



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

CREADO EL 29 DE ENERO DE 1965 - LEY N° 15418

Jr. Carlos María de Alvear N° 999 - [www.muniesperanza.gob.pe](http://www.muniesperanza.gob.pe) - Teléfono: 044-603501

LA ESPERANZA - TRUJILLO - PERÚ

“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0755-2025-MDE

La Esperanza, 11 de julio del 2025

**VISTO:**

El Informe N°1368-2025-MDE/GPPM, sobre Propuesta de Directiva N° 04-2025-MDE, que regula el uso del Libro de Reclamaciones Digital en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, con **Informe N°1368-2025-MDE/GPPM**, de fecha 07 de julio del 2025, emitido por el **Econ. VÍCTOR ESTUARDO. OLAZO CABALLERO**, en su calidad de Gerente de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - MDE, manifiesta que, en atención a la **Ley N.º 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado**, dispositivos complementarios y conexos, así como en especial: **Decreto Supremo N.º 030-2002-PCM**, Reglamento de la Ley Marco de Modernización;

- **Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM**, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública;
- **Decreto Supremo N.º 123-2018-PCM**, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública;
- **Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM**, que aprueba las disposiciones para la gestión de reclamos en la administración pública;
- **Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2019-PCM/SGP** y su modificatoria N.º 007-2019-PCM/SGP, que aprueban la Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicio;
- **Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2018-PCM/SGP**, sobre la gestión por procesos; y
- La **Norma Técnica N.º 001-2021-PCM-SGP**, para la gestión de reclamos en entidades de la Administración Pública, cuyo alcance establece su aplicación obligatoria a las entidades comprendidas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado (D.S. N.º 054-2018-PCM), las cuales brindan servicios, información, orientación, atención de trámites, entre otros, a la ciudadanía;

Que, en cumplimiento a la normatividad señalada, hacemos de su conocimiento que, conforme a las competencias de modernización del Estado, asignadas dentro de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización se requiere que la Municipalidad Distrital de La Esperanza implemente la Gestión de Reclamos formato digital, para lo cual adjunto copia de la Norma Técnica N.º 001-2021-PCM-SGP, así como una propuesta de Directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones Digital en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, documento elaborado para adecuarse a la normativa vigente y mejorar la calidad de los servicios orientados a la ciudadanía.

Que, el Artículo N° 20º, de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades; atribuciones del alcalde: inciso 6; “dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas. En virtud de todo lo expuesto en el presente axioma y en mérito a los dispositivos legales antes evocados. Concluye:





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

CREADO EL 29 DE ENERO DE 1965 - LEY N° 15418

Jr. Carlos María de Alvear N° 999 - [www.muniesperanza.gob.pe](http://www.muniesperanza.gob.pe) - Teléfono: 044-603501

LA ESPERANZA - TRUJILLO - PERÚ

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0755-2025-MDE

Que es viable **APROBAR**, la **Propuesta de DIRECTIVA N°04-2025-MDE**: que regula el uso del Libro de Reclamaciones Digital en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.

Estando a lo expuesto anteriormente y a las facultades y atribuciones conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972,

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** **APROBAR**, la **DIRECTIVA N°04-2025-MDE**: que regula el uso del **Libro de Reclamaciones Digital en la Municipalidad Distrital de La Esperanza**, y que, en 22 folios, forma parte integrante de la presente Resolución, en mérito al **Informe N°1368-2025-MDE/GPPM**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** **ENCARGAR**, a la Gerencia Municipal, Gerencia de Planeamiento Presupuesto y Modernización y Sub Gerencia de Planificación y Modernización Institucional el cumplimiento de la realización de las acciones administrativas para el cumplimiento de la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** **NOTIFICAR**, la presente Resolución a la Gerencia Municipal, así como a las áreas pertinentes de ésta Municipalidad.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.**



WSR/WFS  
cc..GM.  
GAF  
SGACP  
Portal Institucional  
Interesado  
Archivo. -

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA  
  
Wilmer Sánchez Ruiz  
ALCALDE



MUNICIPIALIDAD  
DISTRITAL  
LA ESPERANZA

**DIRECTIVA QUE REGULA  
EL USO DEL LIBRO DE  
RECLAMACIONES DIGITAL  
EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE LA  
ESPERANZA**

