brindado por parte de la Municipalidad.

**II. FINALIDAD**

Lograr una eficaz y eficiente atención de los reclamos, quejas y sugerencias presentados por administrados y/o usuarios ante la Municipalidad Distrital de Ate.

**BASE LEGAL**

- 3.1. Constitución Política del Perú.
- 3.2. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.
- 3.3. Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- 3.4. Ordenanza N° 491-MDA "Ordenanza que aprueba el Nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y a Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Ate".
- 3.5. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, y sus modificatorias.
- 3.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

**IV. ALCANCE**


Las disposiciones establecidas en la presente directiva son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y servidores, que independientemente de su régimen laboral o relación contractual con la Municipalidad Distrital de Ate, participan directa o indirectamente en la atención a los administrados.

**V. DEFINICIONES**

- 5.1. **Reclamo:** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario realizada a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones (virtual o física), respecto de un servicio de atención brindado por la Municipalidad Distrital de Ate. 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 TUO de la Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General.
- 5.2. **Queja por defecto de tramitación:** Es la manifestación de disconformidad del administrado efectuada a través de la Hoja de Quejas y/o Sugerencias (virtual o




física), sobre defectos de tramitación, en especial los que supongan paralización o infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales y omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto de la instancia respectiva. Por medio de la queja por defecto de tramitación no se impugnan actos administrativos.




**5.3. Sugerencia:** Es la manifestación del administrado efectuada oralmente o a través de la Hoja de Quejas y/o Sugerencias física o virtual, por medio de la cual propone una sugerencia o iniciativa dirigida a mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o cualquier otra medida que suponga un mejor nivel de satisfacción de la sociedad respecto a los servicios públicos.

**5.4. Libro de Reclamaciones:** Es el documento físico o virtual provisto por la Municipalidad Distrital de Ate para que los usuarios formulen sus reclamos. El Libro de Reclamaciones se encuentra a disposición de los usuarios en cada sede de la Entidad, así como a través del Portal Institucional.



**5.5. Hoja de Reclamación:** Documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios registran sus reclamos.


**5.6. Hoja de Quejas y/o Sugerencias:** Documento físico o virtual provisto por la Municipalidad Distrital de Ate en el cual los administrados registran sus quejas o sugerencias.



**5.7. Superior Jerárquico:** Es el superior jerárquico inmediato del quejado, por lo que es el responsable de resolver la queja interpuesta por el administrado.

**5.8. Responsable del Libro de Reclamaciones:** Es el responsable de la conservación del Libro de Reclamaciones de la Entidad, así como del registro, atención y respuesta del reclamo, entre otras funciones afines. Es designado mediante Resolución del Titular de la Entidad, conforme lo dispuesto en el Artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

**5.9. Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad Distrital de Ate a solicitar información acerca de los trámites y servicios que presta la Municipalidad Distrital de Ate.




**5.10. Administrado:** Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad Distrital de Ate, para interponer una queja por defecto de tramitación o sugerencia, en el marco del artículo 66° del TUO de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.

## VI. DISPOSICIONES GENERALES

### 6.1. LIBRO DE RECLAMACIONES

#### 6.1.1. Ubicación del Libro de Reclamaciones

- 
- a. El aviso físico del Libro de Reclamaciones debe ser ubicado en todas las sedes de la Municipalidad Distrital de Ate en un lugar visible y de fácil acceso al usuario.



- b. El aviso virtual debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Ate.

### 6.1.2. Características del Libro de Reclamaciones

- a. La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones físico, debe ser proporcionada por la Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano y deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al usuario al momento de dejar constancia de su reclamo, la primera copia quedará en posesión de la Municipalidad Distrital de Ate y la segunda copia será remitida o entregada al Órgano de Control Institucional cuando sea solicitada.
- b. La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual, consignada en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Ate, debe ser completada de manera personal por cada usuario.
- c. Las Hojas de Reclamaciones, deberán contener la información consignada en el formato del Anexo N° 01 “Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones” de la presente directiva. Asimismo, en caso el usuario no consigne como mínimo su nombre, Documento Nacional de Identidad, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo y el detalle del mismo, este se considerará como no presentado.

