

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

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

Jr. C.M. Alvear N° 999 - Teléfono: 272478 - 483330 - 272345 - 271744

TRUJILLO - PERÚ

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 1501-2018-MDE

La Esperanza, 20 de diciembre de 2018

VISTO, el Informe Legal No. 0979-2018-MDE/GAJ e Informe 021-2018-MDE/GRH-ARSV sobre la propuesta de **"DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA"** y **"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADOS POR LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA"**; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante **Informe Legal N° 773-2018-MDE/GAJ**, este despacho emitió opinión favorable para la aprobación de la **"DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA"** y **"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADOS POR LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA"**.

Que respecto de las observaciones advertidas por la Secretaria General de esta comuna edil, la cual considera que teniendo la municipalidad anexos, manifiesta su preocupación respecto a la custodia de los informes de las incidencias. Sin embargo mediante **Informe N° 1130-202-MDE/GRH**, la Gerencia de Recursos Humanos, Levanta las Observaciones advertidas, señalando que debe entenderse que el Libro de Reclamaciones es una unidad tal como lo establece la "Directiva para la gestión de reclamos y sugerencias presentados por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de La Esperanza", que el Libro de Reclamaciones constituye un mecanismo de participación ciudadana, por lo que los ciudadanos de la Municipalidad materializan su reclamo, no existen dos o más libros de Reclamaciones en una entidad, y que de acuerdo al artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, por lo que la mencionada directiva claramente establece que recaerá en la Responsable de Secretaría General la responsabilidad del Libro de reclamaciones de la entidad.

Que la **DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADOS POR LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA**, en el punto 6.4: establece las Principales funciones del responsable del Libro de Reclamaciones, especificando que la **Secretaria General**, es responsable de del Libro de Reclamaciones, siendo la encargada de gestionar los reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios, estando dentro de sus funciones: velar por la implementación y funcionamiento adecuado de la recepción, registro, tratamiento, sistematización, análisis y uso de la información de los reclamos; revisar diariamente los mecanismos o medios por los cuales los ciudadano presentan sus reclamos: Libro de Reclamaciones Físico, Verbal, Línea de teléfono, call center, correo electrónico, página web, Libro de Reclamaciones Virtual u otros.

Que, el artículo 107 de la Ley N° 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

Que de acuerdo al artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, señala que el Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

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

Jr. C.M. Alvear N° 999 - Teléfono: 272478 - 483330 - 272345 - 271744

TRUJILLO - PERÚ

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 1501-2018-MDE

Que, el Artículo 194° de la Constitución Política del Estado, modificada por la Ley de Reforma Constitucional Ley N° 27680, y la Ley de Reforma Ley 28607, prescribe que: *“Las Municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia”*.

Que, por Resolución Ministerial No. 186-2015-PCM, se aprueba el “Manual para mejorar la atención a la Ciudadanía”, de observancia obligatoria por todas las Entidades de la Administración Pública, cuyo fin es el de mejorar la calidad de los servicios que brindan las entidades públicas de manera exclusiva, buscando incidir en la prestación de servicios enfocados en el ciudadano;

Que, mediante Resolución de Alcaldía No. 1001-2018-MDE, de fecha 22.08.2018, se conforma el **“COMITÉ DE MEJORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”**, el cual se encarga de realizar las acciones orientadas a la implementación de un mejor servicio al administrado o ciudadano;

Que, el Decreto Supremo No. 042-2011-PCM, sobre Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, la Municipalidad Distrital de La Esperanza está obligada a contar con un libro de Reclamaciones, que permita conocer y tramitar la expresión directa de la insatisfacción del usuario o administrado respecto a la atención brindada y a los servicios recibidos de parte de la Municipalidad; y que para ello es pertinente, contar con una directiva que sirva de guía a los servidores para la buena atención que se le debe brindar al ciudadano o usuario de los servicios de la Municipalidad Distrital de La Esperanza;

Que, la Gerencia de Recursos Humanos, ha formulado la “Directiva para la Atención al Ciudadano en la municipalidad Distrital de La Esperanza”; la cual se ha elaborado con el objeto de contribuir a mejorar las actividades que integran la atención de consultas u orientación, recepción de documentos, atención a la ciudadanía en situaciones particulares, la gestión de procedimientos que se desarrollan en las plataformas de atención al Ciudadano en el local del Palacio Municipal y de los locales Anexos de la Municipalidad;

Que, asimismo también, la Gerencia de Recursos Humanos ha formulado la “Directiva para la Gestión de Reclamos y Sugerencias presentados por los Ciudadanos en la Municipalidad distrital de La Esperanza”, cuyo objetivo es el de establecer las principales orientaciones para la recepción, registro, tratamiento, sistematización, análisis y evaluación de los reclamos y sugerencias presentados por los ciudadanos;

Estando a los considerandos anteriormente expuestos y de conformidad a las facultades y atribuciones conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR la **“DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA”**, que como anexo, en veinte (20) folios que forman parte integrante de la presente resolución. .

ARTICULO 2°.- APROBAR la **“DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADOS POR LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA”**, que como anexo, en dieciséis (16) folios que forman parte integrante de la presente resolución. .

ARTICULO 3°.- ENCARGAR a la **Sub Gerencia de Informática** realizar las acciones que correspondan, a fin de que el Libro de Reclamaciones conste de manera virtual en el Portal Web de la municipalidad, el cual deberá estar a disposición de los usuarios en el local del Palacio Municipal, mediante una Plataforma de fácil acceso para el usuario.

ARTICULO 4°.- DESIGNAR a la **Secretaría General** o quien haga sus veces, la responsabilidad del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de La Esperanza y de gestionar los reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

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

Jr. C.M. Alvear N° 999 - Teléfono: 272478 - 483330 - 272345 - 271744

TRUJILLO - PERÚ

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 1501-2018-MDE

ARTICULO 5° DESIGNAR, al Gerente de Recursos Humanos, o quien haga sus veces, la responsabilidad del buzón de sugerencias, instalados en los diversos locales de la Municipalidad Distrital de La Esperanza y de gestionar las sugerencias dejadas por los ciudadanos y/o servidores de la Municipalidad.

ARTICULO 6°.- ENCARGAR a la Secretaría General la publicación y difusión de la presente resolución y sus anexos, notificando a las unidades orgánicas de la Municipalidad para su debido cumplimiento.

ARTICULO 7°.- ENCARGAR, a los titulares de la Secretaría General, Secretaría de Trámite Documentario y Archivo de la Sub Gerencia de Recursos Humanos, de la Sub Gerencia de Informática y Sistemas; y de la Gerencia de Recursos Humanos; la implementación de las acciones que corresponda para el cumplimiento de lo dispuesto en la resolución a emitirse. La Gerencia Municipal se encargará de verificar y controlar su cumplimiento.

ARTICULO 8°.- DEROGUENSE, todas las disposiciones administrativas que se opongan a lo dispuesto en la presente Resolución y en las Directivas aprobadas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



DMJ/DYDL
GM
GRH
GAF
GPPR
SGC
SGT
SGLyCP
Interesado
OCI
Portal de Transparencia

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

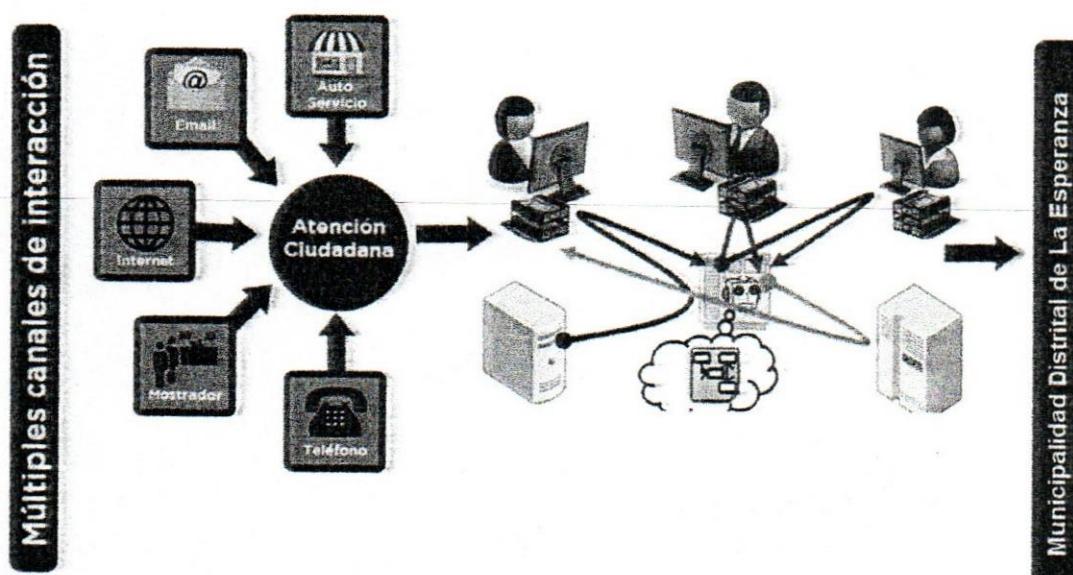
Ing. Daniel Marcelo Jactno
ALCALDE





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

I. FINALIDAD

La presente Directiva tiene por finalidad regular la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, entendiéndose por tal que una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la Municipalidad, a lo largo del ciclo de gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano.

Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado¹

II. OBJETO

La presente Directiva tiene como objeto contribuir a mejorar las actividades que integran la atención de consultas u orientación, recepción de documentos, atención de trámites, atención de quejas y reclamos, atención de denuncias, recepción de sugerencias, la atención a la ciudadanía en situaciones particulares, la gestión de procedimientos y la prestación de servicios.

Estas actividades se desarrollan en la Plataforma de Atención al Ciudadano en el local del Palacio Municipal y de los locales Anexos de la Municipalidad: Trámite Documentario, Módulo de Orientación al Público, Ventanillas de Caja; en las áreas de la Gerencia de Administración Tributaria; la División de Registro Civil; y, demás áreas o puntos que brindan las actividades de atención al ciudadano y público en general.

III. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todo el personal de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, independientemente del régimen bajo el cual laboren, que brinda atención y servicio al público usuario mediante los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Ley N° 27815 - Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 28175 - Ley Marco del Empleo Público.
- Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil; y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM.



Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Secretaría de Gestión Pública –
Residencia del Consejo de Ministros - 2015



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

- Decreto Legislativo N° 1057, Decreto Legislativo que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios y su Reglamento.
- Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía".

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Principales definiciones

- **Administrado:** personal natural o jurídica (ciudadanía) que participa en el procedimiento administrativo.
- **Acto administrativo:** declaraciones de la Municipalidad que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados, dentro de una situación concreta.
- **Call Center o Centro de llamadas:** es el área donde un grupo de personas, específicamente entregadas, se encarga de brindar algún tipo de atención o servicio telefónico al público usuario.
- **Calidad de atención:** percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad de este para satisfacer sus necesidades.
- **Canales de atención:** medios o puntos de acceso, a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por la Municipalidad. Incluye canal presencial (oficinas y establecimientos), canal telefónico (call-centers), canal virtual (plataformas web, e-mail) y canal móvil (oficinas itinerantes).
- **Competencia:** conocimiento y experiencia que el individuo demuestra en la ejecución de ciertas tareas y/o en la solución de problemas.
- **Ciudadano:** persona natural o jurídica que accede a un servicio público brindado por la Municipalidad. En el marco de este concepto, se tomarán como sinónimos de ciudadano los términos: **usuario**² y **administrado**³.
- **Consulta:** solicitud de información presentada por una persona natural o jurídica a los puntos de atención de la Municipalidad, a través de los canales de atención puestos a disposición de la ciudadanía, a fin de que emitan su pronunciamiento sobre las materias relacionadas a sus competencias.
- **Eficacia:** capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera.



incluye toda persona o empresa que recibe algún servicio del Estado.

Persona natural o jurídica que participa en el procedimiento administrativo.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

- **Eficiencia:** uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance, utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados.
- **Enfoque de interculturalidad:** La interculturalidad desde un paradigma ético-político parte del reconocimiento de las diferencias culturales como uno de los pilares de la construcción de una sociedad democrática, fundamentada en el establecimiento de relaciones de equidad e igualdad de oportunidades y derechos. El Enfoque Intercultural implica que el Estado valore e incorpore las diferentes visiones culturales, concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales para la generación de servicios con pertinencia cultural, la promoción de una ciudadanía intercultural basada en el diálogo y la atención diferenciada a los pueblos indígenas y la población afroperuana⁴.
- **Estándar de atención:** modelo o patrón que permite definir, previamente, las características básicas de los procesos de atención dirigidos a la ciudadanía.
- **Libro de Reclamaciones:** documento de naturaleza física o virtual, en el cual los ciudadanos podrán registrar sus reclamos sobre la atención y los servicios ofrecidos, debiendo consignar además información relativa a la Municipalidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado⁵.
- **Procedimiento Administrativo:** conjunto de actos y diligencias tramitados ante la Municipalidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.
- **Proceso de reclamos y sugerencias:** comprende las actividades relacionadas con la recepción y análisis de las sugerencias presentadas por los ciudadanos; y, en el caso de los reclamos, su procesamiento y respuesta.
- **Protocolo de atención:** constituye el conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.
- **Queja por defectos de tramitación:** expresión del derecho del ciudadano de solicitar una corrección en la marcha de su trámite, a fin de que el expediente sea tramitado con celeridad.
- **Reclamo:** cuando el ciudadano manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Los reclamos pueden ser presentados por los canales de atención: presencial, telefónico y virtual. Algunos de estos reclamos se materializan en el Libro de Reclamaciones físico o virtual.
- **Servicios públicos:** Se denominan servicios públicos, al conjunto de servicios transaccionales y no transaccionales que brinda la Municipalidad como parte del Estado.



Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural 2015-MINCU.

Artículo 3º del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.



- **Servicios transaccionales**, son aquellos que originan una relación de jerarquía que se deriva de la función reguladora, inspectora o sancionadora del Estado y que implica una transacción entre los usuarios y el gobierno. Incluyen licencias, autorizaciones, emisión de certificados u otros documentos oficiales. Aquí estarían incluidos los que solemos denominar procedimientos administrativos⁶ o trámites.
- **Servicios no transaccionales**, son aquellos que originan una relación de intercambio que se deriva de la función prestacional del Estado y que implica una provisión del gobierno hacia los usuarios. Incluye prestaciones de salud, educación, servicios de cuidado, limpieza pública, en tanto contribuyan al desarrollo humano. Aquí estarían incluidos los que solemos denominar servicios prestados en exclusividad⁷ y los servicios no exclusivos⁸, así como los servicios públicos básicos regulados por el Estado.
- **Trámite documentario**: proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a la Municipalidad, producto del inicio de un procedimiento administrativo (trámite).

5.2 De los derechos del Ciudadano:

- Ser atendidos con respeto, igualdad y dignidad.
- Ser asistidos para presentar solicitudes o iniciar trámites según sus necesidades e intereses.
- Acceder a la información de los requisitos regulados para ser usuarios/os de los procedimientos administrativos.
- A ser informado sobre el estado de la solicitud presentada o trámite iniciado.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz de la solicitud o trámite en el plazo señalado en la normativa vigente.
- Recibir atención especial y preferente según las características señaladas en la Constitución y la normativa vigente.
- Exigir la confidencialidad de la información que presenta, en los casos que corresponda de acuerdo a la normatividad vigente.
- Conocer la identidad de los servidores públicos que atienden a las peticiones.
- Exigir un servicio con calidad a los servidores públicos en el marco de las leyes.

5.3 De las principales funciones del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía

La Gerencia de Recursos Humanos en coordinación con la Secretaría General y sus áreas funcionales correspondientes, serán las de garantizar la calidad de

⁶ Son el conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades públicas, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de la ciudadanía. Estos procedimientos administrativos están precisados en el Texto único de Procedimientos administrativos (TUPA) donde se precisa la tasa que debe pagar el ciudadano en contraprestación al bien o servicio que se le brinda.

⁷ Son prestaciones que las entidades se encuentran facultadas a brindar en forma exclusiva, es decir, existe una norma expresa que autoriza brindar este servicio. Los servicios prestados en exclusividad culminan en el otorgamiento del servicio. Asimismo, para que un servicio sea catalogado como servicio en exclusividad no debe haber un tercero o privado brindándolo en el ámbito de la entidad pública. Estos procedimientos administrativos están precisados en el Texto único de Procedimientos administrativos (TUPA) donde se precisa la tasa que debe pagar el ciudadano o ciudadanía en contraprestación al bien o servicio que se le brinda. Ejemplos: atención en el Centro de Conciliación Extrajudicial de la DEMUNA, venta de nichos en el cementerio municipal, servicio de alojamiento en el hotel municipal, uso de instalaciones del camal municipal, entre otros.

⁸ Se trata de servicios que son prestados también por el sector privado. Se brinda a partir de un pago efectuado previamente. Ejemplos: alquiler de maquinaria, fotocopias, alquiler de cancha de fútbol, entre otros.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

atención a los ciudadanos, manteniendo un trato oportuno, amable y efectivo, así como aplicando un enfoque de mejora de la atención a la ciudadanía.