**DIRECTIVA N° 004-2025-MDE**



**Abog. Wilmer Sánchez Ruiz**  
Alcalde de la Municipalidad Distrital de La Esperanza

**Econ. Simón Alexander Vilchez Cerna**  
Gerente Municipal

**Equipo Técnico:**

**Econ. Víctor Estuardo Olazo Caballero**  
Gerente de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

**Lic. Julio Cesar Tirado Valle**  
Especialista en Planificación

**Oficina solicitante**

**Abog. Oswaldo Luis Sarmiento Sevillano**  
Jefe de la Oficina de Secretaría General



Gerencia de Planeamiento,  
Presupuesto y Modernización

Municipalidad Distrital de La Esperanza  
Carlos Alvear 999, La Esperanza, Trujillo, La Libertad  
Telf. 044-603501  
<https://www.muniesperanza.gob.pe/website/>

## DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

### I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para delimitar los roles y responsabilidades de los actores involucrados en el procedimiento para el uso del libro de reclamaciones.

### II. FINALIDAD

Establecer un instrumento interno normativo que delimite roles, responsabilidades y plazos en el proceso de gestión para el uso de Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, utilizando la plataforma digital Libro de Reclamaciones GOB.PE, la cual permite el desarrollo de acciones que propicien el fortalecimiento de capacidades y mejora continua para la entidad.

### III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para todo el personal de las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, indistintamente de su nivel jerárquico, régimen laboral o modalidad contractual que perciben en atención de los reclamos interpuestos por las personas.

### IV. BASE LEGAL

- ✓ Ley Nº 27972 Ley Orgánica de municipalidades y modificatorias.
- ✓ Ley Nº 2744. Ley del procedimiento administrativo general, unificado en su texto único ordenado aprobado por decreto supremo Nº 004-2019-JUS.
- ✓ Ley Nº 27658 le marco de modernización de la gestión del Estado modificada por la ley n 30039 y el decreto legislativo Nº 1446.
- ✓ Decreto Supremo Nº 003-2013 justo que aprueba el reglamento de la ley Nº 29733
- ✓ Decreto supremo Nº 103-2022-PCM que aprueba la política Nacional de modernización de la gestión pública al 2030.
- ✓ Decreto supremo Nº 007-2020-PCM decreto supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.
- ✓ Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos y las entidades de la administración pública aprobado por decreto supremo 007-2020-PCM.
- ✓ Norma Técnica N.º 001-2021-PCM-SGP que aprueba la norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública.
- ✓ Ordenanza Municipal Nº 040-2019-MDE, que aprueba el reglamento de organizaciones y funciones de la municipalidad distrital de La Esperanza y modificatorias.

### V. RESPONSABILIDADES

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva, por parte de todo aquel funcionario/a o servidor/a, indistintamente de su nivel jerárquico, régimen aboral o modalidad contractual que participen en la atención y uso del Libro de Reclamaciones, será comunicado formalmente, mediante informe por el/la Responsable del Libro de Reclamaciones al órgano administrativo que corresponda, a fin que se proceda a deslindar responsabilidades y aplicar las sanciones a que haya lugar.

### VI. ROL DE LA MÁXIMA AUTORIDAD MUNICIPAL O A QUIEN DELEGUE



- a) Designar formalmente a servidores como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del uso del Libro de Reclamaciones, según literal d) del numeral 5.3. de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP.
- b) Garantizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva, asegurando para ello los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.

**VII. ROL DEL RESPONSABLE DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES (OFICINA DE SECRETARIA GENERAL O QUIEN HAGA SUS VECES)**

- a) Gestionar los reclamos interpuesto en el Libro de Reclamaciones, correspondientes a la prestación de los servicios que son competencia de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, coordinar la atención oportuna, así como idoneidad de la respuesta con las unidades orgánicas involucradas.
- b) Brindar acciones de sensibilización y asistencia técnica a todo el personal de la Municipalidad, respecto al uso del Libro de Reclamaciones.

