

MUNICIPALIDAD DISTRITAL **PIMENTEL**

DIRECTIVA N° 05-2022-MDP

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE PIMENTEL, PROVINCIA DE
CHICLAYO, DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE**



DIRECTIVA N° 05-2022-MDP: DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL, PROVINCIA DE CHICLAYO, DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE

I. OBJETIVO,

Brindar al usuario un procedimiento eficiente para la presentación de su reclamo en la oportunidad en que ocurre el hecho y, a su vez, proporcionar herramientas a la gestión municipal a fin de lograr la solución de los hechos reclamados de manera breve y eficaz, y de adoptar las medidas preventivas que corresponda.

II. FINALIDAD

La presente Directiva tiene por finalidad implementar el Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia de la Municipalidad Distrital de Pimentel y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todas las unidades orgánicas que atienden los reclamos presentados en la Municipalidad Distrital de Pimentel.

III. BASE LEGAL

- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en la Administración Pública.
- Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27 444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva es de aplicación y obligatorio cumplimiento para todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

V. RESPONSABILIDAD

Los Titulares de las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Pimentel son responsables del cumplimiento de la presente directiva en el marco de sus funciones.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

Para el cumplimiento de la presente Directiva, se tiene en cuenta las siguientes definiciones:

6.1 Usuario: Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad Distrital de Pimentel a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 66° del TUO de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realiza la entidad.

6.2 Reclamo: Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la Municipalidad Distrital de Pimentel en ejercicio de su función administrativa. Es diferente a la Queja por Defecto de Tramitación contemplada en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

6.3 Reclamante: Persona que presenta el reclamo.



6.4 Libro de Reclamaciones: Libro de naturaleza física y digital provisto por la Municipalidad Distrital de Pimentel, en el cual los administrados pueden registrar sus reclamos.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

7.1.1 Anualmente se abrirá un Libro de Reclamaciones que contendrá los reclamos presentados en la Municipalidad Distrital de Pimentel, compaginados en forma correlativa.

7.1.2 Libro de Reclamación físico

Los reclamos se registran, según corresponda, en el Formato de Hoja de Reclamación (Anexo 1 adjunto) el mismo que cuenta con tres (3) hojas desglosables, autocopiativas y numeradas.

a) La distribución de la Hoja de Reclamación es la siguiente:

- Original: para el responsable del Libro de Reclamaciones.
- Copia para el reclamante.
- Copia para la unidad orgánica involucrada en el reclamo. De ser más de un área involucrada, se remitirá una fotocopia a cada una, con el mismo valor, para su correspondiente atención.

b) La Hoja de Reclamación es llenada por el usuario reclamante, al momento de ocurrido el hecho materia de reclamo; haciéndosele entrega de su respectiva copia.

7.1.3 Libro de Reclamación Digital

El libro de reclamación digital, se encontrará publicada en la página Web de la Municipalidad Distrital de Pimentel, en concordancia con la Plataforma Digital Única del Estado (www.gob.pe), de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

7.2 DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE

Mediante Resolución de Alcaldía se designa al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones que, en el caso específico de la Municipalidad Distrital de Pimentel, es el Jefe de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en él.

7.3 DE LAS FUNCIONES

7.3.1 El funcionario responsable del Libro de Reclamaciones tiene como funciones:

- Proporcionar el físico del Libro de Reclamaciones a los servidores responsables, de las unidades orgánicas encargadas de su recepción y custodia por sede institucional.
- Derivar la Hoja de Reclamación (copia) a la (las) unidad(es) orgánica(s) involucrada (s) en el reclamo, a fin que le den atención dentro del plazo establecido en la presente Directiva.



- c. Efectuar el seguimiento de los reclamos presentados a fin de garantizar su atención dentro del plazo señalado en la presente Directiva.
- d. Dar respuesta al reclamante, en base al informe de la unidad orgánica responsable.
- e. Archivar, custodiar y conservar las Hojas de Reclamación o el Libro de Reclamaciones, de acuerdo a su respectiva numeración.
- f. Realizar un cuadro estadístico de los reclamos presentados, informando a Gerencia Municipal de manera trimestral.

7.3.2 Servidor responsable de la custodia y recepción del Libro de Reclamaciones.

Deberá ser designado por el Jefe de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, tiene como funciones:

- a. Recibir y custodiar el Libro de Reclamaciones que se le entregue.
- b. Suministrar el formato de Hoja de Reclamación aprobado por la presente Directiva a los usuarios que la soliciten, para el llenado y tramitación inmediata.
- c. Recibir la Hoja de Reclamación por parte del usuario, haciendo entrega a éste de la copia que le corresponde.
- d. Registrar los reclamos presentados en el sistema de trámite documentario, para la asignación del código único de trámite.
- e. Correr traslado de la copia de la Hoja de Reclamación al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones (Jefe de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria).

7.3.3 Funcionario de la unidad orgánica responsable de atender el reclamo.

- a. Recibir y dar atención a la Hoja de Reclamación enviada por el responsable del Libro de Reclamaciones (Jefe de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria).
- b. Remitir la hoja de reclamación conjuntamente con el informe o descargo correspondiente al responsable del Libro de Reclamaciones dentro del plazo establecido para la formulación de la respectiva respuesta al reclamante.