Sus principales funciones son:

- Implementar y difundir en la Municipalidad normas y orientaciones para mejorar la atención a la ciudadanía
- Coordinar con las áreas y puntos de atención al ciudadano el cumplimiento de las normas y orientaciones.
- Revisar y garantizar que los procesos internos y procedimientos estén simplificados⁹ y hayan priorizado las necesidades del ciudadano.
- Realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación a los procesos de atención a la ciudadanía.
- Elaborar, conjuntamente con el “**Comité de Mejora del Servicio de Atención al Ciudadano**”, los informes o reportes sobre estado de situación en materia de atención al ciudadano. Este reporte deberá precisar la identificación de propuestas de mejora y ser elevado al Alcalde; y, se difundirá al interior de la Municipalidad.
- Participar en el diseño, ejecución o seguimiento a la implementación de acciones de mejora continua en materia de atención al ciudadano.

5.4 De las condiciones mínimas de atención a la ciudadanía

Para la atención a la ciudadanía se debe garantizar, mínimamente, lo siguiente:

- Contar con personal capacitado que se encargue de brindar orientación y atender las consultas, así como la atención de trámites o solicitud de servicios, en las sedes de la Municipalidad.
- Contar con los recursos materiales suficientes y adecuados para el cumplimiento de las funciones del personal de atención a la ciudadanía.
- Contar con ambientes o espacios de atención adecuados en cuanto a ventilación, iluminación, limpieza y orden, asimismo que cumplen normativa de seguridad y defensa civil.
- Contar con la señalización del ambiente destinado a la orientación y atención de servicios y trámites, así como las zonas por las cuales se desplaza el ciudadano.
- Indicar el horario de atención en un lugar visible.
- Contar con los canales definidos para la orientación y atención de servicios y trámites.
- Contar con el procedimiento definido en relación con la atención de consultas de los usuarios de la municipalidad.
- Contar con personal que cuente permanentemente con su identificación en un lugar visible.
- Centralizar en el local del Palacio Municipal el **Módulo de Orientación al Público** e implementarlo para la atención al ciudadano, preservando el orden y organización de este.

5.5 De las características o cualidades del personal que brinda atención a la ciudadanía

El personal que brinda atención al ciudadano deberá tener entre sus características o cualidades las siguientes:

- Capacidad de escucha.
- Capacidad de comunicación, orientada a la orientación y entrega de información.
- Amabilidad y cortesía.

Revisar Metodología de Simplificación Administrativa, aprobada por Decreto Supremo N°. 007-2011-PCM.





- Manejo adecuado del lenguaje verbal y corporal.
- Tolerancia y paciencia.
- Vocación de servicio.

5.6 Canales y puntos de atención:

5.6.1. Canal de Atención Presencial

La atención presencial consiste en la atención en ventanillas y puntos de atención ubicadas en locales específicamente diseñados para la realización de trámites, acceso a información, recepción de quejas y reclamos, otros. Este medio cuenta con la ventaja de brindar una atención personalizada que permite una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio.

Por este canal, se realiza la atención preferencial, que da prioritaria atención a la ciudadanía en situaciones particularidades, personas adultas mayores, mujeres embarazadas, niñas, niños, personas en condición de discapacidad.

Así también, se pueden desarrollar acciones que permitan medir la satisfacción del ciudadano, entre ellos desarrollar con los ciudadanos entrevistas, encuestas, focus group (grupo focal), otros. Esta información permitirá conocer el estado de situación y con base a ello desarrollar acciones que mejoren la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad.

Los **Puntos de Atención** al ciudadano en el canal presencial son:

1. Local del Palacio Municipal – sito en Jr. Carlos M. de Alvear N° 999 – Distrito La Esperanza.

Horario de Atención: - De Lunes a Viernes: de 08.00 am. Hasta las 04.15 pm.

2. Local del Observatorio de Seguridad Ciudadana – sito en Mz. A1 – Lte. N° 50 – Urb. Manuel Arévalo II Etapa.

Horario de Atención: - De Lunes a Viernes: de 08.00 am. Hasta las 04.15 pm.

5.6.2. Canal de Atención Telefónica

La atención telefónica consiste en la recepción de llamadas de la ciudadanía realizadas a una línea de atención específica, instalada por la Municipalidad, con el fin de facilitar el acceso a la información, la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, o incluso, la ejecución de trámites, otros.

Es deber de los servidores públicos de la Municipalidad, el atender de manera priorizada la atención de cualquier llamada de los ciudadanos, en los casos sean solicitados.

Por este canal, se pueden desarrollar acciones que permitan medir la satisfacción del ciudadano, entre ellos entrevistas, encuestas en línea, otros. Esta información permitirá conocer el estado de situación y con base a ello desarrollar acciones que mejoren la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

El teléfono de contacto (call center, central telefónica, número de contacto) con el ciudadano es:

- Para Atención, llamar al: 044 – 272478 – Anexo 108
- Para Denuncias y Reclamos, llamar al: 044 – 272478 – Anexo 101
- **Horario de atención:** de Lunes a Viernes en horario de 08.00 am. A 04.00 pm.

5.6.3. Canal de Atención Virtual

La atención virtual consiste en la recepción de solicitudes online, mediante una plataforma virtual específica (página web), correo electrónico o redes sociales, con el fin de requerir información, realizar un trámite o cancelar los derechos de este.

Por este canal, se pueden desarrollar acciones que permitan medir la satisfacción del ciudadano, entre ellos encuestas en línea, otros. Esta información permitirá conocer el estado de situación y con base a ello desarrollar acciones que mejoren la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad.

Los medios de atención al ciudadano en el canal virtual son:

- Página Web: www.muniesperanza.gob.pe
- Correo electrónico: informatica@muniesperanza.gob.pe
- Redes Sociales:
 - FACEBOOK(<https://www.facebook.com/municipalidad.Laesperanza/>);

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 De los servicios que brinda la Municipalidad

6.1.1. Atención de consultas u orientación

- La orientación y entrega de información al ciudadano se realiza de manera directa en las **plataformas de atención** y en el **Módulo de Orientación al Público** de la Municipalidad, así como mediante el canal telefónico y virtual (página web institucional de la municipalidad: www.muniesperanza.gob.pe).
- El personal de la Municipalidad informa a los ciudadanos sobre sus derechos, servicios y trámites. Se cuenta con afiches, folletería y material impreso que da soporte a la entrega de orientación al ciudadano.
- El personal de la central telefónica o la Secretaria de Alcaldía, como responsable del número de teléfono de la Municipalidad, brinda orientación o consultas.
- Mediante la página web institucional (www.muniesperanza.gob.pe), el responsable de la Sub Gerencia de Informática y Sistemas en coordinación con los responsables de las unidades orgánicas, entrega la información a la ciudadanía sobre los temas requeridos.





6.1.2. Recepción de documentos

Se reciben los documentos o solicitudes que presenta la ciudadanía a través de la Mesa de Partes establecida en la Secretaría de Trámite Documentaria y Archivo, referidos a un pedido de información, a una presentación de un procedimiento administrativo, a un trámite complementario, a una ejecución de un acto administrativo, entre otros, de conformidad a la normativa vigente sobre la materia.

6.1.3. Atención de trámites

Los trámites son atendidos dentro de una restrictiva verificación de los datos del ciudadano, de los fundamentos, del contenido propio del documento, a fin de que dicho trámite se atienda dentro de los plazos establecidos.

6.1.4. Atención de quejas

Se reciben las manifestaciones de los administrados que expresan inconformidad contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites iniciados ante la Municipalidad.

Las quejas se presentan de manera física en la Mesa de Partes de la Municipalidad, o de manera virtual en el portal de la Municipalidad, tramitándose ante el superior jerárquico del servidor civil que tramita el procedimiento, señalándose el deber infringido y la norma que exige su cumplimiento. Dicha autoridad resuelve las quejas o reclamos en un plazo no mayor de tres (3) días siguientes previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado.

6.1.5. Atención de reclamos

A través del canal presencial, o llamando a la central telefónica N° 044-272478, o a través de la Página Web de la Municipalidad, se reciben los reclamos o manifestaciones de la ciudadanía que expresan insatisfacción o disconformidad respecto a la atención o a los servicios brindados por la Municipalidad.

Algunos de estos reclamos se materializan en el Libro de Reclamaciones físico o virtual que es el mecanismo por el cual el ciudadano podrá registrar su reclamo, para tal fin se debe asistir y orientar al usuario, para que fundamente o señale el incumplimiento que afecta a la prestación y otras características propias del reclamo, debiendo siempre tener en cuenta que esta información es importante para la Municipalidad a fin de mejorar la gestión.

El Libro de Reclamaciones físico, estará ubicado en un lugar visible en las diferentes sedes de la Municipalidad.

El Libro de Reclamaciones virtual se encuentra en la Página Web de la Municipalidad.

Los reclamos deberán ser atendidos en un plazo máximo de 30 días hábiles.