**VIII. ROL DE LOS TITULARES DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES SEGÚN SEDE (ORGANOS Y UNIDADES ORGÁNICAS DE L ENTIDAD)**

- a) Atender los incidentes de forma inmediata de ser posible y en coordinación directa con el/la Responsable del proceso de Gestión de Reclamos.
- b) Poner a disposición de las personas, el acceso del libro de reclamaciones, en versión física o digital.
- c) Brindar información y asistencia técnica a las personas que deseen presentar su reclamo.
- d) Custodiar el libro de reclamaciones en su versión física.
- e) Atender los reclamos del libro de Reclamaciones dentro de los plazos dispuestos en el numeral 12.4. de las disposiciones generales de la presente Directiva.
- f) Cautelar el Uso de Libro de Reclamaciones, en caso se presente hojas de reclamaciones manuscritas.
- g) Efectúa las acciones, comprende, dilucida los hechos y analiza la información asociada al reclamo que se le ha derivado.
- h) Mantiene la reserva del contenido de la información vertida en el Libro de Reclamaciones.
- i) Proyecta respuesta a través de la Plataforma Digital Libro de Reclamaciones, incluyendo la acción correctiva, en caso que el reclamo sea aceptado.

**IX. SUBGERENCIA DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS O QUIEN HAGA SUS VECES**



- a) Asegura la operatividad, disponibilidad y mantenimiento de la infraestructura tecnológica Institucional; así como aquellas condiciones requeridas para utilizar la plataforma digital administrada. Administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros, en adelante PCM.
- b) De presentarse incidentes vinculados con aspectos tecnológicos, durante la etapa de atención y respuestas del reclamo que dificulten el normal uso y/o funcionamiento de la plataforma digital libro de reclamaciones deberá, deberá brindar la atención correspondiente.
- c) En caso que no se haya resuelto el incidente tecnológico, deberá notificar el caso hacia el soporte a cargo de la Secretaría de gobierno digital.

**X. ROL DE LA OFICINA CORRESPONDIENTE A LA DIFUSIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES (OFICINA DE SECRETARIA GENERAL O QUIEN HAGA SUS VECES)**

Difundir la existencia del libro de reclamaciones, en su forma física y digital, y el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo crean conveniente.

**XI. GLOSARIO DE TÉRMINOS.**

Para los efectos de la presente directiva, se entenderá por:

- a) **Acción correctiva.**- es la acción que consiste en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo registrado en el libro de reclamaciones y evitar que vuelva a ocurrir.
- b) **Acción preventiva.**- es la acción que consiste en eliminar la causa raíz de los problemas potenciales identificados y vinculados a la gestión de reclamos.
- c) **Incidente.**- es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención y/o prestación del bien o servicio recibido por la persona.
- d) **Libro de reclamaciones.**- es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención del reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra así como las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención la obtención de la información detallada y estadística para la toma de decisiones de la alta dirección que coadyuve a la mejora continua de los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de La Esperanza.
- e) **Reclamo.**- es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual expresan su disconformidad de un servicio de atención brindado por la Municipalidad Distrital de La Esperanza.

El reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos:

- i. **Trato profesional durante la atención.**- son las acciones que asume el/la servidor/a civil y la actitud que muestra al momento de brindar el servicio a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la municipalidad distrital de La Esperanza.
- ii. **Información.**- brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma de entrega por lo que el lenguaje deberá ser sencillo, preciso, claro y oportuno.
- iii. **Tiempo de atención.**- periodo que le toma a la persona recibir un servicio provisto por la Municipalidad Distrital de La Esperanza, es decir, desde la espera por parte de la persona antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión.
- iv. **Acceso a la prestación de los servicios.**- conjunto de condiciones que proporciona la municipalidad distrital de La Esperanza para entregar el servicio a todas las personas de manera fácil e inclusiva a través de los diferentes canales de atención.
- v. **Resultado de la gestión o atención.**- capacidad de la municipalidad digital de La Esperanza de prestar un servicio de forma correcta esto depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente.
- vi. **Confianza de la entidad ante las personas.**- referidos a situaciones que afectan la legitimidad que la municipalidad digital de La Esperanza genera en las personas, es decir, aspectos como la transparencia en los actos de servicio la integridad alineada al cumplimiento de los valores principios y normas éticos comparativos entre otros.
- f) **Persona.**- Es el sujeto de derechos y obligaciones ya sea natural o jurídica que acceden a un servicio brindado por la municipalidad distinta de La Esperanza.
- g) **Responsable del uso de reclamaciones.**- es el/la servidor/a designado por la máxima autoridad para gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los servicios dentro del ámbito de competencia de la municipalidad digital de La Esperanza.
- h) **Responsable del uso del libro de reclamaciones por sede.**- Es el/la servidor/a designado/a para gestionar de manera oportuna e idónea las acciones que conlleven a la atención del reclamo presentado por la persona según cada sede de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.