## 6.2. HOJA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

### 6.2.1. Características de la Hoja de Quejas y Sugerencias

- a. La Hoja de Quejas y/o Sugerencias física debe ser proporcionada por la Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, la misma que consta en el formato del Anexo N° 02 “Hoja de Quejas y/o Sugerencias” de la presente directiva.
- b. La Hoja de Quejas y/o Sugerencias virtual, consignada en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Ate, debe ser completada de manera personal por cada administrado.
- c. La Hoja de Quejas y/o Sugerencias física o virtual, deberá contener la información consignada en el formato del Anexo N° 02 “Hoja de Quejas y/o Sugerencias” de la presente directiva. Asimismo, en caso el administrado no consigne como mínimo su nombre, Documento Nacional de Identidad, domicilio o correo electrónico, fecha de la queja o sugerencia y el detalle de las mismas, se considerarán como no presentadas.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1. DE LOS RECLAMOS

#### 7.1.1. Formas de presentación del reclamo

- a. El usuario podrá presentar su reclamo de **forma presencial** cuando lo realice en el Libro de Reclamaciones de una sede de la Municipalidad Distrital de Ate.
- b. El reclamo se realizará de manera **no presencial**, a través del formato virtual del Libro de Reclamaciones del Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Ate ([www.muniate.gob.pe](http://www.muniate.gob.pe)).

### 7.1.2. Contenido del reclamo

Los reclamos presentados por un usuario contienen la siguiente información:

- a. Fecha del reclamo.
- b. Nombres y apellidos.
- c. Domicilio.
- d. Número de Documento Nacional de Identidad (D.N.I.) o número de carné de extranjería (en caso de ser extranjero) o Registro Único de Contribuyente R.U.C. (en caso de ser persona jurídica).
- e. Teléfono.
- f. Correo electrónico.
- g. Descripción o detalle del reclamo.
- h. Firma del usuario.

El Responsable del Libro de Reclamaciones o el personal de recepción, se encargará de atender, orientar y brindar el Libro de Reclamaciones al usuario para la presentación de su reclamo. Además de verificar que la Hoja de Reclamación contenga la información antes descrita. En caso el usuario decida no consignar alguno de los datos, se deberá dejar constancia de dicha circunstancia en la sección observaciones de la Hoja de Reclamación, informando al usuario las consecuencias derivadas de su omisión.

### 7.1.3. Procedimiento para la atención del reclamo presencial

#### 7.1.3.1. Recepción del Reclamo

El Responsable del Libro de Reclamaciones o el personal de recepción, en coordinación con la unidad orgánica competente, emitirá una respuesta previa, la misma que se consignará en la Hoja de Reclamo del Libro de Reclamaciones junto con su firma y se le otorgará una copia al usuario.

El personal de recepción, dentro del mismo día de interpuesto el reclamo, remitirá al Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Ate, la Hoja de Reclamación conforme lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 143° del TUO de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.

Conforme lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 143° del TUO de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, el





Responsable del Libro de Reclamaciones dentro de **tres (3) días hábiles** de recibida la Hoja de Reclamación realizará las siguientes acciones:

- a. Verificar que la Hoja de Reclamación contenga la totalidad de la información requerida, conforme lo establece al numeral 7.1.2 de la presente directiva. En caso verifique que la Hoja de Reclamación no contiene la información completa, se archivará el reclamo.
- b. Verificar si se trata de un reclamo, en cuyo caso, se remitirá la Hoja de Reclamación a la unidad orgánica correspondiente, en un **plazo de tres (3) días hábiles** contados desde la recepción de la Hoja de Reclamación.
- c. En caso verifique que la información consignada en la Hoja de Reclamación no corresponde a un reclamo, definido en el numeral 5.1, se procederá a archivar la Hoja de Reclamación e informar al usuario de dicha circunstancia. No obstante, si verifica que la información consignada se encuentra bajo el ámbito de competencia de la Municipalidad Distrital de Ate, comunicará al área correspondiente, en el **plazo de tres (3) días hábiles** contados desde la recepción de la Hoja de Reclamación, el detalle de la información contenida en la Hoja de Reclamación (que ya ha sido archivada por no corresponder el trámite de un reclamo) para que proceda con el trámite respectivo, informando al usuario de dicha circunstancia.