6.1.6. Atención de denuncias

Se reciben manifestaciones o denuncias de la ciudadanía mediante comunicación verbal, escrita o virtual, individual o colectiva, que dan a conocer los siguientes casos:

- Actos de corrupción.
- Discriminación.
- Presuntos hechos arbitrarios o ilegales relacionados con las acciones u omisiones realizadas por los servidores públicos de la Municipalidad que contravengan las disposiciones legales vigentes y afecten o pongan en peligro la función o el servicio prestado.

Su tramitación es gratuita, pudiendo solicitar el ciudadano en cualquier momento información sobre la etapa en la que se encuentra su denuncia.

6.1.7. Recepción de sugerencias

Se reciben a través del canal presencial, o llamando a la central telefónica N° 044-272478, o a través de la Página Web de la Municipalidad, las sugerencias que formule la ciudadanía a favor de la mejora de los servicios de la Municipalidad, en lo que respecta a la orientación, los servicios, los procesos y otros aspectos vinculados con ellos.

Algunas de estas sugerencias se materializan en el Buzón de Sugerencias físico o virtual que es la herramienta para recepcionar y registrar las sugerencias registradas por el ciudadano.

El Buzón de Sugerencias físico, estará ubicado en un lugar visible en las diferentes sedes de la Municipalidad, permitiendo al ciudadano formular sus sugerencias que permitan mejorar la prestación de los servicios públicos y la actuación de la Municipalidad. El Buzón de Sugerencias virtual, se encuentra en la página web de la Municipalidad.

6.1.8. De la atención a la ciudadanía en situaciones particulares

El personal que brinda atención al ciudadano deberá brindar de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como a las madres gestantes, menores de edad, adulto mayor y personas con discapacidad, en concordancia con la Ley N° 28683. Las citadas personas tienen prelación en la asignación de turno sobre los demás usuarios.

6.1.9. Protocolos de atención¹⁰

Todo servidor público de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, que interactúe con el ciudadano, debe tomar en cuenta las siguientes orientaciones conductuales y actitudinales:

6.1.10. Etiqueta de conducta e imagen institucional

- Iniciar la atención al público a la hora establecida.



Anexo 2: Protocolo de Atención. Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros 2015



- Mantener siempre un trato respetuoso y cordial con los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
- En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado y mostrando en un lugar visible su identificación.
- Al comunicarse se debe tomar en cuenta:
 - Acercarse a la persona para comunicarse directamente.
 - Mantener un trato amable y respetuoso.
 - No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
- Evitar mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.
- Mantener una postura erguida. No está permitido apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas o pasillos.
- Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetos, evitando tener cabellos en la cara. Los ganchos o accesorios que sean colocados en el cabello deben ser, de preferencia, en color negro.
- No está permitido comer en el área de trabajo.
- Asearse manos, dientes y rostro, después de las horas de refrigerio, antes de retornar al módulo de atención.
- No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el módulo de atención.
- Mantener el módulo de atención limpio y ordenado.

6.1.11. Protocolo de atención para el CANAL PRESENCIAL

En este canal, la atención empieza desde que el ciudadano ingresa a las instalaciones de la Municipalidad, debiendo seguir los siguientes protocolos:

a) Protocolos en situación regular

Saludo

- Mantener contacto visual en todo momento.
- Mantener una postura firme, pero relajada.
- Mantener un rostro sonriente o de invitación. Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.
- Tener cuidado que las manos estén siempre limpias y no sudorosas.
- El personal de atención debe seguir los siguientes pasos para saludar al ciudadano:
 1. Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención:
 - Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
 - Si espera a ser invitado a sentarse; invítelo a sentarse en la silla del módulo y después inicie una conversación.
 - Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar conversación.
 2. Si espera que se le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después inicie una conversación.





3. Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos días", "Buenas tardes", e, inmediatamente después, dar la bienvenida "Bienvenido(a)".
4. Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano dé su nombre y optar por un trato de usted. Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
5. Invitar al ciudadano a que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas.
 - ✓ ¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?
 - ✓ ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?
6. No está permitido saludar de la siguiente manera:
 - X ¿Para qué soy bueno/buena?
 - X ¿A qué ha venido usted?
 - X ¿Qué desea?
 - X ¿Qué quiere hacer?
 - X ¿Qué pasa señor/señora?
 - X Hola

Durante la atención

- Tener muy en cuenta la amabilidad, discreción y, sobre todo, la educación. No entablar, conversaciones muy casuales o íntimas que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención.
- Promover un diálogo amable que haga sentir al ciudadano(a) bienvenido(a) y cómodo(a) para realizar la gestión. El servidor público debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el ciudadano:
 1. Dejar en todo momento que la persona se exprese y se sienta a gusto. No interrumpir la conversación del ciudadano. Prestar atención y dejar que el ciudadano termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros, y atender la documentación que el ciudadano traiga si es necesario.
 2. Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales.
 3. Mantener contacto visual, siempre que corresponda.
 4. Evitar en todo momento hacer consultas a otro servidor público sobre otros temas que no sea el caso que está atendiendo. Si es necesario una consulta a otro servidor público sobre el caso que esté atendiendo, ésta debe hacerse vía telefónica, sin retirarse del módulo, a no ser que sea extremadamente necesario.
 5. Ser puntual en las respuestas, evitando ser cortante.
 6. Evitar contestar con preguntas.
 7. Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
 8. Ordenar bien la información y el material a ofrecer.
 9. Conseguir, en la medida de lo posible, que el ciudadano asimile la información brindada.





10. Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
11. Si cuando se está atendiendo a un ciudadano suena el teléfono, pedir disculpas a la visita, descolgar y presentarse, atender la llamada de acuerdo con el protocolo de atención telefónica. No interrumpir la conversación para atender llamadas por el celular o teléfono fijo, de índole personal.
12. En caso no tener una solución inmediata, derivar o buscar apoyo, pero siempre tener la premisa que toda demanda debe ser respondida.

Despedida

Al terminar la gestión con el (la) ciudadano(a), despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.

1. Cuidar la entonación, la expresión y mirar a los ojos.
2. Identificarlo por su nombre, ofreciéndose para posteriores requerimientos.
3. Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
4. Transmitir siempre la sensación de que se ha hecho todo lo que está en nuestras manos.
5. Despedirse diciendo que se está muy agradecido y si existe algún material promocional, entregarlo. En caso de tener alguna encuesta de satisfacción ciudadana, el servidor público, deberá entregar el formulario de encuesta indicándole al ciudadano(a) dónde están los buzones para que la deposite. Debe decir lo siguiente: *"Muchas gracias a usted, lo invitamos a participar de la Encuesta de Servicio al Ciudadano, creada con el propósito de dar un mejor servicio a la ciudadanía"*. Una vez evaluado el servicio, por favor deposite la encuesta en el buzón ubicado en..."
6. El servidor público tiene la responsabilidad de despedir siempre a todos los ciudadanos que se retiran del local, de la siguiente manera: Asintiendo y sonriendo, se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con el reconocimiento de tiempo (mañana o tarde):
 - Buenos días o Buenas tardes
 - Asintiendo y sonriendo se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con la siguiente pregunta: *¿Algo más en que pueda ayudarlo? / ¿Algo más en que pueda servirle?*
 - *Muchas gracias por su visita, que tenga Ud. un buen día / una buena tarde.*

b) Protocolos en situación de reclamos

Acogida del reclamo:

- Ser empático, es decir, ponerse en el lugar del usuario-cliente para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Mostrar que tiene interés en su caso y que no es molestia.





- Mantenerse abierto: no enganchar con el ciudadano “mal humorado y/o alterado”, tener paciencia, recordar que un ciudadano (a) alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- No interrumpir antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; escuchar y preguntar todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
- Aunque la persona grite, incluso que se exceda en las palabras, no tratar de calmarlo con frases como: “no grite” o “cálmese por favor”. Dejar que se exprese y pensar que no es contra uno su enojo, sino contra la institución.
- Errores frecuentes en esta etapa:
 - Pedir al ciudadano que se calme.
 - Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación.
 - Discutir sobre quién tiene la razón.
 - Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia.

Determinar la necesidad- escucha activa

- Establecer en forma clara el “conflicto”: ¿quién?, ¿cuándo?, ¿dónde? Y ¿cómo? Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.
- Percibir que puede estar ocasionando el reclamo:
 - Sus expectativas no se satisfacen mediante el servicio que recibe.
 - Se encuentra disgustado con otro servidor público que le atendió mal y asume que usted lo va a atender de la misma forma.
 - Está cansado o agobiado por su situación y siente que nadie lo ayuda.
 - Se siente víctima de las circunstancias generales, “siempre me atienden así...”.
 - Siente que si no reacciona en forma brusca no lo van a atender.
 - Siempre recibe promesas que no se cumplen.
 - Se le trata con indiferencia y falta de cortesía (actitudes de desagrado y/o prejuicios).
 - Primero se le dice una cosa y luego otra.
 - No es escuchado.
 - Se le dio una respuesta rápida, pero deficiente.
 - Se le avergüenza por sus reclamos o por algo que ha hecho en forma incorrecta.
 - Se le agredió y se discute con él.
 - No se tiene experiencia en manejar el tipo de situación que se presenta, de forma rápida y precisa.





