



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA
PROVINCIA DE PADRE ABAD- REGIÓN UCAYALI

“Año de la Universalización de la Salud.”



**DIRECTIVA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL
LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA**





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA

PROVINCIA DE PADRE ABAD- REGIÓN UCAYALI



"Año de la Universalización de la Salud."

DIRECTIVA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA

I. OBJETIVO

Establecer normas para el correcto manejo del proceso de atención a los usuarios que requieran el Libro de Reclamaciones en forma física o a través del Portal Institucional de la entidad y en las sedes o locales de atención al público de la Municipalidad Distrital de Irazola

II. FINALIDAD

Lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Irazola,

III BASE LEGAL

- Ley N 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Decreto Supremo N° 004-2019- JUS, TUO de la Ley N 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM: Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y su modificatoria, Decreto Supremo N° 061-2014-PCM
- Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CGIPROCAL. "Verificación del Cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".

IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de obligatorio cumplimiento por los funcionarios y servidores de las distintas unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Irazola, independientemente de su régimen laboral o relación contractual, participan en la atención de los usuarios y reclamos presentados.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. De las Definiciones

Para efectos de la aplicación de la presente directiva se entenderá por:



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA

PROVINCIA DE PADRE ABAD- REGIÓN UCAYALI



“Año de la Universalización de la Salud.”

- a) **Usuario.** - Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad para solicitar un servicio, gestionar un trámite o ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 66° del TUO de la Ley N° 27444.
- b) **Reclamo.** - Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a un servicio de atención brindado por la municipalidad, manifestada en la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, 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 contemplada en el TUO de la Ley N° 27444,
- c) **Libro de Reclamaciones.** - Documento de naturaleza física o virtual provisto por la Municipalidad Distrital de Irazola. en el cual los usuarios podrán registrar sus reclamos sobre los productos y/o servicios ofrecidos en los diversos órganos estructurales de la entidad, así como en el portal institucional.
- d) **Hoja de Reclamación.** - Es el documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios registran sus reclamos.
- e) **Responsable del Libro de Reclamaciones.** - Es el servidor de confianza designado mediante resolución, que a nombre de la entidad se encarga de dar respuesta al reclamo realizado por el usuario; asimismo, debe de informar de las medidas adoptadas. a fin de evitar acontecimientos de hechos similares en el futuro:
- f) **Encargado de la Custodia del Libro de Reclamaciones.** - Es el servidor designado mediante resolución que entrega el Libro de Reclamaciones al usuario para que haga su reclamo; asimismo, se encarga tramitar la Hoja de Reclamación detallada y suscrita por este, ante el Responsable del Libro de Reclamaciones.
- g) **Sede.** - Es el lugar en el que se encuentra la ubicación física de las oficinas de la Municipalidad Distrital de Irazola.

5.2. Del Aviso del Libro de Reclamaciones

- a) El aviso del Libro de Reclamaciones, debe ser ubicado en todos los locales de atención al público del Municipalidad Distrital de Irazola: en un lugar visible para el usuario, utilizando el formato establecido en el Anexo N° 01 que forma parte integrante de la presente directiva.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA

PROVINCIA DE PADRE ABAD- REGIÓN UCAYALI



"Año de la Universalización de la Salud. "

- b) El aviso virtual del Libro de Reclamaciones, debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso del portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Irazola. Este aviso debe ser un Link de enlace y acceso al Libro de Reclamaciones Virtual,

5.3. Del Libro de Reclamaciones

5.3.1. De la Ubicación del Libro de Reclamaciones

El libro de Reclamaciones debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso a los usuarios en todas las sedes de la municipalidad y en el Portal institucional,