7.1.3.2. Respuesta al reclamo del funcionario de la unidad orgánica

De proceder el reclamo, la unidad orgánica competente presentará en el **plazo de veinte (20) días hábiles**, contados desde la recepción de la Hoja de Reclamación, un informe dirigido al responsable del Libro de Reclamaciones, detallando lo siguiente:

- a. Descripción del reclamo.
- b. Explicación de lo ocurrido.
- c. Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro.
- d. Si el hecho constituye una presunta falta administrativa, se comunicarán las acciones adoptadas al respecto y se remitirá el expediente a la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Ate.

7.1.3.3. Respuesta al reclamo del responsable del Libro de Reclamaciones

El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Ate, considerando lo indicado por la unidad orgánica competente, elaborará en el **plazo de siete (7) días hábiles** la respuesta al usuario y se la remitirá al domicilio que haya sido consignado.

En la respuesta se debe indicar las acciones adoptadas para que la Entidad mejore sus procedimientos. Solo en caso el usuario haya



indicado que se le responda por correo electrónico, la respuesta será enviada por este medio.

#### 7.1.4. Procedimiento para la atención del reclamo virtual

El Responsable del Libro de Reclamaciones, verificará diariamente si se han registrado reclamos en el "Libro de Reclamaciones Virtual". De encontrar el registro de un reclamo, el procedimiento se realizará conforme a lo dispuesto en el numeral 7.1.3 de la presente Directiva.

#### 7.1.5. Base de datos de los reclamos

El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Ate, deberá elaborar una base de datos donde se registren los reclamos que presenten los usuarios, con la finalidad de poder detectar las incidencias más frecuentes en el servicio de atención que brinda la Municipalidad Distrital de Ate y establecer las medidas correctivas y/o acciones a implementar. La base de datos deberá indicar:

- Reclamo presencial o virtual.
- Número de Hoja de Reclamación.
- Datos del usuario.
- Fecha del reclamo.
- Resumen del detalle del reclamo.
- Servidor Público reclamado.
- Fecha de respuesta (atención del reclamo).
- Acciones adoptadas por la Entidad.

### 7.2. DE LAS QUEJAS

#### 7.2.1. Formas de presentación de la queja por defecto de tramitación

- El administrado podrá presentar su queja por defecto de tramitación de **forma presencial**, en las sedes de la Municipalidad Distrital de Ate, mediante el formato del Anexo N° 02 "Hoja de Quejas y/o Sugerencias".
- La queja por defecto de tramitación, se realizará de **manera no presencial**, a través del formato virtual de la Hoja de Quejas y/o Sugerencias del Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Ate ([www.muniate.gob.pe](http://www.muniate.gob.pe)).

#### 7.2.2. Contenido de la queja por defecto de tramitación

Las quejas presentadas por el administrado deben contener la siguiente información:

- Fecha de la queja.
- Nombres y apellidos.
- Domicilio.





- d. Número de Documento Nacional de Identidad (D.N.I.) o número de carné de extranjería (en caso de ser extranjero) o Registro Único de Contribuyente R.U.C. (en caso de ser persona jurídica).
- e. Teléfono.
- f. Correo electrónico.
- g. Nombre del Superior Jerárquico a quien está dirigida.
- h. Nombre del servidor público a quien se le interpone la queja (el quejado).
- i. Marcar el motivo de la queja.
- j. Citar deber infringido y la norma que lo exige.
- k. Descripción o detalle de la queja.
- l. Firma del administrado (solo en quejas de forma presencial).

El administrado puede acompañar los documentos que sustenten la queja, de estimarlo necesario.