- Demostrar interés anotar los puntos relevantes y recapitular sobre lo dicho a partir de las notas. Es necesario que el cliente, se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está "en buenas manos". Utilizar frases como "Entiendo su problema" o "Comprendo que es importante o urgente para usted...".

Búsqueda de la solución

- Asumir el problema planteado por el ciudadano como propio.
- En caso de ser necesario, pedir disculpas. Aceptar errores no quita la autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por lo tanto, tampoco responsabilice a terceros.
- Tratar de buscar una solución de común acuerdo, ofrecer al ciudadano, servirle en todo lo que esté al alcance, aun así, la solución de su problema no refiera directamente a su ámbito.
- Ser preciso, las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del ciudadano.
- Cumplir lo prometido. Cuando se establece un acuerdo, y si se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.
- En caso no sea posible dar una solución, tener en cuenta el siguiente procedimiento para dar una respuesta negativa al ciudadano:
 - Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la imposibilidad de dar una respuesta positiva le pueda ocasionar.
 - Exponer alternativas que puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
 - Indíquelo al ciudadano una posible acción a realizar, por ejemplo: "lo que usted puede hacer es...", y recomiende en caso de ser posible, una solución temporal o ciertas medidas que el ciudadano pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
 - Agradezca al ciudadano su comprensión.
 - Para dar una respuesta negativa se debe tener claridad del asunto sometido en consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.
- Adicionalmente poner a disposición el Libro de reclamaciones y orientar el ciudadano para que registre su reclamación.

6.1.12. Protocolos de atención para el canal telefónico

Para este canal, las pautas de protocolo son las siguientes:

Saludo

- Responder rápidamente. Contestar el teléfono antes del tercer "timbrado".
- Evitar continuar alguna conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

- Contestar e iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos días", "Buenas tardes", e inmediatamente después, dar la bienvenida: "Municipalidad..." E identificarse con su primer nombre, por ejemplo "Susana le saluda", ¿En qué le puedo ayudar? Al saludar, ser espontáneo, hablar con voz clara y pausada.
- Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitarle su nombre e inmediatamente después brindarle la información u orientación que requiera.
- En caso la llamada deba ser transferida al módulo de una Municipalidad, indicar al ciudadano: "Sr. Sra. Srta. su llamada será transferida al servidor público u área que le brindará la información requerida."

Durante la atención

a) Llamada en espera

- Informar al ciudadano(a) el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
- No disponer del tiempo del ciudadano, permitir que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
- No dejar en espera a un ciudadano por más de 30 segundos. De ser necesario, retomar el llamado informando al ciudadano la causa de la espera.
- Al retomar el llamado, comenzar siempre con el nombre del ciudadano.

b) Al transferir una llamada

- Transferir solo aquellas llamadas que no pueda atender.
- Asegurarse de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
- Antes de transferir el llamado, informar al ciudadano(a) la razón por la que lo va a transferir.
- A su vez, al transferir la llamada, esperar a que el compañero la atienda. Informar el nombre del ciudadano y el motivo de la llamada.
- Al recibir una llamada transferida, en primera instancia, presentarse, llamar al ciudadano por su nombre y verificar, con una breve reseña, la información que ha recibido.

c) Transmitir mensajes

- Si es necesario tomar un mensaje, escribir el nombre del ciudadano que llamó y el teléfono al cual debe responder y, en lo posible, el horario en el cual debe realizar el llamado.
- Describir, en forma clara, el mensaje.
- Repetir lo que escribió para verificar si comprendió correctamente.

Despedida

- Agradecer al ciudadano su llamada: "Gracias por llamar a la Municipalidad..., que tenga un buen día."
- En caso de ser necesario un seguimiento, informar al ciudadano(a).
- Confirmar el teléfono para poder contactarse con el (la) ciudadano(a).





- Hacer una pausa.
- Esperar que el ciudadano cuelgue antes que usted.

6.1.13. Protocolos de atención para el canal virtual

En este canal se cuentan con protocolos para: correo electrónico y redes sociales. Las pautas son las siguientes:

a) Aspectos Generales

- El servidor público de la Sub Gerencia de Informática y Sistemas, es responsable del uso de la cuenta de correo institucional (*informatica@muniesperanza.gob.pe*); y, el Jefe de la Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicaciones es responsable de las redes sociales de la Municipalidad; razón por la cual no se debe permitir el acceso a terceros.
- El correo electrónico institucional y las redes sociales no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Municipalidad.
- Seguir el protocolo establecido por la Municipalidad con relación al uso manual de marca, plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas - un texto escrito solo en mayúsculas - equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.

b) Correo Electrónico

Acciones de Anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Municipalidad: *informatica@muniesperanza.gob.pe*.
- Analizar si la solicitud compete a la Municipalidad; de lo contrario, remitirla a la Municipalidad encargada e informar de ello al ciudadano.

En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de





que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la Municipalidad.

- Empezar la comunicación con una frase como "*Según su solicitud de fecha..., relacionada con...*" o "*En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...*".
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría no poder ser enviado.

En la finalización del servicio correo electrónico

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono de la oficina, correo electrónico, el nombre, la dirección web y física de la Municipalidad. Recordar usar la plantilla de firma de la Municipalidad.
- Utilizar una frase o palabra de cierre, entre el cuerpo del mensaje y la firma del funcionario.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión para quien recibe el correo electrónico.

c) Redes Sociales

Acciones de Anticipación

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.





En el contacto inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:
 - Explicar la razón de la demora.
 - Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

En la finalización del servicio

Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

6.4. Del monitoreo y mejora continua

La Municipalidad considera a la calidad de servicios que brinda a la ciudadanía, como un factor principal orientado a la consecución de los objetivos institucionales, por tanto, centra sus esfuerzos en mantener procesos simplificados y en permanente mejora continua para ofrecer los mejores servicios de atención a través de todos los canales de atención: presencial, telefónico y virtual.

Para el monitoreo y mejora continua el **Comité de Mejora del Servicio de Atención al Ciudadano**, buscará conocer la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios que brinda la Municipalidad, la experiencia que viven en su relación con la Municipalidad, así como las necesidades satisfechas y no satisfechas. Para ello, se alimentará de la "voz del usuario", que es la información que proviene del ciudadano o usuario y que retroalimentará las acciones de la Municipalidad. Esta información se puede obtener de distintos mecanismos como:

- Sistematización de reclamos provenientes de mecanismos y medios como: Libro de Reclamaciones físico y virtual, reclamos manifestados por el ciudadano de manera verbal, por teléfono y las redes sociales.
- Sistematización de comentarios y sugerencias provenientes de mecanismos y medios como: Buzón de sugerencias físico y virtual, sugerencias manifestadas por el ciudadano de manera verbal, por teléfono y las redes sociales.
- Sistematización de comentarios y sugerencias del correo institucional
- Sistematización de quejas
- Sistematización de denuncias





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

- Medición de la satisfacción del ciudadano.
- Entrevistas, focus group (grupo focal), entre otros

Con la información recogida el **Comité de Mejora del Servicio de Atención al Ciudadano**, procederá al análisis, evaluación e identificación de mejoras. Para ello, elaborará reportes de medición y propuestas de mejora que serán presentadas a las instancias respectivas y a la Alta Dirección para la toma de decisiones que redunden en mejoras de la atención.

Para el monitoreo y mejora continua la Municipalidad establece una programación que permita, de manera trimestral, levantar información y hacer el análisis respectivo para la toma de decisiones.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

- 9.1. Todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad que brindan atención al ciudadano se sujetarán a los lineamientos y/o disposiciones específicas establecidas en la presente Directiva. En caso de incumplimiento serán sujetos a las sanciones que correspondan.
- 9.2. El personal del Módulo de Orientación al Público, queda adscrito y reporta a la Secretaría de Trámite Documentario y Archivo; y, en subordinación al Jefe de la Secretaría de Trámite Documentario y Archivo, o a quien haga las veces.
- 9.2. La Secretaria General; la Secretaría de Trámite Documentario y Archivo; personal del Módulo de Orientación al Público y otras áreas funcionales de la Municipalidad, que brindan atención al ciudadano, podrá solicitar información sobre la atención al ciudadano que se brinda, referida a lo establecido en la presente Directiva.
- 9.3. Los asuntos no previstos en la presente Directiva serán resueltos por la Secretaria General en coordinación con el Gerente de Recursos Humanos y el **Comité de Mejora del Servicio de Atención al Ciudadano**.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS y SUGERENCIAS

LIBRO DE
RECLAMACIONES





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADOS POR LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

I. FINALIDAD

La presente Directiva tiene como finalidad mejorar el proceso de gestión de los reclamos y sugerencias presentados por el ciudadano a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, en salvaguarda de los derechos de los ciudadanos y las mejoras institucionales que puedan realizarse a partir de este proceso.