5.3.2. Del Libro de Reclamaciones físico y su características

- a) El encargado de la custodia del Libro de Reclamaciones, durante el horario de atención al público, entregará el Libro de Reclamaciones físico al público usuario cada vez que sea solicitado: asimismo, verificará que la Hoja de Reclamación sea llenado y suscrito por el usuario
- b) Cada Hoja de Reclamación constará de tres (03) hojas autocopiantes. La primera, será entregada de forma inmediata al usuario, la segunda quedará en el Libro de Reclamaciones y la tercera será remitida al Responsable del Libro de Reclamaciones.
- c) La numeración de las Hojas de Reclamaciones físicas consta de seis (06) dígitos. de los cuales los tres primeros, de izquierda a derecha, corresponden a la serie que les asigne y los tres restantes corresponden al número correlativo.
- d) Las series establecidas no podrán variarse ni intercambiarse, asimismo, el número correlativo que sigue a la serie comenzará indefectiblemente y sin excepción en "001" (cero, cero, uno).

5.3.3 Del Libro de Reclamaciones Virtual

- a) Cada usuario puede registrar su reclamo en el siguiente link www.muniirazola.gob.pe (*libro-dereclamaciones*) registro deberá consignar los datos requeridos en el formato para que derive en el usuario la respuesta formal.
- b) El Libro de Reclamaciones virtual, consignado en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Irazola, deberá cumplir con las siguientes características.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA

PROVINCIA DE PADRE ABAD- REGIÓN UCAYALI



"Año de la Universalización de la Salud. "

- Contener el formato de la Hoja de Reclamación.
- Proporcionar al usuario la opción de imprimir el reclamo, y
- Dar al usuario la opción de recibir una copia de su reclamo en su correo electrónico.

VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

6.1 Del Procedimiento para la presentación del Reclamo

6.1.1. De las formas de presentación de los reclamos

El usuario podrá presentar su reclamo de las siguientes formas.

a) En forma presencial

Cuando el usuario presenta su reclamo en el Libro de Reclamaciones de la municipalidad,

b) En forma no presencial

Cuando el usuario presenta sus reclamo a través del formato virtual del Libro de reclamaciones en el Libro de Reclamaciones del Portal Institucional de la Municipalidad : (www.muniirazola.gob.pe)

6.1.2. Del contenido de la Hoja de Reclamación

a) La Hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones, como documento físico, constará de tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiantes, la original será entregada al usuario, la primera copia quedará en posesión de la municipalidad y la segunda copia será remitida al Responsable del Libro de Reclamaciones. Contendrá la siguiente información (Anexo Ni" 02):

- Identificación de la Hoja de Reclamación
- Numeración correlativa
- Fecha de reclamo
- Unidad o local de servicio de la Municipalidad
- Datos del usuario:
 1. Nombres y Apellidos
 2. Domicilio
 3. Número de identidad



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA

PROVINCIA DE PADRE ABAD- REGIÓN UCAYALI



“Año de la Universalización de la Salud.”

4. N° de Celular de contacto
5. Correo electrónico
6. Identificación de la atención brindada (Descripción)
7. Acciones adoptadas por la Municipalidad (detalle)
8. Firma del usuario del Libro de Reclamaciones físico

- b) En el formato virtual se incluirá el código de seguridad que ingresará el usuario.
- c) El encargado de la Custodia del Libro de Reclamación o quien haga sus veces, debe orientar al usuario respecto a la forma de presentación del reclamo y verificar que la Hoja de Reclamación contenga la información mínima e informando al usuario las consecuencias derivadas de su omisión.

6.2. Del Procedimiento para la atención del Reclamo

6.2.1. De la respuesta al Reclamo.

- a) La Municipalidad está obligada a dar respuesta al usuario, empleando medios físicos y electrónicos, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles de interpuesto el reclamo
- b) De la forma y contenido de la respuesta

La respuesta debe realizarse mediante una carta suscrita por el responsable del Libro de Reclamaciones, la cual debe contener:

- El resumen de lo ocurrido
- El análisis y/o evaluación de los hechos
- Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro, de corresponder; y
- Las medidas adoptadas para brindar un mejor servicio.

