



CENTRAL TELEFÓNICA 319-2530  
TELEFAX: 287-1071  
www.munivos.gob.pe

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N°1018-2015-ALC/MVES

Villa El Salvador, 30 de diciembre del 2015

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR

**VISTO:** El Informe N° 182-2015-OPRP/MVES de la Oficina de Planeamiento, Racionalización y Presupuesto, el Informe N° 636-2015-OAJ/MVES de la Oficina de Asesoría Jurídica, y el Memorándum 2195-2015-GM/MVES de la Gerencia Municipal; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, en el Artículo 194° establece que los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, teniendo en cuenta que dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, la RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 186-2015-PCM aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública", que tiene como objetivo brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la administración pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, la ORDENANZA N° 333-2015-MVES declara en Proceso de Modernización a la Municipalidad de Villa El Salvador y a las unidades orgánicas que conforma el Organigrama Estructural, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios, a través de una gestión pública orientada a resultados al servicio del ciudadano y sus respectivos componentes.

Que, la Resolución de Alcaldía N° 877-ALC/MVES se designa al Responsable de Atención a la Ciudadanía, y Gestor de Reclamos y Sugerencias, en el Marco de la Simplificación Administrativa y Mejora Continua de las Municipalidad de Villa el salvador.

Que, el Informe N° 184-2015-OPRP/MVES de la Oficina de Planeamiento, Racionalización y Presupuesto indica la necesidad de aprobar la Directiva para la Sistematización y Registro de Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad de Villa El Salvador.

Que, mediante Informe N° 636-2015-OAJ/MVES la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para el reconocimiento a la a la Gerencia de Rentas, la Unidad de Finanzas y la Unidad de Desarrollo Tecnológico y Estadística; asimismo, con Memorándum 2195-2015-GM/MVES la Gerencia Municipal remite los actuados a fin de que se proceda con la emisión del dispositivo municipal correspondiente;

Estando a lo informado en uso de las facultades conferidas en el numeral 6) del Artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR,** la DIRECTIVA PARA LA SISTEMATIZACIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR, que en Anexo forma parte de la presente Resolución.



CENTRAL TELEFÓNICA 319-2530  
TELEFAX: 287-1071  
www.munives.gob.pe

**ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR** a la Oficina de Secretaria General la notificación de la presente Resolución de Alcaldía a la Gerencia de Rentas, la Unidad de Finanzas y la Unidad de Desarrollo Tecnológico y Estadística; así como a la Unidad de Desarrollo Tecnológico y Estadística la publicación de la presente Resolución en el portal institucional [www.munives.gob.pe](http://www.munives.gob.pe).

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**



Municipalidad de Villa El Salvador  
*[Signature]*  
ROBARIO CECILIA CASAS CAUTI  
SECRETARÍA GENERAL

Municipalidad Distrital De Villa El Salvador  
*[Signature]*  
GUIDO INIGO PERALTA  
ALCALDE



# DIRECTIVA PARA LA SISTEMATIZACIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR.

## DIRECTIVA 09-2015/MVES

### 1° OBJETIVO

Establecer los lineamientos y actividades necesarias a fin de dar trámite eficiente, eficaz y oportuno a los reclamos y/o sugerencias que sean elevadas a la Municipalidad de Villa El Salvador, generando participación ciudadana, y dando cumplimiento a la normatividad vigente; en la vía Presencial, Virtual y Telefónica.

### 2° ALCANCE

El procedimiento inicia desde la recepción de reclamos, y/o sugerencias a través de los diferentes vías dispuestas en la entidad y culmina con el envío de la respectiva respuesta a los beneficiarios y/o usuarios, y aplica a todos los procesos de la Unidad.

### 3° DEFINICIONES

- **ANÓNIMO:** Petición presentada por un cliente que no registra los datos de identidad personal.
- **USUARIO:** Persona natural, jurídica, pública o privada que recibe un producto y/o servicio.
- **RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Institución. Término de Respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- **SUGERENCIA:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Institución. Término de Respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción

### 4° BASE LEGAL

- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba la implementación progresiva del manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración Pública.
- Resolución de Alcaldía N° 877-2015-ALC/MVES que designa como responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias, a la Oficina de Planeamiento, Racionalización y Presupuesto.

### 5° RESPONSABILIDADES:

#### RECEPCIÓN DE RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS – VÍA PRESENCIAL, VIRTUAL, TELEFÓNICA

- Recepcionar los reclamos y/o sugerencias y demás documentos.

Este procedimiento debe ser aplicado en las siguientes unidades orgánicas:

- Unidad de Administración Documentaria y Archivo, en lo que corresponde a la vía presencial.
- Oficina de Planeamiento y Presupuesto a través del Área de Modernización de la Gestión Pública, en lo que corresponde la Vía Virtual y Telefónica.

#### RESPONSABLE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GESTOR DE RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS.