II. OBJETO

Establecer las principales orientaciones para la recepción, registro, tratamiento, sistematización, análisis y evaluación de los reclamos y sugerencias presentados por los ciudadanos.

III. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todo el personal de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, independientemente del régimen bajo el cual laboren, que brinda atención a los ciudadanos mediante los canales presencial, telefónico y virtual.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y normas modificatorias.
- 3.2. Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades
- 3.3. Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- 3.4. Ley N° 27815 - Ley del Código de Ética de la Función Pública y su modificatoria.
- 3.5. Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- 3.6. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 3.7. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- 3.8. Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, que Modifica el artículo 6° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- 3.9. Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba Directiva "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".
- 3.10. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía".
- 3.11. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Principales definiciones

- **Buzón de sugerencias:** medio a través del cual los ciudadanos formulan sus ideas a favor de la mejora en la prestación de los servicios públicos y actuación de la municipalidad. El buzón de sugerencias puede ser una caja, un ánfora, una dirección de correo electrónico, una página web, otros.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

- **Call center o centro de llamadas:** es la oficina o área donde un grupo de personas específicamente entregadas se encarga de brindar algún tipo de atención o servicio telefónico.
- **Calidad de atención:** percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad de este para satisfacer sus necesidades.
- **Canales de atención:** medios o puntos de acceso, a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas. Incluye espacios del tipo presencial (oficinas y establecimientos), telefónico (call-centers), virtual (plataformas web, e-mail) y móvil (oficinas itinerantes).
- **Ciudadano:** persona natural o jurídica que accede a un servicio público brindado por una entidad. En el marco de este concepto, se tomarán como sinónimos de ciudadano los términos: usuario¹ y administrado².
- **Consulta:** solicitud de información presentada por una persona natural o jurídica a los puntos de atención de la municipalidad, a través de los canales de atención puestos a disposición de la ciudadanía, a fin de que emitan su pronunciamiento sobre las materias relacionadas a sus competencias.
- **Libro de Reclamaciones:** documento de naturaleza física o virtual, en el cual los ciudadanos podrán registrar sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado³.
- **Procedimiento Administrativo:** conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades públicas, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.
- **Proceso de reclamos y sugerencias:** comprende las actividades relacionadas con la recepción y análisis de las sugerencias presentadas por los ciudadanos y, en el caso de los reclamos, su procesamiento y respuesta.
- **Queja por defectos de tramitación:** expresión del derecho del ciudadano de solicitar una corrección en la marcha de su trámite, a fin de que el expediente sea tramitado con celeridad.
- **Reclamo:** cuando el ciudadano manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Los reclamos pueden darse de manera física, virtual y telefónica. Algunos de estos reclamos se materializan a través del Libro de Reclamaciones.
- **Servicios públicos:** Se denominan servicios públicos, al conjunto de servicios transaccionales y no transaccionales que brinda el Estado.

Los servicios públicos pueden ser:



¹ Incluye toda persona o empresa que recibe algún servicio del Estado.

² Persona natural o jurídica que participa en el procedimiento administrativo.

³ Artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.



- Servicios transaccionales, son aquellos que originan una relación de jerarquía que se deriva de la función reguladora, inspectora o sancionadora del Estado y que implica una transacción entre los usuarios y el gobierno. Incluyen licencias, autorizaciones, emisión de certificados u otros documentos oficiales. Aquí estarían incluidos los que solemos denominar procedimientos administrativos o trámites.
- Servicios no transaccionales, son aquellos que originan una relación de intercambio que se deriva de la función prestacional del Estado y que implica una provisión del gobierno hacia los usuarios. Incluye prestaciones de salud, educación, servicios de cuidado, limpieza pública, en tanto contribuyan al desarrollo humano. Aquí estarían incluidos los que solemos denominar servicios prestados en exclusividad⁴ y los servicios no exclusivos⁵, así como los servicios públicos básicos regulados por el Estado.
- **Sugerencia:** es todo aporte o idea formulada por la ciudadanía, ya sea en forma individual o colectiva, presentada por los canales de atención presencial, telefónico y virtual, que permite mejorar la prestación de los servicios públicos y actuación de la municipalidad.
- **Trámite documentario:** proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo (trámite).

6.2 De los Reclamos

El reclamo es la insatisfacción o disconformidad del ciudadano respecto a un servicio de atención brindado por la Municipalidad, puede expresarse como molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención.

A través de los canales presencial, telefónico y virtual, los ciudadanos pueden expresar sus reclamos. En el canal presencial pueden hacerlo de manera verbal o registrar su reclamo en el Libro de Reclamaciones Físico, en el canal telefónico a través de la línea de teléfono destinada para este fin o por el teléfono central de la Municipalidad, en el canal virtual a través del correo electrónico institucional, el Libro de Reclamaciones Virtual o redes sociales como el Facebook de la Municipalidad.

Sin importar el canal por donde el ciudadano exprese su reclamo, estos deben ser consolidados para su sistematización y análisis de la información con la finalidad de desarrollar acciones que mejoren la calidad de los servicios brindados.



⁴ Son prestaciones que las entidades se encuentran facultadas a brindar en forma exclusiva, es decir, existe una norma expresa que autoriza brindar este servicio. Los servicios prestados en exclusividad culminan en el otorgamiento del servicio. Asimismo, para que un servicio sea catalogado como servicio en exclusividad no debe haber un tercero o privado brindándolo en el ámbito de la entidad pública. Estos procedimientos administrativos están precisados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) donde se precisa la tasa que debe pagar el ciudadano o ciudadanía en contraprestación al bien o servicio que se le brinda. Ejemplos: atención en el Centro de Conciliación Extrajudicial de la DEMUNA, venta de nichos en el cementerio municipal, uso de instalaciones del camal municipal, entre otros.

⁵ Se trata de servicios que son prestados también por el sector privado. Se brinda a partir de un pago efectuado previamente. Ejemplos: alquiler de maquinaria, fotocopias, alquiler de cancha de fútbol, entre otros.



6.3 Del Libro de Reclamaciones

El **Libro de Reclamaciones** constituye un mecanismo de participación ciudadana⁶, por el cual los ciudadanos de la Municipalidad materializan su reclamo. Para tal fin, se debe asistir y orientar al ciudadano en el registro del reclamo, para que fundamente o señale el incumplimiento que afecta a la prestación y otras características propias del reclamo, debiendo siempre tener en cuenta que esta información es importante para la Municipalidad a fin de mejorar la gestión.

Los reclamos deberán ser atendidos en un plazo máximo de 30 días hábiles y pueden registrarse de manera física o virtual.

Libro de Reclamaciones Físico

- El Libro de Reclamaciones deberá encontrarse obligatoriamente de manera física en las diferentes sedes de la Municipalidad en un lugar visible y de fácil acceso. La Municipalidad debe colocar un aviso indicando su ubicación y el derecho que poseen los ciudadanos para solicitarlo cuando lo consideren conveniente.

Lugares de ubicación del Libro de Reclamaciones (en físico) de la Municipalidad Distrital de La Esperanza:

1. **Módulo de Atención al público:** Local del Palacio Municipal – sito en Jr. Carlos M. de Alvear N° 999 – Distrito La Esperanza.
 2. Caseta de Vigilancia del local del **Anexo Municipal 1** – sito en Jr. Baquijano y Carrillo N° 1098 – Distrito La Esperanza.
 3. Caseta de Vigilancia del local del **Anexo Municipal 2** – sito en Jr. Benito Juárez N° 1192 – Distrito La Esperanza.
 4. Observatorio de Seguridad Ciudadana – **Serenazgo** – sito en Mz. A1 – Lte. N° 50 – Urb. Manuel Arévalo II Etapa.
- El Libro de Reclamaciones físico deberá contar con Hojas de Reclamaciones⁷ desglosables y autocopiativas, las mismas que tendrán identificación numérica correlativa y año de registro de la reclamación. Se podrá agregar un número de serie relacionado con la ubicación física del Libro de Reclamaciones.
 - El contenido del Formato de Hoja de reclamación donde el ciudadano registrará su reclamo (ver anexo 1), es el siguiente:
 - Numeración correlativa y código de identificación
 - Fecha.
 - Nombre de la persona natural o razón social de la persona jurídica.
 - Identificación del usuario (nombre, domicilio, DNI/CE, teléfono/ email).
 - Identificación de la atención brindada. Descripción.
 - Firma del usuario.
 - Acciones adoptadas por la entidad. Detalle.
 - Cada Hoja de Reclamación, contendrá tres (03) hojas autocopiativas, las cuales serán distribuidas de la siguiente manera:
 - La primera quedará en el Libro de Reclamaciones.