6.2.2. Del Procedimiento para la atención del reclamo interpuesto en forma presencial.

- a) El servidor encargado de la custodia del Libro de Reclamaciones o quien haga sus veces, en el transcurso del día de interpuesto el reclamo por el usuario, registrará la Hoja de Reclamación en el Sistema de Trámite



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA

PROVINCIA DE PADRE ABAD- REGIÓN UCAYALI



"Año de la Universalización de la Salud."

Documentan() (STD) para efectos del seguimiento, y luego lo derivará con el registro STD al Responsable del Libro de Reclamaciones.

b) El Responsable del Libro de Reclamaciones, dentro de los cinco (05) días hábiles de recibida la hoja de Reclamación, realizará las siguientes acciones:

- Verificará si la información contenida en la Hoja de Reclamación contiene la totalidad de la información requerida, conforme lo establece el numeral 6.1.2 de la presente directiva
- En caso verifique que la Hoja de Reclamación no contiene la información completa, archivará el reclamo.
- En caso verifique que la información consignada en la Hoja de Reclamación no corresponde a un reclamo o no es consistente, procederá a archivar e informar al usuario de dicha circunstancia.
- De verificar que la información consignada corresponde a un reclamo que se encuentra bajo el ámbito de competencia de la Municipalidad Distrital de Irazola, comunicará a la unidad orgánica correspondiente el detalle de la información contenida en la Hoja de Reclamación para que proceda con el trámite respectivo, informando al usuario dicha circunstancia

c) El Gerente o Jefe de la Unidad orgánica involucrada, según corresponda en el plazo de cinco (05) días hábiles, emitirá un informe, detallando lo siguiente:

- Descripción del reclamo
- La explicación de lo ocurrido
- Las medidas correctivas adoptada para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro: y.
- Si el hecho constituye una presunta falta administrativa, se comunicará las acciones adoptadas al respecto:

d) El Responsable de Libro de Reclamaciones, una vez recibido el informe del Gerente o Jefe de la unidad orgánica involucrada, elaborará en un plazo de siete (07) días hábiles, la respuesta al usuario y coordinará con el área de Trámite Documentario y Archivo, para remitirlo al domicilio que haya consignado,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA

PROVINCIA DE PADRE ABAD- REGIÓN UCAYALI



"Año de la Universalización de la Salud."

- e) Solo en caso que el usuario haya indicado expresamente que se le responda por correo electrónico, la respuesta se le enviará por dicho medio.
- f) En la elaboración de la respuesta del reclamo el responsable del Libro de reclamaciones, deberá indicar las acciones adoptadas tendentes a que la Municipalidad mejore sus procedimientos.

6.2.3 Del Procedimiento para la atención del reclamo interpuesto en forma No presencial,

El responsable del Libro de reclamaciones de la Municipalidad con su acceso al aplicativo informático del "Libro de Reclamaciones del Portal Institucional", verificará diariamente si se han registrado o no reclamos.

De encontrar el registro de un reclamo, el procedimiento continuará conforme a lo dispuesto en los literales b), c), d) y f) del numeral 6.2.2 de la presente directiva.

6.3: De la base de datos de los reclamos

El responsable del Libro de Reclamaciones, en una base de datos llevará el registro de reclamos que presenten los usuarios, con la finalidad de poder detectar las incidencias más frecuentes en el servicio de atención que brinda la entidad, Dicha base de datos servirá también para informar al Órgano de Control Institucional de la Municipalidad.