7.4 DE LAS ACTIVIDADES Y PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS

7.4.1 Actividades y Plazos para la atención de los reclamos.

RESPONSABILIDAD	ACTIVIDAD	PLAZO
<i>Servidor responsable de la custodia y recepción del libro de reclamaciones (sello de recepción, verificación de datos, fecha)</i>	<i>Recepción del reclamo y entrega de copia para el usuario (reclamante).</i>	<i>Inmediato</i>
	<i>Remisión de la Hoja de Reclamación al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones (copia)</i>	<i>En el día, con excepción de aquellas que ingresen dentro de las 2 horas últimas de atención al público.</i>



		<i>En 5 días máximo, si resulta ser el área Involucrada, adjuntando el informe o descargo respectivo.</i>
<i>Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones</i>	<i>Derivación a la unidad orgánica involucrada, salvo aquella que haya adjuntado el informe o descargo respectivo.</i>	<i>2 días hábiles (contados a partir de la recepción de la Hoja de Reclamación)</i>
<i>Funcionario de la unidad orgánica responsable de atender el reclamo</i>	<i>Atención de la Hoja de Reclamación</i> <i>Remitir informe o descargo al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones</i>	<i>Máximo 8 días hábiles</i>
<i>Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones</i>	<i>Respuesta al usuario</i>	<i>Máximo 5 días hábiles</i>

7.4.2. Excepcionalmente, en caso existe dificultad para la atención del reclamo o adopción de medidas para evitar se reitere el hecho reclamado, la unidad orgánica involucrada, responsable de atender el reclamo, comunicará antes del vencimiento del plazo al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones la aplicación de un plazo ampliatorio para tal fin, el mismo que no podrá exceder de cuatro (4) días hábiles.

7.4.3 De no mediar respuesta de la unidad orgánica involucrada dentro del plazo establecido para la atención del reclamo conforme a los numerales 7.4.1 y 7.4.2, el funcionario responsable del Libro de Reclamaciones reiterará el pedido de atención de la Hoja de Reclamación, otorgando un plazo perentorio de 48 horas bajo responsabilidad; sin perjuicio de informar al despacho de Gerencia Municipal, para el inicio de las acciones disciplinarias a que hubiere lugar.

7.5. CONSERVACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

El responsable del Libro de Reclamaciones conserva el Libro de Reclamaciones con las Hojas de Reclamación presentadas, por los reclamantes por un lapso de dos años, contados desde la fecha de su registro en el Libro de Reclamaciones, posteriormente se remitirán al Archivo Central.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

8.1 Disposiciones complementarias

PRIMERA. - El responsable del Libro de Reclamaciones efectuará las coordinaciones necesarias para brindar las orientaciones y la asistencia técnica a las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, para la correcta aplicación de lo dispuesto en la presente Directiva.

SEGUNDA. - Corresponde a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, la exhibición, en lugar visible y de fácil acceso para el usuario, del aviso de Libro de Reclamaciones en todos y cada uno de las sedes de la Municipalidad en que se brinden servicios. Los avisos se realizan de acuerdo con el Anexo 2 aprobado por la presente Directiva.



TERCERA. - Los Anexos señalados, forman parte de la presente directiva, siendo los siguientes:

- Anexo 1: Hoja de Reclamación.
- Anexo 2: Aviso de Libro de Reclamaciones.

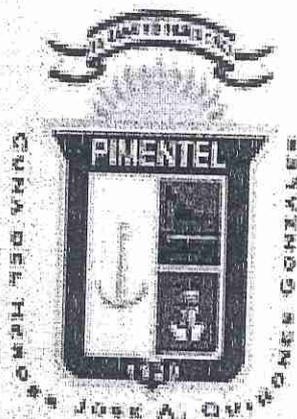
8.2 Disposiciones Finales

PRIMERA. - Las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, involucradas en todos los procesos de atención del Libro de Reclamaciones, tienen la responsabilidad de cumplir las disposiciones establecidas en la presente directiva.

SEGUNDA. - En caso de pérdida o extravío de una Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, la responsabilidad recae en el funcionario responsable de la unidad orgánica o sede institucional en donde se encontraba el Libro de Reclamaciones, quien a su vez realizará la denuncia respectiva ante la Policía Nacional en un plazo no mayor de 48 horas de tomado conocimiento del hecho, posteriormente comunicará al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones a fin de que este último incorpore la denuncia a dicho libro.

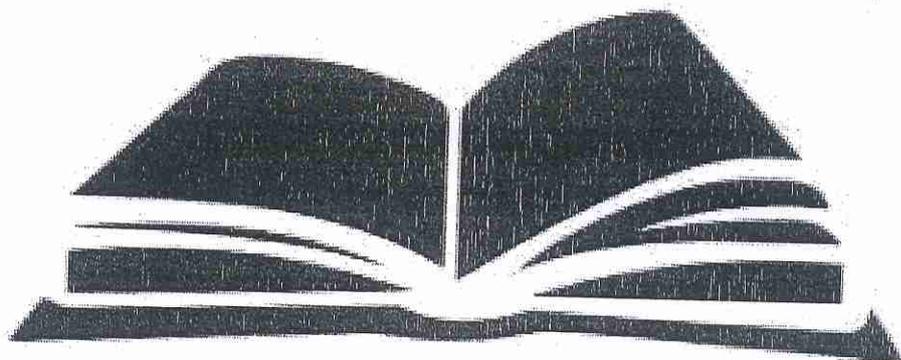
TERCERA. - El incumplimiento de la presente Directiva, constituye falta administrativa disciplinaria y será sancionado conforme a las disposiciones vigentes.





**MUNICIPALIDAD
DE PIMENTEL**

LIBRO DE RECLAMACIONES



Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, la Municipalidad Distrital de Pimentel, cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición.



**Solicitalo para
Registrar un reclamo**



LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN

FECHA

DÍA

MES

AÑO

Nº 0000047



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL
Calle Leoncio Prado N° 143 - Pimentel

R.U.C. 20164032613

1.- Identificación del Usuario

Nombre:

Domicilio:

Distrito:

DNI/CE:

Teléfono:

E-mail:

2.- Identificación de la atención brindada:

Descripción:



Firma del Usuario

3.- Acciones adoptadas por la identidad

Detalle:

