



Municipalidad Distrital de Puente Piedra  
Gerencia de Administración y Finanzas.

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

**RESOLUCIÓN GERENCIAL N° 045-2015-GAF/MDPP**

Puente Piedra, 16 de junio de 2015.

**VISTO:**

El Informe Legal N° 193-2015-GAJ/MDPP, de fecha 10 de junio de 2015, de la Gerencia de Asesoría Jurídica; Memorándum N° 131-2015-GPP/MDPP, de fecha 09 de junio de 2015, de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; Memorándum N° 210-2015-GAJ/MDPP, de fecha 08 de junio de 2015, de la Gerencia de Asesoría Jurídica; Informe N° 046-2015-GPP/MDPP, de fecha 03 de junio de 2015, de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; Memorándum N° 286-2015-MDPP-GM, de fecha 20 de mayo de 2015, de la Gerencia Municipal; Informe N° 026-2015-GPP, de fecha 14 de mayo de 2015, de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, sobre la propuesta de Directiva "**Procedimiento para el Trámite de Quejas Denuncias y Reclamos en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra**", y;

**CONSIDERANDO:**

Que, los gobiernos locales de autonomía política, económica y administrativas en los asuntos de su competencia; y de dicha autonomía, reconocida en el artículo 194 de la Constitución Política del Perú, radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico, ello en concordancia con lo prescrito en el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, mediante Informe N° 96-2015-GAJ/MDPP de fecha 25 de marzo de 2015, la Gerencia de Asesoría Jurídica estableció el procedimiento para el trámite de quejas, denuncias y reclamos en la Municipalidad de Puente Piedra, y se recomendó a la Gerencia Municipal que se implemente un dispositivo legal para dicho procedimiento;

Que, a través del Informe N° 026-2015-GPP/MDPP, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto formulo el Proyecto de Directiva, la cual tiene por objetivo establecer un mecanismo adecuado concordante con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a efectos de que los administrados puedan orientar las quejas, denuncias y/o reclamos, según corresponda, ante la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, con el propósito de hacer valer su derecho y que los mismos sean atendidos oportunamente;

Que, mediante Informe Legal de la referencia, la Gerencia de Asesoría Jurídica emite opinión procedente, en referencia a la aprobación de la Directiva para el Trámite de Quejas Denuncias y Reclamos en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra;

Estando a lo expuesto, en uso de las facultades conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972 y la Ordenanza N° 257-MDPP, que aprueba el Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF), publicado el 01 de mayo de 2015 y la Resolución de Alcaldía N° 208-2015-MDPP-ALC, numeral 15 del Artículo Segundo, de fecha 17 de Marzo de 2015;

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR** la Directiva N° 002-2015-GAF-MDPP, "**Procedimiento para el Trámite de Quejas Denuncias y Reclamos en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra**", en mérito a las consideraciones expuestas.

**ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR** a la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo Central la implementación y a todas unidades orgánicas de la Municipalidad el estricto cumplimiento de la presente Directiva.

**ARTICULO TERCERO.- DISPONER** que la presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución en el portal web institucional: [www.munipuentepiedra.gob.pe](http://www.munipuentepiedra.gob.pe).

**Regístrese, Comuníquese y Cúmplase**

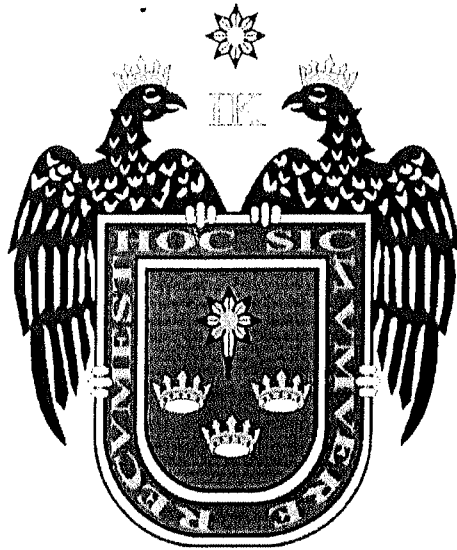


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
  
LUIS FELIPE DE LA MATA MARTINEZ  
GERENTE



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA

“PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA”



Municipalidad Distrital de Puente Piedra

**DIRECTIVA N° 002-2015-GAF-MDPP**

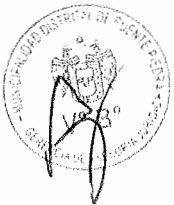
**“PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA”**

Junio 2015

**DIRECTIVA PARA EL TRAMITE DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS**  
**EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA**

**INDICE**

- I. OBJETIVO
- II. FINALIDAD
- III. ALCANCE
- IV. BASE LEGAL
- V. RESPONSABILIDAD
- VI. DISPOSICIONES GENERALES
- VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS
- VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
- IX. DISPOSICION FINAL
- X. DEFINICIONES:
  - 1. Quejas
  - 2. Denuncias
  - 3. Reclamos
- XI. ANEXOS:
  - 1. Formato para la presentación de Quejas
  - 2. Formato para la presentación de Denuncias



## **I. OBJETIVO:**

Establecer un mecanismo adecuado concordante con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a efectos de que los administrados puedan orientar las quejas, denuncias y/o reclamos, según corresponda, por ante la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, con el propósito de hacer valer su derecho y que los mismos sean atendidos oportunamente.

