

	<b>Municipalidad Provincial de Piura</b>			
	<b>Directiva N° 016-2010-OyM-GTySI/MPP</b>		<b>Aprobada con DA N° -2010-A/MPP</b>	
	<b>Área Ejecutora</b>	<b>Gerencia de Administración</b>	<b>Sistema:</b>	
	<b>Áreas Involucradas</b>	<b>Todas las Unidades Orgánicas</b>		
	<b>Elaborado</b>	<b>10/05/2010</b>	<b>Páginas</b>	<b>07</b>
	<b>Sustituye a</b>		<b>Aprobado</b>	

## NORMAS PARA LA APLICACIÓN DEL SERVICIO DE QUEJAS, CONSULTAS RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS EN DEFENSA DEL VECINO

### I. FINALIDAD

Normar el servicio de quejas, consultas, reclamos y/o sugerencias en defensa del vecino, a cargo de la Municipalidad Provincial de Piura; regulando el procedimiento para la presentación, sustentación y tramitación; así como promover la participación ciudadana para el mejor cumplimiento de las funciones ediles.

### II. OBJETIVOS

- Establecer un mecanismo que canalice la participación de la ciudadanía en la supervisión del cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades de los funcionarios y servidores, así como el control de los bienes y recursos públicos de la Municipalidad Provincial de Piura.
- Fomentar y facilitar la participación ciudadana sobre la gestión pública para mejorar el servicio que la Municipalidad ofrece a la comunidad piurana.

### III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27972 “Ley Orgánica de Municipalidades”.
- Ley N° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”.
- Ley N° 27658 “Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado”.
- Ley N° 27806, “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”
- Decreto Legislativo 276 “Ley de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones para el Sector Público”.
- Decreto Supremo N° 005-90-PCM. Reglamento de la Carrera Administrativa.

### IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente norma son de estricto cumplimiento de las autoridades, funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Piura a quienes corresponde la responsabilidad de su adecuado cumplimiento de conformidad con su competencia funcional.

Asimismo, su aplicación comprende a los ciudadanos, cuando hacen uso del servicio estipulado en esta directiva.

### V. VIGENCIA

La presente directiva rige desde el día siguiente de su aprobación mediante Decreto de Alcaldía.

### VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Todos los ciudadanos, individual o colectivamente organizados, podrán formular y presentar sus quejas, consultas, reclamos y/o sugerencias, y que éstas sean atendidas conforme a su mérito, sujetándose su presentación a los requisitos y tramitación establecidos en la presente directiva.

6.2. Las quejas, consultas, reclamos y/o sugerencias podrán presentarse de manera personal,

vía telefónica (Línea Blanca), por correo o utilizando el portal web (Módulo de Sistema de Sugerencias y quejas ciudadanas), de la siguiente manera:

- a) **De manera personal:** Con el formato para presentar una queja, consulta, reclamo y/o sugerencia (**Anexo 01**) debidamente llenando y la documentación sustentatoria se presentará a la unidad de Atención al Ciudadano en donde será atendido por personal designado con Resolución de Alcaldía para tal fin, que analizará la competencia y cumplimiento de requisitos para ser recibida. La sola recepción de la documentación no obliga a darle curso indagatorio, el que estará supeditado al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la presente directiva.
  - b) **Vía telefónica:** Las quejas, consultas, reclamos y/o sugerencias que se realicen vía telefónica serán grabadas y los datos que se proporcionen tendrán carácter de Declaración Jurada, otorgando al denunciante el plazo de tres (03) días hábiles para hacer llegar por escrito la información necesaria para la atención de lo demandado. Caso contrario, se procederá al archivamiento; salvo en los casos debidamente justificados, a criterio del personal encargado. Las líneas telefónicas asignadas para este fin tendrán los números siguientes: **322249** y **0800-15001**.
  - c) **Vía correo:** Los ciudadanos pueden remitir sus quejas, consultas, reclamos y/o sugerencias por correo, en sobre cerrado, dirigiendo las mismas a la dirección de la Municipalidad Provincial de Piura ubicada en Jr. Ayacucho N° 377 –Piura.
  - d) **Vía portal Web:** Los ciudadanos podrán usar el módulo de sistema de sugerencias y quejas ciudadanas ubicado en el portal Web de la Municipalidad Provincial de Piura, para remitir sus quejas, consultas reclamos y/o sugerencias así como recibir la respuesta a lo solicitado. El vecino debe registrarse ingresando al módulo (en el link **regístrese ahora mismo**) y llenar un formato digital con algunos datos personales incluyendo una dirección de correo electrónico al cual se le enviarán el nombre de usuario y clave necesarios para poder iniciar una sesión al sistema de sugerencias y quejas ciudadanas.
- 6.3. Constituyen materia de quejas, consultas, reclamos y/o sugerencias, en concordancia con su marco legal de competencia municipal, los actos u operaciones que revelen indicios de deficiencia en la atención de los trámites, exigencia de requisitos no establecidos previamente, inadecuada prestación de los servicios públicos (limpieza pública, serenazgo, mantenimiento de parques y otros) o administrativos, desobediencia de plazos establecidos para los trámites, pagos indebidos, incumplimiento en los horarios de atención, negativa del acceso a la información de expedientes, cuestionamiento a la ejecución de obras mal ejecutadas, inadecuado uso de los bienes y recursos públicos, así como cualquier situación en la que el ciudadano estime que sus derechos han sido vulnerados por acción, omisión o deficiente actuación de los funcionarios o servidores públicos de la Municipalidad.
- 6.4. Los requisitos para fines de una adecuada atención de quejas, consultas, reclamos y/o sugerencias, son los siguientes:
- a) Que, el contenido de lo solicitado verse sobre los actos u operaciones a que se refiere el numeral 6.3.
  - b) Que, los actos o acciones materia de la queja, consulta, reclamo y/o sugerencia se encuentren expuestos en forma detallada, coherente y fundamentada, adjuntándose o indicándose la información necesaria que permita su evaluación y siguiente verificación de ser el caso.
  - c) Que la reclamación, consulta o sugerencia no tenga origen anónimo.
- Su incumplimiento dará lugar a la subsanación respectiva o al archivo de lo solicitado según corresponda.
- 6.5. Las quejas y reclamos deberán consignar la siguiente información necesaria para su adecuada atención:
- a) Nombres y apellidos completos, domicilio y de ser el caso, número telefónico y e-mail del interesado o de la persona que lo represente, acompañando copia del documento de identidad. Los representantes de personas jurídicas deberán acreditar