- Clasificar en reclamos, sugerencias y demás documentos.
- Asignar el número de proceso en el Sistema de Base de Datos.
- Direccionar y/o transferir a la unidad orgánica correspondiente, responsable de acuerdo al organigrama establecido, para que proyecte la respectiva respuesta a los reclamos y/o sugerencias.
- Proyectar la respuesta a los reclamos y/o sugerencias que por su naturaleza no puedan ser asignadas a un único responsable de acuerdo al organigrama establecido.
- Realizar seguimiento a los reclamos y/o sugerencias, garantizando la eficacia y oportunidad de las mismas
- Administrar el Sistema de Base de Datos correspondiente a los reclamos y/o sugerencias.





## DIRECTIVA PARA LA SISTEMATIZACIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR.

- Aplicar encuesta de satisfacción al usuario

La Oficina de Planeamiento y Presupuesto es responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias; designado mediante la Resolución de Alcaldía N° 877-2015-ALC/MVES, se encargara del seguimiento de atenciones y velar por la adecuada atención de la ciudadanía, recogiendo elementos que permitan la mejora continua de los procesos de atención a la ciudadanía, a través del área de Modernización de la Gestión Pública.

### 6° CONTENIDO

La Municipalidad de Villa El Salvador ha habilitado diferentes canales para la recepción de reclamos y/o sugerencias, por lo cual dispone los siguientes procesos:

#### 6.1 RECEPCIÓN DEL RECLAMO Y/O SUGERENCIA

##### Atención Presencial al Ciudadano/a

- Los/as ciudadanos/as que estén interesados en elevar un reclamo y/o sugerencia ante la Municipalidad de Villa El, serán atendidos en Unidad de Administración Documentaria y Archivo en el horario de 08: 00 am a 04: 30 pm, quien deberá diligenciar el respectivo formato destinado para tal fin.
- Una vez diligenciado el respectivo formato deberá ser remitido Oficina de Planeamiento y Presupuesto responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias con papel de proveído a fin que se proceda al ingreso del Sistema de Base de Datos y garantizar la trazabilidad de la información.
- La Oficina de Planeamiento y Presupuesto responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias remitirá con papel de proveído a las unidades orgánicas responsables de emitir respuesta en un plazo no mayor a 1 día.
- Las unidades orgánicas responsables debe emitir en un plazo no mayor de 07 días hábiles la respuesta sobre los hechos, sucesos o regulación materia de reclamación por parte del ciudadano, para efectuar las coordinaciones que considere con otras unidades orgánicas, indicando, de ser el caso, las medidas adoptadas o propuestas para evitar el acontecimiento de hecho similar en el futuro, a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias para el ingreso del Sistema de Base de Datos y garantizar la trazabilidad de la información.
- El Responsable Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias elabora el proyecto de Carta respuesta a ser remitido al usuario, la misma que será enviada por trámite regular o por correo electrónico en un plazo no mayor de 05 días hábiles de presentada la hoja de reclamación.

##### Atención a Personas en Condiciones Especiales

Se brindará atención prioritaria a aquellos usuarios que presenten alguna de las siguientes situaciones:

- ✓ Minusválidos: Personas en silla de ruedas o en muletas
- ✓ Invidentes
- ✓ Sordos - Mudos
- ✓ Mujeres en estado de Embarazo
- ✓ Personas con niños en brazos
- ✓ Adultos mayores

Otros: cuando se identifique alguna situación física especial

##### Atención Telefónica al Ciudadano/a

- Los/as ciudadanos/as podrán comunicarse mediante la Línea 319-2549, en el horario de 08: 00 am a 04:30 pm, tratándose de un reclamo y/o sugerencia ante la Municipalidad de Villa El Salvador, serán atendidos por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto responsable de Atención a la Ciudadanía y





## DIRECTIVA PARA LA SISTEMATIZACIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR.

- Gestor de Reclamos y Sugerencias, a fin que se proceda al ingreso del mismo al Sistema de Base de Datos, garantizando la trazabilidad de la información.
- La Oficina de Planeamiento y Presupuesto responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias remitirá con papel de proveído a las unidades orgánicas responsables de emitir respuesta en un plazo no mayor a 1 día.
  - Las unidades orgánicas responsables debe emitir en un plazo no mayor de 07 días hábiles la respuesta sobre los hechos, sucesos o regulación materia de reclamación por parte del ciudadano, para efectuar las coordinaciones que considere con otras unidades orgánicas, indicando, de ser el caso, las medidas adoptadas o propuestas para evitar el acontecimiento de hecho similar en el futuro, a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias para el ingreso del Sistema de Base de Datos y garantizar la trazabilidad de la información.
  - El Responsable Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias elabora el proyecto de Carta respuesta a ser remitido al usuario, la misma que será enviada por trámite regular o por correo electrónico en un plazo no mayor de 05 días hábiles de presentada la hoja de reclamación.