El personal de recepción deberá orientar al administrado respecto a la forma de presentación de la queja y verificar que la Hoja de Quejas y/o Sugerencias contenga la información antes descrita. En caso el administrado decida no consignar alguno de los datos contenidos en la información, se deberá informar al administrado las consecuencias derivadas de su omisión.

### 7.2.3. Supuestos para la interposición de la queja por defecto de tramitación

El administrado puede presentar queja por defecto de tramitación en caso se presentase alguna de las siguientes situaciones, conforme lo dispuesto en el artículo 169°, numeral 169.1 del TUO de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General:

- a. Paralización injustificada del procedimiento.
- b. Infracción de los plazos establecidos legalmente para el procedimiento.
- c. Incumplimiento de los deberes funcionales que perjudiquen el trámite oportuno de lo solicitado por el usuario.
- d. Omisión de alguno de los trámites que deban ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto de la instancia respectiva.

### 7.2.4. Oportunidad de presentación de la queja por defecto de tramitación

La queja por defecto de tramitación puede presentarse en cualquier etapa del procedimiento administrativo, en tanto se encuentre en curso el expediente ante la Municipalidad Distrital de Ate, siempre que sea previa a la emisión de la resolución definitiva y que el defecto de tramitación no haya sido subsanado.

### 7.2.5. Procedimiento para la atención de quejas por defecto de tramitación



7.2.5.1. Recepción de la queja por defecto de tramitación

La queja recepcionada por el personal de recepción se deberá remitir en el mismo día al Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano.

Luego de recepcionar la Hoja de Quejas y/o Sugerencias, el Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano realizará las siguientes acciones:

- a. Verificar si la Hoja de Quejas y/o Sugerencias contiene la totalidad de la información requerida, conforme lo establece el numeral 7.2.2 de la directiva. En caso verifique que no contiene la información completa, la queja se archivará.
- b. Verificar si se trata de una queja, en cuyo caso, se remitirá en el mismo día la Hoja de Quejas y/o Sugerencias al Superior Jerárquico de la unidad orgánica a la que pertenece el quejado.
- c. En caso verifique que la información consignada en la Hoja de Quejas y/o Sugerencias no corresponde a una queja, definida en el numeral 5.2, se procederá a archivar e informar al usuario de dicha circunstancia. No obstante, si verifica que la información consignada se encuentra bajo el ámbito de competencia de la Municipalidad Distrital de Ate, comunicará al área correspondiente, en el **plazo de tres (3) días hábiles** contados desde la recepción de la Hoja de Quejas y/o Sugerencias, el detalle de la información contenida en la Hoja de Quejas y/o Sugerencias (que ya ha sido archivada por no corresponder el trámite de un reclamo) para que proceda con el trámite respectivo, informando al usuario de dicha circunstancia.

7.2.5.2. Pronunciamento del Superior Jerárquico de la unidad orgánica competente

- a. El Superior Jerárquico, durante el día recepcionado, remitirá al quejado la Hoja de Quejas y/o Sugerencias a fin de que realice su descargo, que deberá **presentarlo al día siguiente** de su notificación.
- b. La autoridad que conoce de la queja puede disponer motivadamente que otro funcionario de similar jerarquía al quejado asuma el conocimiento del asunto.
- c. Transcurrido el plazo para presentar el descargo respectivo, el Superior Jerárquico del quejado emitirá un pronunciamiento declarando fundada o infundada la queja, en un **plazo máximo de tres (3) días hábiles**.
- d. Se declarará fundada la queja si se acredita que se ha configurado alguno de los supuestos establecidos en el numeral 7.2.3 de la presente Directiva. En este caso, se deberá adoptar las medidas correctivas correspondientes (exhortar al quejado a realizar de





inmediato el trámite del expediente paralizado o derivar de inmediato el expediente para continuar con su trámite).

- e. Si el hecho constituye una presunta falta administrativa, se remitirá el expediente a la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Ate.

**7.2.5.3. Comunicación del pronunciamiento del Superior Jerárquico de la unidad orgánica competente**

A través de la Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Vecino, en el **plazo de un (1) día hábil** de emitido el pronunciamiento, se notificará al domicilio o correo electrónico del administrado. No obstante, se podrá comunicar por vía telefónica con el administrado a fin de comunicarle que se le ha dado respuesta a la queja interpuesta.

**7.2.6. Procedimiento para la atención de quejas por defecto de tramitación no presenciales**

El Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Vecino, verificará diariamente si se han registrado quejas en el Portal Institucional. De encontrar el registro de una queja, el procedimiento continuará conforme lo dispuesto en el numeral 7.2.5 de la presente Directiva.

**7.2.7. Base de datos de las quejas**

El Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Ate, deberá elaborar una base de datos donde se registren las quejas por defecto de tramitación que presenten los administrados, con la finalidad de poder detectar las incidencias más frecuentes en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Ate y establecer las medidas correctivas y/o acciones a implementar. La base de datos deberá indicar:

- a. Queja fue presencial o virtual.
- b. Número de Hoja de Queja y/o Sugerencia.
- c. Datos del administrado.
- d. Fecha de la queja.
- e. Resumen del detalle de la queja.
- f. Unidad orgánica involucrada.
- g. Especificar detalle del Jefe encargado de responder queja.
- h. Funcionario o servidor quejado.
- i. Fecha de respuesta al administrado.
- j. Acciones adoptadas por la Entidad.

**7.3. DE LAS SUGERENCIAS**

**7.3.1. Formas de presentación de las sugerencias**

- a. El administrado podrá presentar sugerencias de **forma presencial**, en las sedes de la Municipalidad Distrital de Ate, mediante el formato del Anexo N° 02 "Hoja de Quejas y/o Sugerencias".
- b. Las sugerencias, se realizarán de manera **no presencial**, a través del formato virtual de la Hoja de Quejas y/o Sugerencias del Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Ate ([www.muni.ate.gob.pe](http://www.muni.ate.gob.pe)).
- c. Adicionalmente, el administrado podrá presentar **sugerencias vía telefónica o de forma oral**. En este último caso, el personal designado para la atención de sugerencias deberá transcribir la sugerencia en el formato del Anexo N° 02 "Hoja de Quejas y/o Sugerencias".

### 7.3.2. Contenido de las sugerencias

Toda sugerencia que presente el administrado, debe contener la siguiente información:

- a. Fecha de la sugerencia.
- b. Nombres y apellidos.
- c. Domicilio.
- d. Número de Documento Nacional de Identidad (D.N.I.), o número de carné de extranjería (en caso de ser extranjero), Registro Único de Contribuyente R.U.C. (en caso de ser persona jurídica).
- e. Teléfono.
- f. Correo electrónico.
- g. Descripción o detalle de la sugerencia.
- h. Firma del administrado.

En el caso de sugerencias telefónicas y orales, deben contener como mínimo lo dispuesto en el inciso b), c), d) y g) del numeral 7.3.2.

### 7.3.3. Procedimiento para la atención de sugerencias presenciales y virtuales

#### 7.3.3.1. Recepción de las sugerencias

En caso la sugerencia sea recepcionada por el personal de recepción, se deberá remitir la Hoja de Quejas y/o Sugerencias a la Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano dentro del mismo día de su presentación.

Luego de recepcionar la Hoja de Quejas y/o Sugerencias, el Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Vecino, deberá verificar si contiene la totalidad de información requerida. De contener toda la información requerida, la Hoja de Quejas y/o Sugerencias será remitida a la unidad orgánica competente, dentro del mismo día de su presentación.

#### 7.3.3.2. Repuestas de las sugerencias

La unidad orgánica competente evaluará la sugerencia y en un **plazo máximo de diez (10) días hábiles** de recepcionada la Hoja de Quejas y/o



Sugerencias, deberá remitir un informe dirigido a la Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, comunicando la respuesta de la evaluación de sugerencias y las medidas implementadas o a implementar.

La Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano deberá comunicar al administrado la respuesta vía correo electrónico o dirección consignada, en un **plazo de cinco (05) días hábiles**.



#### 7.3.4. Procedimiento para la atención de sugerencias telefónicas u orales

Las sugerencias telefónicas u orales serán recepcionadas por el Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano o el personal designado, el mismo que transcribirá la sugerencia en el formato del Anexo N° 02 “Hoja de Quejas y/o Sugerencias”.

En caso la sugerencia sea recepcionada por el personal designado, deberá remitir la Hoja de Quejas y/o Sugerencias al Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano dentro del mismo día de su presentación.

El Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano comunicará, **dentro del mismo día** de recepcionada la Hoja de Quejas y/o Sugerencias, el contenido de la sugerencia a la unidad orgánica correspondiente, a fin de poner en conocimiento el contenido de la sugerencia.

La unidad orgánica competente determinará si corresponde implementar alguna medida para la atención de la sugerencia, comunicando a la Sub Gerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, en un **plazo de diez (10) días hábiles**, si es procedente o no el pedido.

El Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano comunicará la respuesta al administrado, vía telefónica y/o correo electrónico.



#### 7.3.5. Base de datos de las sugerencias


El Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Vecino de la Municipalidad Distrital de Ate, deberá elaborar una base de datos donde se registren las sugerencias que presenten los administrados, con la finalidad de poder definir si son acciones a implementar. La base de datos deberá indicar:

- a. Sugerencia fue presencial, virtual o telefónica.
- b. Número de Hoja de Queja y/o Sugerencia.
- c. Datos del administrado.
- d. Fecha de la sugerencia.
- e. Resumen del detalle de la sugerencia.
- f. Unidad orgánica involucrada.




- g. Fecha de respuesta al administrado.
- h. Acciones adoptadas por la Entidad.

**VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**




**8.1.** El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Ate y el Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, en el ámbito de su competencia se encargará, bajo responsabilidad, de que los plazos establecidos en la presente Directiva se cumplan, y que no se exceda en ningún caso el plazo establecido en el Artículo 4° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

**8.2.** Dentro de los primeros quince (15) días calendario de cada trimestre, el Responsable del Libro de Reclamaciones y el Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, deberán informar a la Secretaría General sobre los reclamos atendidos en el trimestre anterior.




**8.3.** El Responsable del Libro de Reclamaciones y el Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano mantendrán el archivo de los reclamos, quejas y/o sugerencias, así como 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. Transcurridos los dos (2) años, adoptarán las acciones necesarias a fin de que se traslade la documentación al Archivo Central de la Municipalidad Distrital de Ate.



**8.4.** Los Libros de Reclamaciones físicos ubicados en las sedes de la Municipalidad Distrital de Ate serán usados hasta su término, luego de lo cual se realizará la impresión de una nueva edición.

**8.5.** El Responsable del Libro de Reclamaciones se encargará de realizar las acciones que correspondan a fin de que se implemente progresivamente la plataforma del Libro de Reclamaciones en cada sede de la Municipalidad Distrital de Ate. Dicha plataforma debe contar con las siguientes características:


- a. Contener el formato de la Hoja de Reclamación.
- b. Ser de fácil acceso al usuario.
- c. Proporcionar una impresión gratuita del reclamo.
- d. Brindar al usuario la opción de poder recibir una copia del reclamo en su correo electrónico.



Mientras no se haya implementado el Libro de Reclamaciones en alguna de las sedes de la Municipalidad Distrital de Ate, se le indicará al usuario que registre su Reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual.

**8.6.** La Gerencia de Tecnologías de la Información brindará soporte en la implementación y mantenimiento del Libro de Reclamaciones Virtual y del aplicativo de la Hoja de Quejas y/o Sugerencias.




**RESPONSABILIDAD**



**9.1.** El Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano es responsable de la recepción, atención y seguimiento de los reclamos, quejas y/o sugerencias



interpuestas por los administrados ante la Municipalidad Distrital de Ate y de mantener actualizado la base de datos de reclamos, quejas y/o sugerencias.