## **II. FINALIDAD:**

Sensibilizar a todos los servidores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en la responsabilidad que tenemos de servir a nuestros administrados y/o usuarios, y a nuestros vecinos en general con respeto, cordialidad y buenos modales, para evitar precisamente que se produzcan quejas, reclamos y/o denuncias.

## **III. ALCANCE:**

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todos los servidores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, en la medida que todos debemos estar al servicio de nuestros vecinos y/o usuarios que realizan sus gestiones ante la Municipalidad.

## **IV. BASE LEGAL:**

Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.

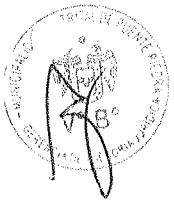
Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las Entidades Públicas de contar con un Libro de Reclamaciones.

Ordenanza N° 257-MDPP, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

## **V. RESPONSABILIDAD:**

1. Es responsable en la implementación de la presente Directiva la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo Central, y en cuanto al desempeño del personal de Funcionarios y servidores en general que atienden al público, la Gerencia de Recursos Humanos.

2. Corresponde a todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, resolver con prontitud, acorde con las disposiciones de la presente Directiva y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), las quejas, denuncias y reclamos que se recepcione en la Municipalidad.



## **VI. DISPOSICIONES GENERALES:**

### **6.1. INICIO DEL TRÁMITE:**

#### **PROCEDIMIENTO:**

6.1.1. Todas las solicitudes por quejas y denuncias se inician en la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo Central, quien recepciona, evalúa y deriva en el día a la unidad orgánica que corresponda, según se trate de una queja o de una denuncia.

6.1.2. En cuanto a los reclamos, corresponde a la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo Central, orientar a los usuarios para que puedan acceder al Libro de Reclamaciones, a efectos de que consignen su reclamo, copia de la hoja de reclamo debe entregarse al reclamante en el mismo momento en que formula su reclamación.

6.1.3. Cuando se trate de una queja o denuncia contra cualquier funcionario sometido a la jerarquía de la Gerencia Municipal, el escrito presentado será derivado al Gerente Municipal, para que actúe conforme a sus funciones delegadas establecidas en el numeral 15 del Artículo Primero de la Resolución de Alcaldía N° 208-2015-MDPP-ALC.

6.1.4. Las quejas y denuncias se presentan por escrito debiendo consignarse los nombres y apellidos completos, el número de su Documento Nacional de Identidad (DNI), su domicilio real y de ser el caso, el domicilio donde desea ser notificado el recurrente, con firma del mismo, acompañando copia de su DNI y todos los documentos que sustenten su recurso, haciendo mención, de ser el caso, del expediente administrativo y del funcionario o servidor quejados.

6.1.5. En el caso que quien presente la queja o denuncia lo haga en representación del titular del procedimiento administrativo que sigue en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, deberá acompañar además, copia certificada del Poder expedido por la Oficina de los Registros Públicos correspondiente, que le faculta para representar al titular del procedimiento.

6.1.6. Para la recepción de los escritos la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo Central, debe tener en cuenta lo dispuesto por los artículos 124° y 125° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, ya que en ningún caso debe dejarse de recibir las solicitudes, excepto cuando adolece de requisitos necesarios para comprender la queja o la denuncia, y que se trate de requisitos que no pueden ser salvadas de oficio, en este caso se recepcionara el escrito otorgando al administrado un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane las deficiencias, haciendo presente al usuario que de no subsanar en el plazo establecido se tendrá por no presentada su petición.



## **6.2. SEGUIMIENTO DEL TRÁMITE:**

### **PLAZOS PARA LA TRAMITACION:**

Corresponde a cada unidad orgánica a la que ha sido derivada la queja o la denuncia, y la reclamación, resolver el incidente en los plazos siguientes:

6.2.1. En el caso de una queja por defecto de tramitación, el plazo para resolver es dentro de los tres (3) días siguientes de presentada la queja, previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado.

6.2.2. En el caso de una denuncia, el plazo para resolver es de siete (7) días contados desde el ingreso a la unidad orgánica respectiva, incluido los días que demore el esclarecimiento de los hechos al interior de la unidad correspondiente.

6.2.3 En el caso de la reclamación, el plazo para resolver lo expuesto en el Libro de Reclamaciones, es de treinta (30) días contados desde el inicio de la reclamación hasta la expedición del Informe o documento que ponga fin a la reclamación, incluido los días que demore el esclarecimiento de los hechos al interior de la unidad orgánica respectiva.

## **6.3. TERMINACION DEL INCIDENTE:**

6.3.1. La resolución o documento que resuelve el incidente de una queja o denuncia debe señalar con claridad y precisión los términos en los cuales se concluye la queja o la denuncia, según corresponda, indicando las correcciones dispuestas o las acciones legales que se adoptaran si se trata de una falta o de la comisión de un ilícito.