## XII. DISPOSICIONES GENERALES.

12.1. Los reclamos que se presten ante la municipalidad digital de La Esperanza, no tienen la naturaleza de recurso administrativo y su respuesta no amerita la interposición de ningún recurso impugnatorio ni paraliza los plazos establecidos por la norma de la materia.

12.2. La atención de los reclamos prestados por las personas se rige por los siguientes principios.



- a) **Principio de celeridad.**- los reclamos deben ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado.
  - b) **Principio de imparcialidad y probidad en el uso de recursos públicos.**- los servidores civiles de la municipalidad digital de La Esperanza deben actuar con independencia frente a intereses particulares para así asegurar que las personas gocen de iguales oportunidades.
- 12.3. El proceso de gestión de reclamos comprende 3 etapas, el registro de reclamo la atención y respuesta y la notificación de la respuesta.
- 12.4. El plazo máximo de atención del reclamo es de 30 días hábiles contados desde el día siguiente de su registro en el libro de reclamaciones.
- 12.5. La persona tiene hasta 30 días calendario para registrar su reclamo a partir de lo ocurrido el hecho generado de la Insatisfacción o disconformidad.
- 12.6. El registro de los reclamos se efectúa a través de la plataforma digital del libro de reclamaciones que se encuentren en el portal institucional de la entidad la misma que es administrada por la Secretaría de gestión pública de la PCM y a nivel institucional por la municipalidad digital de La Esperanza a través de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos o quien haga sus ves en funciones.

### XIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

#### 13.1. De la atención de los reclamos presentados en el marco del uso del libro de reclamaciones.

##### 13.1.1. Del registro

El acceso al libro de reclamaciones es en su forma digital es Únicamente a través de la plataforma digital única del Estado GOB.PE denominada plataforma digital libro reclamaciones y será de acceso público en la web de la entidad.

Asimismo, los reclamos pueden ser presentados de manera física estos pueden completarse como medios o documentos que se estimen pertinentes no pudiendo ser rechazados por no estar acompañado de la documentación que lo sustente dicho registro es físico se dará siempre que las condiciones al momento de su registro no permitan la utilización de la plataforma digital libro de reclamaciones.

El responsable de sede cuenta con 2 dos días hábiles para hacer llegar al responsable de libro reclamaciones la hoja de reclamo presentada.

##### 13.1.2. De la atención y respuesta.

El/la responsable del uso del libro de reclamaciones cuenta con un plazo hasta de 3 días hábiles para llevar a cabo las acciones de verificación y derivación interna y externa contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo.

En caso se determine que no cuenta con la información necesaria para atender el reclamo se le notifica a la persona a través de la plataforma digital del libro de reclamaciones para que en un plazo de 2 dos días hábiles subsane aquella información omitida o precisa la descripción del hecho Mientras tanto, se suspende el plazo de atención y respuesta de. Cumplir con dicho requerimiento en el plazo establecido se archiva y se notifica el hecho. Pudiendo la persona interponer un nuevo reclamo.

##### 13.1.2.1. Para la atención por parte de él.

El/la responsable del uso del libro de reclamaciones, evalúa los siguientes aspectos:

- a) **Competencia:** Verifica si el reclamo es de competencia de la municipalidad distrital de La Esperanza, si no es competencia de la municipalidad. Se evalúa la derivación externa a las entidades o empresas competentes para que continúe



con su atención cumpliendo con notificar ello a la persona que presentó el reclamo.

- b) **Verificación:** Verifica si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo si corresponde continúa con su trámite conforme lo señalado en las disposiciones del decreto supremo N° 007- 2020- PCM.

**En caso se determine que el contenido no constituye un reclamo sino una queja, consulta, denuncia u otro, se derivará el documento mediante la Plataforma Digital de Libre y Reclamaciones a las unidades de organización competentes, para su conocimiento y atención, según corresponda. El/la responsable del uso del Libro de Reclamaciones deberá comunicar a la persona que presentó el documento que este ha sido derivado, quedando exento(a) de realizar seguimiento, al no encontrarse el caso dentro de los alcances del Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM.**

- c) **De la información necesaria y/o suficiente:** Verifica que la información consignada en la hoja de reclamaciones contenga todos los datos necesarios para la atención del reclamo, asegurándose de que la descripción de los hechos, así como los demás campos requeridos, estén completos, legibles y redactados de manera clara, permitiendo su adecuada comprensión y trámite.
- d) **Admisión:** Admitido el reclamo el responsable del proceso de gestión de reclamos lo deriva a la unidad orgánica competente.