- 
- 9.2.** El Sub Gerente de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, en el ámbito de su competencia se encarga, bajo responsabilidad, de que los plazos establecidos en la presente Directiva se cumplan.
- 9.3.** La Secretaría de Imagen Institucional y Comunicaciones, es responsable de elaborar el diseño del aviso virtual del Libro de Reclamaciones.
- 9.4.** La Gerencia de Tecnologías de la Información, es responsable de brindar soporte en la implementación y mantenimiento del Libro de Reclamaciones Virtual y de la Hoja de Quejas y/o Sugerencias.
- 9.5.** Los servidores públicos de todas las sedes de la Municipalidad Distrital de Ate, que tuvieran contacto con los usuarios y administrados, tienen la responsabilidad de atenderlos y orientarlos para el correcto uso del Libro de Reclamaciones; así como del uso de la Hoja de Quejas y/o Sugerencias.
- 
- 9.6.** Todo aquel que participe en la atención de los reclamos, quejas y/ sugerencias interpuestas por los usuarios son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 9.7.** Quien incumpla con atender los reclamos, quejas y sugerencias en los plazos legales y con el procedimiento regulado en la presente Directiva, incurrirá en responsabilidad administrativa conforme a la normativa de la materia.
- 9.8.** Todos los órganos y unidades orgánicas son responsables de atender los reclamos, quejas y sugerencias de acuerdo a su competencia, según las disposiciones de la presente directiva.
- 

**X. ANEXOS**

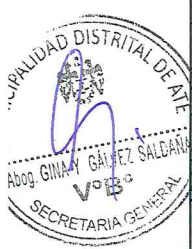
- 10.1.** Anexo N° 1: Modelo de Hoja de Reclamación.
- 10.2.** Anexo N° 2: Modelo de Hoja de Quejas y Reclamos.



Anexo N° 01

**FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación N° 00000000XX-20XX
FECHA:	DÍA	MES	AÑO	
<b>(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR) (NOMBRE Y DOMICILIO DE LA ENTIDAD DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES)</b>				
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO</b>				
NOMBRE:				
DOMICILIO:				
DNI/CE:			RUC:	
TELÉFONO/E-MAIL:				
<b>2. IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA</b>				
DESCRIPCIÓN:				
----- FIRMA DEL USUARIO				
<b>3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD</b>				
DETALLE:				





**Anexo N° 02**

**FORMATO DE HOJA DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS**

HOJA DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS N° XXXXXXXX-20XX			
<b>I. DATOS DEL SOLICITANTE</b>			
Persona Natural: ( )		Persona Jurídica: ( )	
Nombres y apellidos:			
Razón Social:			
Domicilio (Av/Calle/Jirón/Psje/N°/Dpto/Lote/Urb):			
Departamento:		Provincia:	
Distrito:			
DNI:	CE:	CI:	RUC:
Teléfono:		Celular:	
Correo electrónico:			
Representante Legal (Nombres y Apellidos):			
Domicilio Legal (Av/Calle/Jirón/Psje/N°/Dpto/Lote/Urb):			
Departamento:		Provincia:	
Distrito:			
<b>II. IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA</b>			
Derivado al Superior Jerárquico de la Autoridad que tramita el procedimiento:			
Quejado:			
<b>Motivo de la queja (marcar)</b>			
a. Paralización injustificada del procedimiento			
b. Infracción de los plazos establecidos legalmente para el procedimiento			
c. Incumplimiento de los deberes funcionales que perjudiquen el trámite oportuno de lo solicitado por el usuario			
d. Omisión de alguno de los trámites que deban ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto de la instancia respectiva			
Citar deber infringido y norma que lo exige:			
Fundamento de la queja			
<b>III. SUGERENCIA</b>			
Descripción de la Sugerencia			
<b>IV. DOCUMENTOS ANEXADOS</b>			
1.			
2.			
3.			
----- FIRMA DEL ADMINISTRADO			