6.3.2. El informe o documento que pone fin a la reclamación, así como las acciones adoptadas para resolver el incidente deben ser archivadas y copia del informe respectivo debe remitirse al reclamante al momento de comunicarse el resultado de su reclamación.

6.3.3. De tratarse de un ilícito penal, corresponde a la Procuraduría Pública Municipal, iniciar las acciones legales correspondientes, de conformidad con sus atribuciones y las instrucciones recibidas de parte de la Autoridad Municipal.

## **VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS**

7.1. Esclarecido los hechos que han dado lugar a la queja o denuncia, y formulada la Resolución correspondiente, en los plazos establecidos en la presente Directiva, se pondrá en conocimiento del recurrente el acto administrativo que pone termino al incidente sea que se trate de una queja o de una denuncia, señalándose los términos en que se resolvió





el incidente y las acciones adoptadas o a adoptarse según corresponda en cada caso. Correspondiendo a la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo Central efectuar la notificación correspondiente.

7.2. En el caso de las reclamaciones corresponde igualmente a la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo Central, responsable del Libro de Reclamaciones, comunicar por escrito a los reclamantes, respecto del resultado de su reclamación, acompañando copia del documento que ponga término a su reclamación,

## **VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

8.1. En caso de las denuncias, ellas deben estar referidas a faltas a la ética, transparencia, deberes de función, principios y disposiciones de la Ley del Código de Ética de la Función Pública y su Reglamento, sobre presuntas irregularidades, deficiencias, o ilícitos en que pidieran haber incurrido los funcionarios y servidores en general de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

8.2. Tratándose de denuncias vecinales, por el incumplimiento de disposiciones municipales, se registrarán por las disposiciones establecidas en el Régimen de Aplicaciones de Sanciones Administrativas –RAS.

8.3. Tratándose de una reclamación, ello será formulado en el Libro de Reclamaciones que la Municipalidad Distrital de Puente Piedra ha implementado y que se encuentra a disposición de los administrados o usuarios en la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo Central.

## **IX. DISPOSICION FINAL:**

Los aspectos no considerados en la presente Directiva serán de aplicación las disposiciones de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y las demás disposiciones legales y administrativas aplicables a los aspectos señalados en esta Directiva

## **X. DEFINICIONES:**

### **10. 1. QUEJA.- Por Defecto de Tramitación:**

Es un derecho de los administrados que les permite reclamar a la Administración Pública, en nuestro caso particular a la Municipalidad Distrital de Puente Piedra por aquel defecto de tramitación en que se haya incurrido, en especial aquellos errores que supongan la paralización del procedimiento, por la infracción de los plazos



establecidos legalmente, por el incumplimiento de los deberes funcionales y omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.

La queja por defecto de tramitación no tiene la calidad de recurso, ya que su finalidad no es la de impugnar actos de la administración, ni tampoco pretende la modificación de los actos administrativos. Su ejercicio es para que los administrados denuncien los defectos o anomalías que entorpezcan la tramitación del Procedimiento Administrativo del cual son parte, propende a agilizar el trámite del Procedimiento, conforme al artículo 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

En este contexto, es necesario precisar que la interposición de una Queja, no suspenderá la tramitación de un procedimiento sobre el cual es presentada la queja.

### **10. 2. DENUNCIA:**

Es el acto por el cual los ciudadanos, individual o colectivamente organizados, ponen en conocimiento de la Autoridad aquellos hechos que conocieran contrarios al ordenamiento administrativo o jurídico, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, y sin que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento, conforme al numeral 105.1 del artículo 105° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

### **10. 3. RECLAMO:**

Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del administrado y/o usuario, respecto de un servicio de atención brindada por la Administración Pública, en nuestro caso, por la Municipalidad de Puente Piedra, siendo un acto diferente a la queja por defecto de tramitación. Su ejercicio se rige por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que estableció la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un instrumento denominado **LIBRO DE RECLAMACIONES**, como una expresión de la participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que brindan las Entidades del Estado.

### **XI: ANEXOS:**





(Anexo 1)

### Municipalidad Distrital de Puente Piedra

Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo Centra

#### FORMATO PARA LA PRESENTACION DE QUEJAS

Nombres y Apellidos del solicitante:			
N° de DNI	N° de Teléfono	N° de RUC	Correo Electrónico
Domicilio:			
QUEJA (Escriba en forma resumida y clara el motivo de su queja)			

Fecha:

Firma

Puente Piedra,.....de.....de 20.....

\_\_\_\_\_



(Anexo 2)

**Municipalidad Distrital de Puente Piedra**

Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo Centra

**FORMATO PARA LA PRESENTACION DE DENUNCIAS**

Nombres y Apellidos del solicitante:			
N° de DNI	N° de Teléfono	N° de RUC	Correo Electrónico
Domicilio:			
DENUNCIA (Escriba en forma resumida y clara el sentido de su denuncia):			
Indique específicamente contra que o quien se dirige la Denuncia:			
De ser el caso, señale el agravio y el nombre de los agraviados o afectados:			

Fecha:

Firma

Puente Piedra,.....de.....de 20.....

\_\_\_\_\_