#### 13.1.2.2. **El/la funcionario/a titular de la unidad orgánica competente de atender el reclamo debe cumplir con lo siguiente:**

- a) Receptiona el reclamo canalizado por el/la responsable de uso del libro reclamaciones.
- b) Realiza las acciones necesarias para analizar la información respecto al reclamo recibido siendo responsable de dilucidar los hechos analizar los medios probatorios por la persona y proyectar la respuesta del reclamo.
- c) Proyectar la respuesta del reclamo y remitirla a el/la Responsable del uso del libro de reclamaciones en un plazo no mayor de 14 días hábiles contados al día siguiente hábil de recepcionado el reclamo asimismo debe determinar claramente si el reclamo ha sido aceptado o denegado.

Para la elaboración del proyecto de respuesta debe tomarse en cuenta lo siguiente:

- **Aceptado:** cuando el reclamo de la persona de manera sustentada se acoge en este caso se debe señalar adicionalmente las medidas correctivas y preventivas a adoptar.
  - **Denegado:** para los casos en los que después de haber realizado las averiguaciones se ha analizado los medios aportados se determina que se deniegue el reclamo presentado por la persona.
- d) En caso que el proyecto de respuesta sea observado por él la responsable del uso del libro reclamaciones deberá subsanar el proyecto de respuesta y remitir nuevamente para su revisión y notificación a la persona es un plazo máximo de 2 dos días hábiles.
- e) Deberá mantener la comunicación fluida y permanente con él la responsable del uso del libro de reclamaciones proceso de gestión de reclamos mediante correo electrónico institucional y/o llamadas telefónicas.

#### 13.1.3. **De la notificación de la respuesta.**

La respuesta será remitida por él la responsable del uso del libro reclamaciones a través de la plataforma digital del libro de reclamaciones que soporta la gestión de los reclamos



observando la modalidad de notificación solicitada por la persona pudiendo ser por correo electrónico a su domicilio y por celular.

La persona tiene un plazo de 30 días calendarios para recoger la respuesta en caso haya marcado la opción de recoger en sede, vencido dicho plazo se declara en abandono su reclamo procediendo a la depuración correspondiente.

#### 13.1.4. Del archivamiento

- a) La plataforma digital del libro de reclamaciones administradas por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM conserva la información de los reclamos tramitados a través de la esta vía por el plazo de 3 años, según el Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, en su artículo 18.
- b) La Municipalidad Distrital de La Esperanza mantiene la custodia del libro de reclamaciones en su formato físico la cual se rige por las normas del Sistema Nacional de archivos o las que resulten aplicables.

#### 13.1.5. Seguimiento análisis y mejora

##### 13.1.5.1. Resultados y análisis de los reclamos.

- a) El/la responsable del uso del libro de reclamaciones traslada mediante memorando a la Gerencia Municipal la relación de los reclamos pendientes de atención por parte de las unidades de organización como mínimo dos veces al mes. A fin de que la gerencia municipal exhorte el cumplimiento de los plazos establecidos de la presente directiva a los titulares de las unidades orgánicas.
- b) La Gerencia Municipal promueve y participa durante el ciclo de mejora asimismo difunde los resultados conseguidos y reconoce los logros alcanzados.

##### 13.1.5.2. Supervisión de la gestión de los reclamos.

- a) Para efectos de la supervisión la gerencia municipal remite a solicitud de la Secretaría de Gestión Pública de acuerdo a lo que establezca un informe anual de resultados de la gestión de reclamos el mismo que según corresponda debe contener como mínimo la siguiente información:
  - ✓ Implementación del libro de reclamaciones.
  - ✓ Cumplimiento del proceso.
  - ✓ Procedimiento interno.
  - ✓ Servicios de control posterior.
  - ✓ Acciones de mejora.
- b) La Secretaría de Gestión Pública remite a la Municipalidad Distrital de La Esperanza un informe de cumplimiento con las recomendaciones y conclusiones identificadas en caso de existir soluciones que subsanar por parte de la Municipalidad Distrital de La Esperanza este remite a la Secretaría de Gestión Pública un plan de trabajo para subsanación de observaciones, será remitido a la Gerencia Municipal en coordinación con el/la responsable del uso del libro de reclamaciones.

#### 13.1.6. Tipos de incidentes tecnológicos a nivel 1.

1. Contraseña de red institucional bloqueada.
2. Problemas de conectividad con la red institucional
3. Problemas con el funcionamiento del equipo de cómputo.