- su condición mediante poder o documento con mérito suficiente.
- b) Exposición detallada y precisa de los hechos relativos a los actos u operaciones que constituyen la presunta irregularidad, que permita su comprobación, con indicación de fechas y lugares, así como de fuentes de información y montos involucrados si fuera el caso.
  - c) Los datos con que se cuente para la individualización de los partícipes y/o de los testigos.
  - d) Las pruebas pertinentes, adjuntándolas en copia simple; o la indicación de la correspondiente evidencia identificable y sus características o lugar de ubicación para acceder a ella.
  - e) Compromiso del interesado para permanecer a disposición de la Municipalidad Provincial de Piura a fin de brindar las aclaraciones o mayor información disponible a que hubiera lugar.
  - f) Lugar, fecha y firma o huella digital en caso de no saber firmar o estar impedido.
- 6.6. El proceso de atención de quejas, consultas, reclamos, y/o sugerencias a cargo del personal encargado, designado por Resolución de Alcaldía, se realizará a través de las etapas de recepción, evaluación, verificación y comunicación del resultado. Su tramitación es gratuita.
- a) **Recepción.-** La Municipalidad Provincial de Piura a través del personal encargado, ubicado en la unidad de Atención al Ciudadano recibirá y llevará el registro de las quejas, consultas, reclamos y/o sugerencias que se presenten, verificando la competencia y el cumplimiento de los requisitos establecidos para su presentación y atención. Comprobado el cumplimiento de los requisitos señalados, o si la observancia de éstos tuviera carácter subsanable, se procederá al registro de la reclamación mediante la asignación del código correspondiente para su debida identificación.
  - b) **Evaluación.-** Producido el registro y contenido que sustentan la demanda serán objeto de evaluación técnica y objetiva a fin de establecer su respectivo mérito y proceder, de acuerdo a ello, a su verificación pertinente u otorgarle el trámite que le corresponda en el ámbito interno o externo, según el caso. La sola recepción del reclamo, consulta y/o sugerencia no obliga a darle curso indagatorio, estará supeditado al cumplimiento de la presente directiva.
  - c) **Verificación.-** La verificación se orientará específicamente a contrastar y/o comprobar la información recibida u obtenida sobre los hechos denunciados e informar con prontitud sobre su veracidad, identificando a sus presuntos responsables e impulsando la adopción de las acciones correctivas inmediatas, de ser el caso. Su realización tendrá en cuenta una planificación básica, un trabajo de campo diligente y una emisión oportuna de su resultado.  
Como consecuencia de la evaluación que se efectúe, la Municipalidad Provincial de Piura dispondrá, de ser el caso, que la demanda sea objeto de la verificación correspondiente en función a su capacidad operativa disponible, debiendo ésta practicarse con arreglo a lo previsto en la presente norma. Como consecuencia de su ejecución, se emitirá el documento respectivo que contenga su resultado.
  - d) **Comunicación del resultado.-** El personal encargado informará al interesado el resultado de la evaluación o verificación realizada, cautelando en cada caso el principio de reserva. Con la citada comunicación se tendrá por atendida la demanda presentada.
- 6.7. Cuando de la revisión o evaluación de la denuncia se establezca la inobservancia de requisitos sujetos a subsanación de deficiencias u omisiones detectadas, se podrá conceder un plazo no mayor de diez (10) días hábiles en función a la envergadura o lugar de origen de los hechos demandados. De no ocurrir ello, se procederá al archivo de lo peticionado; salvo en los casos debidamente justificados, a criterio del personal encargado.
- 6.8. El contenido de la queja, reclamo, consulta y/o sugerencia se encontrará protegido por el

principio de reserva. En tal virtud, el personal responsable, las autoridades y personal de la Municipalidad Provincial de Piura, están prohibidos de revelar, durante la tramitación hasta que concluya definitivamente su proceso de atención, todo dato o información relativa a dichos aspectos que pueda dificultar las tareas del Sistema o causar daño, peligro o riesgos al reclamante o a la institución.

## **VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

- 7.1 A través de Resolución de Alcaldía se designará al personal responsable de cautelar y adoptar las acciones necesarias, en el ámbito de sus funciones encargadas, para que el servicio de recepción de las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias se brinde satisfactoria y eficientemente, otorgándose al ciudadano la asistencia, orientación y facilidades pertinentes, asimismo velará por el cumplimiento del correcto procedimiento y tratamiento a nivel institucional, comunicando de manera adecuada oportuna el estado situacional de lo peticionado así como los resultados de la evaluación o verificación correspondiente.
- 7.2 Registrada la queja, reclamo, consulta y/o sugerencia, el personal designado procederá a la evaluación correspondiente de acuerdo a su naturaleza y contenido, las evidencias aportadas y los antecedentes u otra información que obre sobre la materia reclamada; de cuyo resultado se determinará si cuenta con sustento válido y el curso de acción a seguir en su tramitación. Para tal fin, será facultad del personal auditor, con las garantías de reserva pertinentes, solicitar al recurrente las aclaraciones e información complementarias que se consideren necesarias.
- 7.3 Si de la evaluación efectuada, se establece que lo solicitado no reúne el mérito o sustento debido, la información proporcionada podrá ser considerada como antecedente para la programación de futuras acciones, dando lugar al archivo de la demanda, lo que se comunicará oportunamente al reclamante.
- 7.4 Asimismo, de determinarse que, por la naturaleza de la pretensión o de los hechos expuestos, éstos corresponden funcionalmente ser conocidos y/o resueltos por otras autoridades u órganos externos competentes sobre la materia; ello será igualmente materia de comunicación oportuna al recurrente.
- 7.5. Tratándose de denuncias por corrupción éstas serán derivadas a la oficina General de Control Institucional por ser de su competencia.
- 7.6. Culminada la verificación, la Municipalidad Provincial de Piura hará de conocimiento del querellante, en forma oportuna y reservada, la información que resulte pertinente sobre el resultado obtenido como consecuencia de la labor efectuada. Su contenido cuidará de no revelar datos que pudieran perjudicar u obstaculizar las investigaciones o acciones ulteriores a que hubiere lugar por las respectivas autoridades u órganos externos competentes.
- 7.7. El personal responsable presentará informes mensuales detallados al despacho de Alcaldía, dando cuenta sobre el estado situacional del Sistema de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias, cantidad de expedientes recibidos, acciones realizadas, resultados obtenidos y comunicados a los ciudadanos, entre otros aspectos de relevancia.
- 7.8. Al representar el proceso de atención de quejas, reclamos y/o sugerencias una actividad de administración interna, la comunicación de su resultado no está sujeta a recurso impugnativo alguno, teniéndose por su mérito concluido dicho proceso, sin perjuicio de llevarse a cabo el correspondiente seguimiento de medidas correctivas conforme a la normativa del Sistema sobre esta materia.
- 7.9. Las autoridades, funcionarios y personal de la Municipalidad Provincial de Piura darán las facilidades para brindar la información, proceso indagatorio y verificaciones que requiera y realice el personal encargado que permita el cumplimiento del proceso de atención de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias.
- 7.10. Los plazos para la recepción y atención de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias se regirán por los establecidos en la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.

## VIII. RESTRICCIONES Y PROHIBICIONES

- 8.1. Las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias maliciosas, injuriosas o calumniosas, así como la presentación de documentos falsos o adulterados u otra información de naturaleza fraudulenta, darán lugar a la suspensión del procedimiento de atención. Se reservará el derecho de publicar la información ingresada, se restringirá el acceso al sistema de Sugerencias y quejas ciudadanas. Asimismo dará lugar a las responsabilidades legales consiguientes, para cuyo efecto la Municipalidad Provincial de Piura promoverá la interposición de las acciones legales a que hubiere lugar.
- 8.2. No podrán usarse los medios y modalidades puestas a disposición para proferir insultos ni agresiones de cualquier índole de manera que afecte la honra o dignidad de los funcionarios o contra la Municipalidad Provincial de Piura. Tampoco se podrán utilizar para otros fines que no sean los establecidos en la presente Directiva.
- 8.3. El registros en el sistema de sugerencias y quejas ciudadanas será por única vez, por lo tanto no se permitirán datos duplicados.

## IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 9.1 La gerencia de Administración dotará de los medios y recursos necesarios para que la Gerencia de Tecnologías y Sistemas de Información desarrolle e implemente las herramientas tecnológicas necesarias para el óptimo funcionamiento del sistema de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias.
- 9.2 La gerencia de Administración proveerá de los medios y recursos necesarios al personal responsable para el normal desarrollo de sus funciones.
- 9.3. La Gerencia de Tecnologías y Sistemas de Información proporcionará los accesos necesarios al sistema de sugerencias y quejas ciudadanas, al personal encargado para el normal desarrollo de las funciones encomendadas.

## X. DISPOSICIONES FINALES

- 10.1 El acogimiento a la presente directiva con la consiguiente actuación del personal responsable sobre los hechos materia de quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias, no sustituye o excluye en modo alguno la presentación de cualquier acción legal o administrativa que compete efectuar al ciudadano en cautela de sus pretensiones o derechos.
- 10.2 Toda disposición que se dicte con posterioridad a la vigencia de la presente directiva se incorporará en lo que corresponda como parte integral de la presente norma.

## XI. SANCIONES

El incumplimiento a la presente directiva dará lugar a las correspondientes sanciones administrativas, independientemente de las sanciones civiles y/o penales a las que dé lugar.

## XII. RESPONSABILIDADES

Elaboración	Conformidad	Aprobación	Aplicación	Verifica Cumplimiento	Distribución
Oficina de Organización y Métodos de Información	Gerencia Municipal Gerencia de Administración Oficina de Organización y Métodos de Información Unidad de Atención al Ciudadano	Alcaldía	Todas las Unidades Orgánicas Involucradas	Oficina de Control Institucional	Secretaría General

**XIII. CONFORMIDAD**

<b>Unidad Orgánica</b>	<b>Responsable</b>	<b>Firma y sello</b>
Gerencia Municipal	ECON. Oscar Ibáñez Talledo	
Gerencia de Administración	CPC. Blanca Rosa Tulloch Talledo	
Gerencia de Tecnología y Sistemas de Información	Yosip Paul Ramírez Acuña	
Oficina de Organización y Métodos	LIC. Rosa María Gómez Bayona	
Unidad de Atención al Ciudadano	Sra. Lilliam Violeta Seminario Cruz	

**ANEXO 01**  
**FORMATO PARA PRESENTAR UNA QUEJA, CONSULTA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA**

**SERVICIO DE QUEJAS, CONSULTAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS EN DEFENSA DEL VECINO**

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**1. NOMBRES Y APELLIDOS DEL RECURRENTE:** .....

**DOC. IDENTIDAD:**..... **DOMICILIO:** .....

**TELÉFONO:**..... **CORREO ELECTRÓNICO:** .....

**2. ¿CUÁL ES EL MOTIVO DE LA RECURRENCIA?**

( ) RECLAMO                      ( ) QUEJA                      ( ) CONSULTA                      ( ) SUGERENCIA

**3. ¿HA SIDO PRESENTADA ANTE OTRA INSTANCIA O EN FECHA ANTERIOR?**

**SÍ ( ):** (N° y fecha de Expediente)                      **NO ( )**  
Especificar: .....

**Precise cuál es su estado:**  
.....

**4. EXPRESAR DE MANERA DETALLADA Y PRECISA EL MOTIVO Y CONSULTA A REALIZAR**

.....  
.....

**5. EXPRESAR DE MANERA DETALLADA Y PRECISA EL MOTIVO Y SUGERENCIA A REALIZAR**

.....  
.....

**6. PRESUNTAS IRREGULARIDADES: (QUEJAS Y RECLAMOS)**

**HECHO N° 1:**

.....  
.....

**Fecha en la que ocurrieron los hechos:** .....

**Si es cuantificable, señalar el monto, indicando la fuente de información:** .....

**Pruebas Sustentatorias:**

.....  
.....

**HECHO N° 2:**

.....  
.....

**Fecha en la que ocurrieron los hechos:** .....

**Si es cuantificable, señalar el monto, indicando la fuente de información:** .....

**Pruebas Sustentatorias:**

.....  
.....

**NOTA:** Mediante el presente quedo a disposición de la Municipalidad Provincial de Piura para cualquier aclaración o ampliación que se requiera.

\_\_\_\_\_  
**Firma y DNI**

