

CENTRAL TELEFÓNICA (14-240)
TELEFAX 267-1071
www.munivses.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 conforme 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 Municipalidades 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 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 en lo informado en uso de las facultades conferidas en el numeral 6) del Artículo 26° 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.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE



Municipalidad de Villa El Salvador
Rosario Cecilia Casas Cauri
ROSARIO CECILIA CASAS CAURI
SECRETARIA GENERAL

Municipalidad Distrital De Villa El Salvador
Guido Inigo Peralta
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

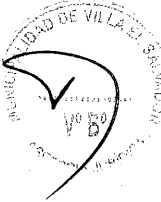
- Recepcionar los reclamos y/o sugerencias y demás documentos.

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

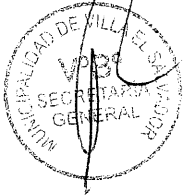
Se brindará atención prioritaria a aquellos usuarios que presenten alguna de las siguientes situaciones:

- ✓ 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

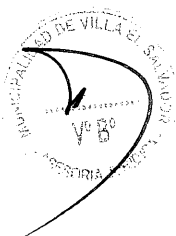
- El responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias deberá clasificar los documentos de reclamos y/o sugerencias a fin de ingresarlo al Sistema de Base de Datos, para direccionarlos a la unidad responsable.

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.

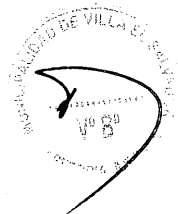
8° RESPONSABLE DE REMITIR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

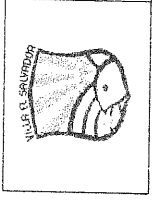
Los responsables de remitir la respuesta, serán los mismos responsables que brinda información de acceso a la información pública, dispuesto por cada unidad orgánica. Asumiendo las responsabilidades en conjunto con el funcionario, en el caso de no brindar la atención oportuna.

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 II.- SISTEMA DE BASE DE DATOS PARA EL SEGUIMIENTO

N° HOJA	CÓDIGO DEL PROCESO	VIA	FECHA DE INGRESO	OBJETO DEL RECLAMO Y/O SUGERENCIA	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	RESPONSABLE DE REMITIR INFORMACIÓN	FECHA DE REMISIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN REMITIDA	FECHA DE REMISIÓN AL USUARIO	RESPUESTA (VARIABLES)	OBSERVACIONES

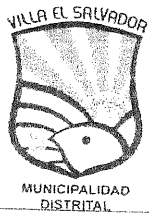
- N° Hoja: El responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias, asignara un número en correlación a las 3 vías (Presencial, Virtual y Telefónico)
- Código de Proceso: MVES – R (Reclamos) y MVES – S (sugerencias).
- Vía: P (Presencial), V (Virtual) y T (Telefónica).
- Fecha de Ingreso: Recepción del documento por parte del responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias
- Responsable de remitir información: Nombre del Responsable.
- Fecha de Remesón: Recepción de la respuesta emitida por la unidad orgánica al responsable de Atención a la Ciudadanía y Gestor de Reclamos y Sugerencias
- Tipo de información remitirá: Físico o Virtual.



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) Via Presencial y Telefónica



MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR

Formato de Reclamos y/o Sugerencias

HOJA DE RECLAMO Y/O SUGERENCIA

N°

FECHA

DÍA:

MES:

AÑO:

Via: P T

I.- Identificación del Ciudadano

Nombre y Apellido/Razón Social:

Domicilio:

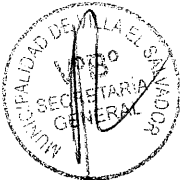
DNI/RUC:

Correo Electrónico:

Teléfono/Celular:

II.- Reclamo y/o sugerencia:

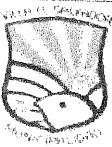
.....
Firma del Usuario





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

B) Via 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