#### 13.1.7. Gestión de incidentes tecnológicos nivel 1.



- a) Los incidentes tecnológicos de Nivel 1 que se presenten durante el uso de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones deberán ser reportados al correo electrónico: **soportetecnico@munilaesperanza.gob.pe**, el cual es gestionado por la Subgerencia de Informática y Sistemas o quien haga sus veces.
- b) Considerando la naturaleza del servicio y los plazos establecidos para la atención de reclamos en el marco normativo vigente, la atención de incidentes tecnológicos de Nivel 1 deberá ser prioritaria por parte de la Subgerencia de Informática y Sistemas o la unidad que asuma sus funciones.
- c) Cabe precisar que, si bien los incidentes tecnológicos de Nivel 1 serán atendidos conforme al presente procedimiento y a las disposiciones internas de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, en caso sea necesario escalar el incidente a Nivel 2, la Subgerencia de Informática y Sistemas o quien haga sus veces procederá a notificar y derivar el caso al soporte de Nivel 2, a cargo de la Secretaría de Gobierno Digital.

#### **XIV. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES.**

- 14.1. En caso de pérdida o de extravío de una hoja de reclamación o del libro de reclamaciones de respaldo físico el responsable del mismo deberá interponer la denuncia correspondiente ante la autoridad policial competente es un plazo no mayor de un (01) día hábil de corrido el hecho e informar el/la responsable del uso del libro de reclamaciones copia a la Gerencia Municipal.
- 14.2. En caso de presente algún reclamo que se encuentre bajo el amparo del Decreto supremo número Nº 01-2011-PCM el/la responsable del uso del libro de reclamaciones lo derivará vía correo electrónico la unidad orgánica competente para su atención debiendo el/la responsable del uso del libro y reclamaciones comunicar a la persona que ingresó dicho documento que el mismo fue derivado a su para su atención. Quedando así en la responsable del uso del Libro de Reclamaciones exento del seguimiento del mismo documento por no encontrarse dentro de los alcances Establecidos en el decreto supremo Nº 007-2020-PCM.



#### **XV. ANEXO**

- Anexo Nº 1, listado de sede y responsable
- Anexo Nº 2, aviso del libro de reclamaciones.
- Anexo Nº 3, particularidades del proceso de gestión de reclamos
- Anexo Nº 4, formato de registro (digital)
- Anexo Nº 5, formato de registro (físico)
- Anexo Nº 6, formatos de respuesta
- Anexo Nº 7, formato de reporte

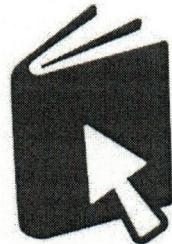
**Anexo Nº 1, listado de sede y responsable**

**SEDES INSTITUCIONALES MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA**

<b>Nº DE SEDE</b>	<b>NOMBRE DE SEDE</b>	<b>DIRECCIÓN DE SEDE</b>	<b>UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE</b>
1	Palacio Municipal	Jr. Carlos María de Alvear 999 Sector Central	Secretaria General o Quien haga sus veces
2	Anexo 1	Jr. Baquíjano y Carrillo 1198 Sector Central	Secretaria General o Quien haga sus veces
3	Anexo 2	Jr. Benito Juárez 1192 Sector Central	Secretaria General o Quien haga sus veces
4	CDU	Esq. Av. Condorcanqui e Indoamérica	Secretaria General o Quien haga sus veces
5	Observatorio	Esq. Av. José Gabriel Condorcanqui y Calle Los Álamos Mz. A1- Lt. 50 – Manuel Arévalo II Etapa	Secretaria General o Quien haga sus veces
6	Transportes	Calle Los Álamos Mz. A1- Lt. 50 – Manuel Arévalo II Etapa (al costado del Observatorio)	Secretaria General o Quien haga sus veces



Anexo N° 2, aviso del libro de reclamaciones.



**Libro de  
reclamaciones**

**DIGITAL**

ESTO DEBE SER  
MODIFICADO



Estimado Ciudadano, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2022-PCM, la Municipalidad Distrital de La Esperanza cuenta con un libro de reclamaciones.

En ese sentido, si usted desea interponer un reclamo, tiene el derecho a solicitarlo y le brindaremos una respuesta en un plazo máximo de 30 días hábiles.