### Atención Virtual al Ciudadano/a

- Los/as ciudadanos/as que desee elevar un reclamo y/o sugerencia ante la Municipalidad de Villa El Salvador, podrá efectuarlo mediante el siguiente link:
- Una vez recibido el reclamo y/o sugerencia en la bandeja del correo electrónico que direccionada el link, se procederá al Ingreso del Sistema de Base de Datos y garantizar la trazabilidad de la información.
- La Oficina de Planeamiento y Presupuesto responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias remitirá con papel de proveído a las unidades orgánicas responsables de emitir respuesta en un plazo no mayor a 1 día.
- Las unidades orgánicas responsables debe emitir en un plazo no mayor de 07 días hábiles la respuesta sobre los hechos, sucesos o regulación materia de reclamación por parte del ciudadano, para efectuar las coordinaciones que considere con otras unidades orgánicas, indicando, de ser el caso, las medidas adoptadas o propuestas para evitar el acontecimiento de hecho similar en el futuro, a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias para el ingreso del Sistema de Base de Datos y garantizar la trazabilidad de la información.
- El Responsable Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias elabora el proyecto de Carta respuesta a ser remitido al usuario, la misma que será enviada por trámite regular o por correo electrónico en un plazo no mayor de 05 días hábiles de presentada la hoja de reclamación.

### 6.2 CLASIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS ELEVADAS A LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR

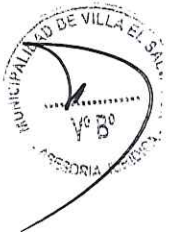
- El responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias deberá clasificar los documentos de reclamos y/o sugerencias a fin de ingresarlo al Sistema de Base de Datos, para direccionarlos a la unidad responsable.

### 6.3 VERIFICAR QUE EL RECLAMO Y/O SUGERENCIA SEA COMPETENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR.

- Si la Municipalidad de Villa El Salvador no es la competente para resolver el reclamo y/o sugerencia, informará de inmediato al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción.

### 6.4 REVISAR REQUISITOS MÍNIMOS DE RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

- Toda petición deberá contener, por lo menos:
  - ✓ Dirección donde recibirá correspondencia, número de telefónico o celular y correo electrónico.
  - ✓ El objeto del reclamo y/o sugerencia.





## DIRECTIVA PARA LA SISTEMATIZACIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR.

- ✓ Las razones en las que fundamenta su reclamo y/o sugerencia
- ✓ La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

- La Municipalidad de Villa El Salvador, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla o que se encuentre dentro de sus archivos.
- En ningún caso podrá ser rechazada el reclamo por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
- Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto del reclamo, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

### 6.5 DIRECCIÓN DE LOS RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS A LAS ÁREAS CORRESPONDIENTES PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN NECESARIA PARA PROYECTAR LA RESPUESTA

- El responsable de responder los reclamos y/o sugerencias, debe recopilar la información necesaria para poder proyectar la respuesta en los tiempos establecidos.

### 6.6 ENVIAR LA RESPUESTA AL DESTINATARIO

- Se deberá enviar la respectiva respuesta a través del correo electrónico.
- En caso se genere la devolución de la respuesta por parte del operador de correspondencia, se deberá remitir oportunamente al responsable que proyectó la respuesta la cual será analizada, a fin de determinar si es posible subsanarla y remitirla nuevamente. En caso contrario se procederá a su archivo con su respectivo registro.

### 6.7 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

- Una vez culminada la atención al usuario vía presencial, virtual y telefónica se procederá a aplicar una encuesta de satisfacción.
- De manera aleatoria se enviará con la respuesta a la respectiva del Reclamo y/o Sugerencia, la encuesta de satisfacción.

### 6.8 ELABORACIÓN DE INFORMES EJECUTIVOS Y ESTADÍSTICOS

- Una vez retroalimentada el Sistema de Base de Datos, se procederá a elaborar el informe ejecutivo y estadístico para presentarlo al Comité de Dirección del Proceso de Modernización.

## 7° ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE BASE DE DATOS PARA EL SEGUIMIENTO DE RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS.

El responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias deberá administrar y diligenciar la matriz de seguimiento de reclamos y/o sugerencias para llevar control de las mismas.

## 8° RESPONSABLE DE REMITIR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

Los responsables de remitir la respuesta, serán los mismos responsables que brinda información de acceso a la información pública, dispuesto por cada unidad orgánica. Asumiendo las responsabilidades en conjunto con el funcionario, en el caso de no brindar la atención oportuna.

ANEXOS:

ANEXO 1: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

ANEXO 2: Diagrama de flujo de atención vía Libro de Reclamaciones







DIRECTIVA PARA LA SISTEMATIZACIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR.

ANEXO 1: FICHA DE CONTENIDO PARA LA PRESTACIÓN DE RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

A) Vía Presencial y Telefónica



MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR

Formato de Reclamos y/o Sugerencias

HOJA DE RECLAMO Y/O SUGERENCIA

FECHA	DÍA:	MES:	AÑO:	N°	Via: P <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/>
-------	------	------	------	----	--

I.- Identificación del Ciudadano

Nombre y Apellido/Razón Social:

Domicilio:

DNI/RUC:

Correo Electrónico:

Teléfono/Celular:

II.- Reclamo y/o sugerencia:

.....

Firma del Usuario







DIRECTIVA PARA LA SISTEMATIZACIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR.

B) Vía Virtual



RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

I. DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos / Razón Social:

DNI/RUC/ Otro

Correo Electrónico

Teléfono / Celular

II. RECLAMO Y/O SUGERENCIA

Enviar