⁶ La Defensoría del Pueblo ha establecido tres mecanismos de participación ciudadana: i) Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, ii) Libro de Reclamaciones y iii) Portal de Transparencia Estándar.

⁷ El Formato de Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones fue aprobado como Anexo del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligaciones de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

- La segunda será obligatoriamente entregada al ciudadano al momento de dejar constancia de su reclamo.
- La tercera será para el responsable del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad.

Libro de Reclamaciones Virtual

- El Libro de Reclamaciones Virtual se encontrará publicado en la página web de la Municipalidad, para lo cual se colocará un enlace en la página de inicio del portal web de la Municipalidad.
- La Sub Gerencia de Sistemas e Informática, deberá encargarse de que el Libro de Reclamaciones deberá constar de manera virtual en el Portal Web de la Municipalidad. Este Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los usuarios en el local del Palacio Municipal, mediante una plataforma de fácil acceso para el usuario.
- El Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá permitir que el usuario imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su queja o reclamo y adicionalmente, de requerirlo, que reciba una copia de su Hoja de Reclamación virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione el mismo usuario.
- El personal de la Sub Gerencia de Informática y Sistemas, brindará al usuario el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada.
- El Libro de Reclamaciones Virtual deberá contar con un **"Instructivo para el correcto llenado de la Hoja de Reclamación Virtual"**, elaborado por la Sub Gerencia de Sistemas e Informática, el cual incluirá la aceptación del ciudadano de los términos de uso.

6.4 De las principales funciones del responsable del Libro de Reclamaciones

▪ **Funcionario responsable:**

El responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de La Esperanza es la Secretaria General, o quien hace las veces; que es designada mediante Resolución de Alcaldía.

La Secretaria General, responsable del Libro de Reclamaciones, es la encargada de gestionar los reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios; siendo algunas de sus principales funciones las siguientes:

- ✓ Velar por la implementación y funcionamiento adecuado de la recepción, registro, tratamiento, sistematización, análisis y uso de la información de los reclamos.
- ✓ Revisar diariamente los mecanismos o medios por los cuales el ciudadano presentan sus reclamos: Libro de Reclamaciones Físico, verbal, línea de teléfono, call center, correo electrónico, página web, Libro de Reclamaciones Virtual u otros).
- ✓ Consolidar la información de los reclamos (precisar la temporalidad que puede ser semanal, quincenal o mensual) en una matriz excel.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

- ✓ Sistematizar y suministrar las estadísticas de los reclamos como parte del proceso permanente de mejora continua.
- ✓ Informar a las Áreas o Unidades Orgánicas sobre los reclamos de los ciudadanos.
- ✓ Coordinar con las Áreas o Unidades Orgánicas las acciones de mejoras para disminuir los reclamos.
- ✓ Emitir Informe a la Alta Dirección de la Municipalidad con el análisis respectivo de los reclamos y las acciones de mejora.

6.3 De las Sugerencias

- Las sugerencias son iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad.
- A través de los canales presencial, telefónico y virtual, los ciudadanos pueden expresar sus sugerencias. En el canal presencial pueden hacerlo de manera verbal o registrar su iniciativa en el Buzón de Sugerencia Físico, en el canal telefónico a través de la línea de teléfono destinada para este fin o por el teléfono central de la Municipalidad, en el canal virtual a través del correo electrónico institucional, en el Buzón de Sugerencia Virtual o en las redes sociales como el Facebook de la Municipalidad.
- Sin importar el canal por donde el ciudadano manifieste su iniciativa, estos deben ser consolidados para su sistematización y análisis con la finalidad de implementar las acciones propuestas.
- **Del Buzón de sugerencias**
El Buzón de Sugerencias de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, es el mecanismo que permite recepcionar las sugerencias propuestas por el ciudadano, para tal fin se deberá promover y orientar al ciudadano para que formule sus sugerencias que permitan mejorar la prestación de los servicios públicos y la actuación de la Municipalidad.

La Municipalidad deberá dar respuesta al ciudadano en un plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles de las decisiones tomadas a sus sugerencias.

Buzón de Sugerencias físico

El Buzón de Sugerencias físico, es una ánfora, que estará ubicada en las diferentes sedes de la Municipalidad en un lugar visible y de fácil acceso, siendo que la Municipalidad debe consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Buzón de Sugerencias y el derecho que poseen los ciudadanos de manifestar sus aportes o ideas para una mejor gestión.

Lugares de ubicación del Buzón de Sugerencias (en físico) de la Municipalidad Distrital de La Esperanza:

1. Local del **Palacio Municipal** – sito en Jr. Carlos M. de Alvear N° 999 – Distrito La Esperanza.
5. Local del **Anexo Municipal 1** – sito en Jr. Baquíjano y Carrillo N° 1098 – Distrito La Esperanza.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

6. Local del **Anexo Municipal 2** – sito en Jr. Benito Juarez N° 1192 – Distrito La Esperanza.
7. Observatorio de Seguridad Ciudadana – sito en Mz. A1 – Lte. N° 50 – Urb. Manuel Arévalo II Etapa.

El Buzón de Sugerencias deberá contener un formato para que el ciudadano pueda registrar la información de su sugerencias, el contenido es el siguiente:

- o Fecha.
- o Identificación del ciudadano (nombre, domicilio, DNI/CE, teléfono/ email).
- o Sugerencia brindada. Descripción.

Buzón de Sugerencias Virtual

El Buzón de Sugerencias Virtual se encontrará publicado en la Página Web de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, en un lugar visible o en un link desde la página de ingreso a la web; y, permitirá al ciudadano y al servidor público imprimir una copia de la sugerencia.

El Buzón de Sugerencias Virtual se encontrará publicado en la Página Web de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, para lo cual se colocará un enlace en la página de inicio del Portal Web de la Municipalidad.

La Sub Gerencia de Sistemas e Informática, deberá encargarse de que el Buzón de Sugerencias deberá constar de manera virtual en el Portal Web de la Municipalidad. Este Buzón de Sugerencias de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los usuarios en el local del Palacio Municipal, mediante una plataforma de fácil acceso para el usuario.

El Buzón de Sugerencias de naturaleza virtual, deberá permitir que el usuario imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Sugerencia virtual luego de haber registrado su sugerencia y adicionalmente, de requerirlo, que reciba una copia de su Hoja de Sugerencia virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione el mismo usuario.

El personal de la Sub Gerencia de Informática y Sistemas, brindará al usuario el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su sugerencia de manera adecuada.

El Buzón de Sugerencias Virtual deberá contar con un **"Instructivo para el correcto llenado de la Hoja de Reclamación Virtual"**, elaborado por la Sub Gerencia de Sistemas e Informática, el cual incluirá la aceptación del ciudadano de los términos de uso.

6.5 De las principales funciones del responsable del Buzón de Sugerencias:

- El responsable del Buzón de Sugerencias de la Municipalidad Distrital de La Esperanza es el gerente de Recursos Humanos o quien hace las veces, que es designado mediante Resolución de Alcaldía.

El Gerente de Recursos Humanos, responsable del Buzón de Sugerencias, es el encargado de gestionar las sugerencias dejadas por los ciudadanos y/o servidores de la Municipalidad; siendo algunas de sus principales funciones las siguientes:





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

- ✓ Velar por la implementación y funcionamiento adecuado de los mecanismos de recepción, tratamiento, sistematización, análisis y uso de la información de las sugerencias.
- ✓ Revisar diariamente los mecanismos o medios por los cuales el ciudadano presentan sus sugerencias: Buzón de Sugerencias Físico, verbal, línea de teléfono, call center, correo electrónico, Página Web, Buzón de Sugerencias Virtual u otros.
- ✓ Consolidar la información de las sugerencias, precisando la temporalidad que puede ser semanal, quincenal o mensual, en una matriz excel.
- ✓ Sistematizar y suministrar las estadísticas de las sugerencias como parte del proceso permanente de mejora continua.
- ✓ Informar a los Órganos y Unidades Orgánicas, sobre las sugerencias de los vecinos o servidores.
- ✓ Coordinar con los Órganos y Unidades Orgánicas, las acciones de mejoras para disminuir los reclamos con las sugerencias planteadas.
- ✓ Emitir Informe mensual para la Alta Dirección de la Municipalidad con el análisis respectivo de las sugerencias y las acciones de mejora implementadas.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. Procedimiento para la atención del reclamo en el LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO

Recepción

- El ciudadano que exprese su intención de formular un reclamo deberá ser informado por los servidores públicos de la Municipalidad de la existencia del Libro de Reclamaciones y sobre la ubicación de este en la sede respectiva.
- El servidor público a cargo de la recepción de los reclamos conforme a los Protocolos de Atención a la Ciudadanía⁸, facilitara el Libro de Reclamaciones, solicitando previamente información sobre la situación que originó el reclamo.