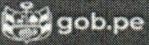
\* Aplica para el Libro de Reclamaciones en su versión física en el horario de atención de cada sede.

**Anexo Nº 3, particularidades del proceso de gestión de reclamos**

<b>Etapas</b>	<b>Entidad que no cuente con plataforma digital</b>	<b>Entidad administradora de Servicios integrados (Plataforma MAC y Ventanilla Única)</b>
<b>Registro del reclamo</b>		
<b>Paso 1: Ingreso del reclamo</b>	Adicionalmente al libro de Reclamaciones en su versión física, se podrá registrar el reclamo en su versión digital, a través de la entidad, sector, gobierno regional o local de la cual depende.	El registro se realiza en el libro de reclamaciones de la entidad administradora.
<b>Paso 2: Validación del registro de reclamo</b>	<b>Paso 3: Generación del código de reclamo</b>	<b>Paso 4: Notificación del registro a la persona</b>
<b>Atención y respuesta del reclamo</b>	<b>Paso 1: Verificación de la hoja de reclamación</b>	<b>Paso 2: Derivación a la (s) unidad (es) de organización reclamada (s)</b>
<b>Paso 3: Esclarecimiento y análisis de los hechos</b>	<b>Paso 4: Proyección de la respuesta</b>	<b>Paso 5: Evaluación y elaboración de la respuesta</b>



## Anexo Nº 4, formato de registro (digital)

 gob.pe | Libro de Reclamaciones

Nuevo reclamo Seguimiento de reclamo

### Ingrésa tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:

1. Cuéntanos ¿Qué sucedió?

1. ¿En qué entidad ocurrió la situación que origina tu reclamo?

Presidencia del Consejo de Ministros

2. ¿En qué sede te encontrabas?

Seleccione sede

El problema no ocurrió en una sede física.

3. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?

04/06/2020

4. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?

09:11

5. Describenos ¿qué sucedió?

Detalla cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera más detallada posible.

Quedan 4000 caracteres.

6. Adjuntar archivos (opcional)

Puedes subir un máximo de 20 MB en fotos, videos y/o textos que ayuden a evidenciar tu reclamo.

Sube tu archivo 

Tipos de archivos permitidos: jpg .jpeg .png .mp3 .mp4 .pdf .txt

Continuar 



## Ingresá tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:

1 2 3

### Información adicional

1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo 2 opciones.

- Trato profesional en la atención:** la persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada.
- Tiempo:** hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste.
- Procedimiento:** no se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este.
- Infraestructura:** el ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro.
- Información:** la orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa.
- Resultado:** no se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.
- Confianza:** ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad.
- Disponibilidad:** el medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.
- Otro:**

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo?

- Sí
- No

[Regresar](#)[Continuar](#)

## Ingrésa tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:

1 ————— 2 ————— 3

### Tus datos personales

#### 1. Tipo de documento

#### 2. Número de documento

#### 3. Nombres y apellidos

#### 4. Envío de la respuesta

Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

- Quiero recibirla por correo electrónico
- Quiero recoger una copia en Sede Schell
- Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio
- Quiero recibirla por celular

#### 5. Notificaciones del avance (opcional)

Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo

- Correo electrónico
- Mensaje de texto (SMS)

- Acepto la política de privacidad

[Regresar](#)[Finalizar](#)

## Anexo Nº 5, Formato de registro (físico)



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
LA ESPERANZA

### LIBRO DE RECLAMACIONES

(D.S.Nº 007-2020-PCM)

Nº de hoja de reclamación

Nombre de la sede

Dirección de la sede

Fecha de registro

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

Carlos Alvear 999, La Esperanza

/ /

#### Registro - Hoja de reclamación

Lamentamos el malestar generado. Para darle una respuesta oportuna, por favor complete la siguiente información

#### I. Cuéntanos ¿Qué sucedió?

Si su respuesta fue "NO" marque una alternativa

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?

SI  NO

Teléfono  Web institucional

Correo electrónico

Chat

Red Social

2. ¿Cuando ocurrió la situación que origina el presente reclamo?

3. ¿Aproximadamente a que sucedió?

4. Describenos ¿Qué sucedió? Cuéntenos cuál fue el problema que ocasionó que presente este reclamo, de la manera más detallada posible.

#### II. Información adicional

1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo dos opciones.