La base de datos deberá contener:

- Si el reclamo fue presencial o virtual
- El número de Hoja de Reclamación
- Datos del usuario
- Fecha del Reclamo
- Unidad orgánica o área involucrada
- Gerente, Jefe o servidor reclamado
- La fecha de respuesta del usuario, y
- Acciones adoptadas por la entidad.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA

PROVINCIA DE PADRE ABAD- REGIÓN UCAYALI

"Año de la Universalización de la Salud. "



VII. RESPONSABILIDAD

8.1. Del Responsable del Libro de Reclamaciones:

- a) El responsable del Libro de Reclamaciones, tiene la obligación de dar respuesta al usuario del reclamo presentado, sea en la Hoja de Reclamación o en forma virtual, siendo el plazo máximo de treinta (30) días hábiles,
- b) Supervisar que los encargados de la custodia del Libro de Reclamaciones de las distintas sedes de la Municipalidad, cuenten con los Libros de Reclamación disponibles y accesibles a los usuarios durante el horario de atención al público; así como verificar si el aviso del Libro de Reclamación se ubica en un lugar visible de la sede institucional,
- c) Informar al Órgano de Control Institucional, conforme a lo dispuesto por el numeral 6.2 de la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL, "Verificación del Cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones",

8.2. Del Encargado de la Custodia del Libro de Reclamaciones

- a) Colocar en un lugar visible al público del Aviso del Libro de Reclamaciones (Anexo N° 01)
- b) Verificar el correcto llenado de la información en la Hoja de Reclamación por el usuario. así como realizar el registro y tramite de dicha hoja en el Sistema de Tramite Documentario (STD) de la Municipalidad
- c) Entregar el original de la Hoja de reclamación al usuario y asignarle el número de registro del Sistema de Tramite Documentan (STD) de la Municipalidad,

VIII. ANEXOS

- Anexo N 01: Aviso del Libro de Reclamaciones
- Anexo N' 02: Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones
- Anexo N' 03: Ubicación de Unidades y/o Locales de La Municipalidad Distrital de Irazola que cuentan con el Libro de Reclamaciones.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA
PROVINCIA DE PADRE ABAD- REGIÓN UCAYALI

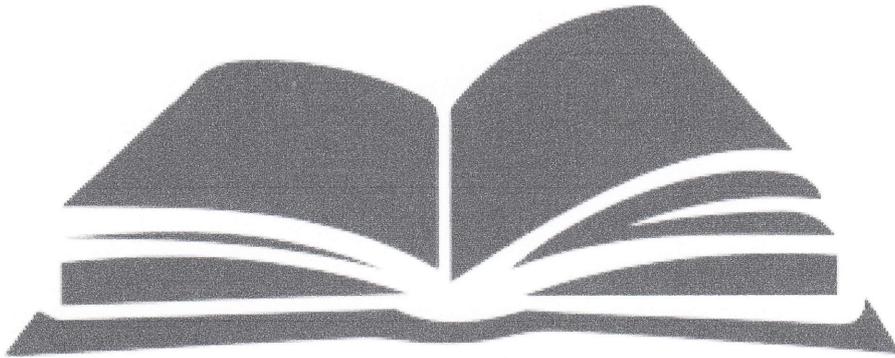
“Año de la Universalización de la Salud.”



Anexo N 01:

AVISO DE LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES



**CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL
DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM,
ESTA ENTIDAD CUENTA CON UN LIBRO
DE RECLAMACIONES, SOLICITELO PARA
REGISTRAR SU RECLAMO.**

**TAMBIEN PUEDE ACCEDER A NUESTRO
LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL,
ATRAVEZ DE: www.muniirazola.gob.p**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA
PROVINCIA DE PADRE ABAD- REGIÓN UCAYALI



“Año de la Universalización de la Salud.”

Anexo N 02:

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIONES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
(D.S. N° 042-2011-PCM)

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA				
LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIONES N° 000-001	
MES AÑO	DIA	MES		
UNIDAD O LOCAL DE SERVICIO		NOMBRE Y/O DIRECCION		
1. Identificación del Usuario				
Nombre y Apellidos:				
Domicilio:				
DNI/CE:		Celular/e-mail:		
2. Identificación de la Atención Brindada				
Descripción:				
_____ firma del Usuario				
3. Acciones adoptadas por la Entidad				
Detalle:				