Registro

- El servidor público orienta al usuario sobre el correcto y completo llenado de la Hoja de Reclamación e informando sobre el procedimiento de este.
- Una vez devuelto el Libro de Reclamaciones, verificara que los datos del rubro de identificación del usuario sean claras, completas y correctas, bajo responsabilidad.
- El servidor público encargado, entregara obligatoriamente al ciudadano, la segunda hoja autocopiativa de la Hoja de Reclamación en la que se asentó su reclamo, como constancia de este.

Tratamiento

- El servidor público encargado, remitirá en el día, la hoja de reclamación al jefe inmediato superior del servidor público o personal reclamado, en caso de que el reclamo sea presentado en las dos últimas horas de la jornada laboral, se procederá a remitir, en la primera hoja del día hábil siguiente.



⁸ De acuerdo a la Directiva de Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.



- El jefe inmediato superior del servidor reclamado requerirá inmediatamente del mismo, un informe de descargo, el cual deberá ser emitido en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles de notificado.
- En caso de negativa del servidor, su jefe inmediato superior emitirá un Informe para el inicio de procedimiento administrativo sancionador.
- Con el informe de descargo del servidor público o sin él, el jefe inmediato superior dispondrá las acciones de verificación o fiscalización que correspondan al hecho o hechos materia de reclamo, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles.
- En caso de que el jefe inmediato superior del servidor concluya que el reclamo es atendible o no, remitirá al responsable del Libro de Reclamaciones, un Informe, indicando la descripción del reclamo, la forma de conclusión de este y las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro, de corresponder, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles.
- De no cumplir el oficio con estas especificaciones, el servidor público encargado devolverá al jefe inmediato superior del servidor público o personal reclamado, a fin de que proceda a su modificación, dentro del plazo de dos (02) días hábiles.
- Posteriormente el servidor público encargado elaborará la respuesta a ser remitida al usuario, mediante Carta, la cual deberá contener la descripción del reclamo, la forma de conclusión de este y las medidas adoptadas según corresponda. Dicha Carta será notificada a través del servicio de mensajería habitual o correo institucional del ser el caso, y finalmente archivada.

Sistematización

- Los reclamos serán consolidados en una Matriz Excel (Ver anexo 2) de manera mensual.
- Posteriormente se sistematizará y generará estadística que permita su análisis como por ejemplo los reclamos recurrentes, las áreas reclamadas, otros.

Análisis y uso de la información

- Informar a los Órganos o Unidades Orgánicas sobre la sistematización y estadística generada de los reclamos.
- Generar espacios de reflexión con los Órganos o Unidades Orgánicas para la identificación de mejoras.
- Emitir Informe mensual para la Alta Dirección de la Municipalidad con el análisis respectivo de los reclamos y las acciones de mejora.

7.2. Procedimiento para la atención del reclamo en el LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

Registro

- El servidor encargado, una vez recibido el Reclamo Virtual en el Portal Web de la Municipalidad, procederá a su impresión en dos copias, que permita la identificación y seguimiento correspondiente.

Tratamiento

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 7.1

Sistematización

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 7.1

Análisis y uso de la información

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 7.1





7.3. Procedimiento para la atención del RECLAMO VERBAL

Registro

- Los servidores públicos de la Municipalidad al tomar conocimiento de reclamos expresados por el ciudadano de manera verbal deberán informar al servidor público responsable de la gestión de los reclamos con la finalidad de que pueda ser registrado en la matriz excel.

Sistematización

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 7.1

Análisis y uso de la información

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 7.1

7.4 Situaciones en las que no se atienden los reclamos

- Cuando los reclamos se presenten sin la información necesaria y está no sea subsanable mediante los datos que obran en los archivos de la entidad.
- No resulte clara la materia objeto del reclamo
- Su contenido no corresponda a un reclamo.
- No se pueden registrar consultas, solicitudes de acceso a la información pública ni peticiones administrativas.
- Tampoco se pueden realizar reclamos o quejas relacionadas a procedimientos administrativos, como por incumplimiento de plazos, paralización de los procedimientos, omisión de trámites, entre otros, los cuales se deberán presentar por mesa de partes de la entidad para el trámite correspondiente, de acuerdo a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

7.5 De la conservación de las Hojas de Reclamación

- El servidor público encargado tendrá bajo su custodia las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física y virtual, así como sus actuados, siendo remitidos al Archivo Central de La Entidad dentro de los plazos establecidos por esta.
- En caso de pérdida o extravió de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el servidor público encargado, deberá comunicar por escrito y en forma inmediata a su jefe Inmediato Superior, a fin de que se disponga las acciones que sean pertinentes.

7.6 Procedimiento para la atención de sugerencias en el BUZÓN DE SUGERENCIAS FÍSICO.

Recepción

- El ciudadano deberá ser informado por los servidores públicos de la Municipalidad de la existencia del Buzón de Sugerencias, y sobre la ubicación de este en la sede respectiva.
- El servidor público encargado, colocará un cartel de aviso en el Buzón de Sugerencias con orientación adecuada al ciudadano que desee formular sus sugerencias, solicitándole la siguiente información en un formato: fecha de la sugerencia (día, mes, año), nombres y apellidos del ciudadano, DNI/CE, teléfono, correo electrónico y detalle de la sugerencia, el cual será llenado por el ciudadano e ingresado al buzón de sugerencias.





Tratamiento

- El servidor público encargado, deberá revisar diariamente el Buzón de Sugerencias.
- Posteriormente el servidor público encargado elaborara una carta de agradecimiento al ciudadano por la sugerencia brindada y en caso corresponda la acción desarrollada por la Municipalidad.

Sistematización

- Las sugerencias serán consolidadas en una matriz Excel (Ver anexo 3) de manera mensual.
- Posteriormente se sistematizará y generará estadística que permita su análisis para la implementación.

Análisis y uso de la información

- Informar a los Órganos o Unidades Orgánicas sobre la sistematización y estadística generada de las sugerencias.
- Generar espacios de reflexión con los Órganos o Unidades Orgánicas para la implementación de las sugerencias.
- Emitir Informe mensual para la Alta Dirección de la Municipalidad con el análisis respectivo de las sugerencias y propuestas para su implementación.

7.7 Procedimiento para la atención de sugerencias en el BUZÓN DE SUGERENCIAS VIRTUAL.

Recepción

- El servidor público encargado, una vez recibida la sugerencia de manera virtual, a través de la Página Web de la Municipalidad o por el correo electrónico, procederá a su impresión, que permita la identificación y seguimiento correspondiente.

Tratamiento

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 7.6

Sistematización

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 7.6

Análisis y uso de la información

- El procedimiento que seguir es el previsto en el numeral 7.6

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

9.1. Todos las Áreas o Unidades Orgánicas de la Municipalidad que brindan atención al ciudadano se sujetarán a los lineamientos y/o disposiciones específicas establecidas en la presente Directiva. En caso de incumplimiento se sujetan a las sanciones que corresponden, conforme con lo establecido por la Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil.

9.2. La Secretaria General, los Gerentes, los Sub Gerentes y los responsables de las demás Unidades Orgánicas de la Municipalidad, que brindan atención al ciudadano, podrá solicitar información a su personal, sobre la atención al ciudadano que se brinda, referida a lo establecido en la presente Directiva.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

9.3. Los asuntos no previstos en la presente Directiva serán tratados y resueltos por el COMITÉ DE MEJORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, conforme lo establecido en el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía”, aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM; y, demás Normas legales y administrativas correspondientes.

X. ANEXOS:

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

ANEXO 2: Matriz reporte de reclamos de la Municipalidad Distrital de La Esperanza

ANEXO 3: Matriz reporte de sugerencias de la Municipalidad Distrital de La Esperanza





ANEXO 1

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			Hoja de Reclamación N°
Fecha:	(día)	(mes)	(año)
<p>(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica) (Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)</p>			
Nombre:			
Domicilio:			
DNI/CE:	Teléfono/ e-mail:		
Descripción:			
		 Firma del usuario
Detalle:			





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

ANEXO 2

Matriz reporte de reclamos de la Municipalidad Distrital de La Esperanza

Responsable:							
Período:							
Fecha de reporte:							
Nº de Hoja de reclamación	Fecha de registro (día/mes/año)	Nombres y apellidos del ciudadano	Asunto: detalle del reclamo	Tipo de reclamo	Unidad Orgánica o Área reclamada	Fecha de respuesta al ciudadano	Medidas adoptadas





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

ANEXO 3

Matriz reporte de sugerencias de la Municipalidad Distrital de La Esperanza

Responsable:				
Período:				
Fecha de reporte:				
Fecha de la sugerencia (día/mes/año)	Nombres y apellidos del ciudadano	Asunto: detalle de la sugerencia	Fecha de respuesta al ciudadano	Medidas adoptadas