- Trato en la atención: La persona que atendió no lo hizo de forma adecuada.
- Tiempo: Hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste.
- Procedimiento: No se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este.
- Información: La orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa.
- Resultados: No se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.
- Confianza: Ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad.
- Disponibilidad: El medio de atención (virtual, presencial o telefónica) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.
- Infraestructura: El ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en sitio inseguro.
- Otro: \_\_\_\_\_

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro de reclamo?  SI  NO

#### III. Datos personales

1. Tipo de documento

D.N.I  Carnet de extranjería  Pasaporte

2. Número

3. Nombre y Apellidos

4. Envía de la copia de la respuesta. Selecciona como quieras recibir la respuesta de tu reclamo.

Quiero recogerla en la Sede

Envío a mi domicilio /

Envío por celular /

Envío a correo electrónico /

Anexo Nº 6, formatos de respuesta



MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL  
LA ESPERANZA

**RESPUESTA AL RECLAMO N° (CÓD. RECLAMO)**

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de (nombre de la entidad competente) porque (describir las razones de la no competencia); razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento (número de documento), el (fecha de derivación del documento), para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.

Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo<sup>12</sup>.

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR  
(Correo, anexo, otros)<sup>13</sup>



4. 4  
b) Respuesta para queja/denuncia/otro



MUNICIPIALIDAD  
DISTRITAL  
LA ESPERANZA

**RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)**

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un reclamo, porque (explicar la razón de por qué no es reclamo). Sin embargo, se ha derivado a (UO competente) para conocimiento y fines.

Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con (UO competente) a través de (datos de los canales con los que cuenta la UO competente).

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR  
(Correo, anexo, otros)<sup>14</sup>



c) Respuesta aceptada:



MUNICIPIALIDAD  
DISTRITAL  
LA ESPERANZA

**RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)**

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que (explicar las razones/sustento de la respuesta).

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos (explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)

Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR

(Correo, anexo, otros)<sup>15</sup>



d) Respuesta denegada:



MUNICIPIALIDAD  
DISTRITAL  
LA ESPERANZA

**RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)**

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, considerando (detallar las razones/sustento de la respuesta), su reclamo ha sido DENEGADO.

En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida puede comunicarse a través de (datos de los canales con los que cuenta la entidad).

Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR  
(Correo, anexo, otros)<sup>16</sup>

**NOTA:** Los contenidos descritos en los formatos de respuesta son considerados como campos mínimos que las entidades deben utilizar según corresponda.



Anexo N° 7, formato de reporte

## REPORTE ANUAL DE RECLAMOS

1. Datos generales de la entidad

Nombre de la entidad	Sede	Ubicación de la Sede (Dirección/Distrito/Provincia/Departamento)
----------------------	------	---

2. Datos de Libro de reclamaciones

Nombre del responsable de LR	Periodo del reporte	Fecha del reporte
------------------------------	---------------------	-------------------

Libro de reclamaciones	<input checked="" type="radio"/> Virtual	<input type="radio"/> Físico	¿Existen avisos en los que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que poseen las personas para solicitarlo?												<input type="radio"/> Sí	<input checked="" type="radio"/> No
Nº.	Fecha de registro	Código de reclamo	Tipo de Registro	Motivo del reclamo	Descripción del reclamo (resumen)	Nombre de la persona	Tipo de documento	Nº de documento	Unidad o unidades orgánicas reclamadas	Fecha de respuesta	Tipo de respuesta	Derivada a otra entidad	Tiempo de atención (días hábiles)	Medida adoptada	Estado del reclamo	Motivo de archivo

### Respuestas preestablecidas

Tener en cuenta las opciones preestablecidas al momento de completar el formulario.

Tipo de registro:

- Reclamo
- Queja
- Denuncia
- Otros

Motivo del reclamo:

- Trato profesional en la atención
- Tiempo
- Procedimiento
- Infraestructura
- Información
- Resultado
- Confianza
- Disponibilidad

Tipo de documento:

- DNI
- Carné de extranjería
- Pasaporte

Tipo de respuesta:

- Aceptada
- Denegada
- Derivación por competencia
- Queja/denuncia

Estado de reclamo:

- Pendientes
- En espera
- Finalizado

Motivo de archivo:

- Por desistimiento
- Por no subsanación
- Por duplicidad
- Por derivación a otra entidad
- Por no ser reclamo
- Término de la atención

\*Sólo cumplir el tipo de registro seu reclamo, considerando una alternativa de la lista.

\*Sólo si el reclamo ha finalizado, considerar con alguna alternativa de la lista.

