



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

## Primer Balneario Turístico del Norte



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

CREADO SEGÚN LEY N° 4155

### RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N°181-2022-MDP/GM

Pimentel, 22 de agosto del 2022

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

**VISTO:** el memorando N°181I-2022-MDP/GM de fecha 12 de agosto emitido por el Gerente Municipal; y;

#### CONSIDERANDO:

Que, la Municipalidad Distrital de Pimentel, en su condición de gobierno local, con personería jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, conforme a lo establecido en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades, concordante con el art. 194 de la Constitución Política del Estado.

Que, mediante informe N°054-2022-MDP/OGACG de fecha 20 de julio del 2022 el Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria remite al despacho de gerencia el proyecto de directiva que regula el uso del libro de reclamaciones de la municipalidad distrital de Pimentel.

Que, mediante memorando N°1645-2022-MDP/GM de fecha 03 de agosto del 2022, el Gerente Municipal remite el proyecto de directiva a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto con la finalidad emita opinión técnica necesaria.

Que, mediante informe N°179-2022-MDP/OGPP de fecha 05 de agosto del 2022, la Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto informa que después de realizar la revisión y análisis de la propuesta de directiva emite conformidad toda vez que la directiva en mención se encuentra acorde con el resumen y determina los procedimientos o acciones que deben realizarse en cumplimiento de las disposiciones legales correspondientes, entre ellas la ley orgánica de municipalidades, ley N°27972 y la ley del procedimiento administrativo general N°27444.

Que, el artículo 5-A de la Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, estipula que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; entre otros, siendo el ente rector de dicho sistema la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública.

Que, mediante Decreto Supremo N°004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, con el objeto de orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país.

Que, conforme lo establece el artículo 57 del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N°004-2019-JUS, la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para establecer mecanismos de participación de la ciudadanía, entre otros;

Que, el artículo 42 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Decreto Supremo N°022-2017-PCM, señala que la Secretaría de Gestión Pública es el órgano de línea responsable de gestionar la implementación de programas, proyectos u otros mecanismos destinados a mejorar la atención al ciudadano, en coordinación con las entidades públicas o privadas, según corresponda; así como, de realizar acciones orientadas a promover la cultura de mejor atención al servicio del ciudadano y procesos de mejora continua en las entidades.



mesadepartes@municipimentel.gob.pe

074 - 452017

Leoncio Prado N° 143 - Pimentel

www.municipimentel.gob.pe

06





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

## Primer Balneario Turístico del Norte



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

CREADO SEGÚN LEY N° 4155

Que, mediante Decreto Supremo N°042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública.

Que, posteriormente, se expide el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, cuyo artículo 8 preceptúa que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio.

Que, las directivas tienen por finalidad precisar políticas y determinar procedimientos o acciones que deben realizarse en cumplimiento de disposiciones legales vigentes.

Que, mediante informe 224-2022-MDP/OGAJ de fecha 15 de agosto del 2022, el Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica OPINA que resulta VIABLE la aprobación del proyecto de directiva sobre el uso del libro de reclamaciones de la municipalidad distrital de Pimentel.

Que mediante memorando N°1811-2022-MDP/GM de fecha 12 de agosto del 2022, el Gerente Municipal solicita se proyecte el acto resolutivo.

Que, estando a las consideraciones expuestas y en merito a la Resolución de Alcaldía N°153-2020-MDP/A del 23 de julio del 2020, y su modificatoria la resolución de alcaldía N°255-2020-MDP/A, del 31 de diciembre del 2020 la misma que delega las facultades administrativas y resolutivas propias de despacho de alcaldía al Gerente Municipal, en estricta observancia Artículo 20° inciso 20) de la Ley 27972 - "Ley Orgánica de Municipalidades".

### SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO:** APROBAR la directiva N°005-2022-MDP "Directiva que regula el uso del libro de reclamaciones de la municipalidad Distrital de Pimentel - provincia de Chiclayo - departamento de Lambayeque" que como anexo forma parte de esta resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - DEJAR SIN EFECTO toda norma interna que se oponga a la presente.

**ARTÍCULO TERCERO.** - ENCARGAR a la Oficina General de Administración las acciones administrativas correspondientes dirigidas a la implementación de la directiva aprobada en el artículo primero de la presente resolución.

**ARTÍCULO CUARTO.** - NOTIFIQUESE a todas la Gerencias, Oficinas, Subgerencias y unidades orgánicas con la presente directiva y dispóngase su publicación en el portal institucional de la entidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

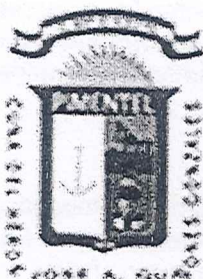
Mg. Ing. Iván Josué Palomino Zárate  
GERENTE MUNICIPAL

mesadepartes@munipimentel.gob.pe

074 - 452017

www.munipimentel.gob.pe





# MUNICIPALIDAD DISTRICTAL PIMENTEL

DIRECTIVA N° 05-2022-MDP

DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE  
RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRICTAL DE PIMENTEL, PROVINCIA DE  
CHICLAYO, DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE



- 2022 -

**DIRECTIVA N° 05-2022-MDP: DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL, PROVINCIA DE CHICLAYO, DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE**

**I. OBJETIVO,**

Brindar al usuario un procedimiento eficiente para la presentación de su reclamo en la oportunidad en que ocurre el hecho y, a su vez, proporcionar herramientas a la gestión municipal a fin de lograr la solución de los hechos reclamados de manera breve y eficaz, y de adoptar las medidas preventivas que corresponda.

**II. FINALIDAD**

La presente Directiva tiene por finalidad implementar el Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia de la Municipalidad Distrital de Pimentel y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todas las unidades orgánicas que atienden los reclamos presentados en la Municipalidad Distrital de Pimentel.

**III. BASE LEGAL**

- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en la Administración Pública.
- Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27 444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

**IV. AMBITO DE APLICACIÓN**

La presente Directiva es de aplicación y obligatorio cumplimiento para todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

**V. RESPONSABILIDAD**

Los Titulares de las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Pimentel son responsables del cumplimiento de la presente directiva en el marco de sus funciones.

**VI. DISPOSICIONES GENERALES**

Para el cumplimiento de la presente Directiva, se tiene en cuenta las siguientes definiciones:

**6.1 Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad Distrital de Pimentel a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 66° del TUO de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realiza la entidad.

**6.2 Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la Municipalidad Distrital de Pimentel en ejercicio de su función administrativa. Es diferente a la Queja por Defecto de Tramitación contemplada en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

**6.3 Reclamante:** Persona que presenta el reclamo.





- 6.4 **Libro de Reclamaciones:** Libro de naturaleza física y digital provisto por la Municipalidad Distrital de Pimentel, en el cual los administrados pueden registrar sus reclamos.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1 DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

7.1.1 Anualmente se abrirá un Libro de Reclamaciones que contendrá los reclamos presentados en la Municipalidad Distrital de Pimentel, compaginados en forma correlativa.

#### 7.1.2 Libro de Reclamación físico

Los reclamos se registran, según corresponda, en el Formato de Hoja de Reclamación (Anexo 1 adjunto) el mismo que cuenta con tres (3) hojas desglosables, autocopiativas y numeradas.

a) La distribución de la Hoja de Reclamación es la siguiente:

- Original: para el responsable del Libro de Reclamaciones.
- Copia para el reclamante.
- Copia para la unidad orgánica involucrada en el reclamo. De ser más de un área involucrada, se remitirá una fotocopia a cada una, con el mismo valor, para su correspondiente atención.

b) La Hoja de Reclamación es llenada por el usuario reclamante, al momento de ocurrido el hecho materia de reclamo; haciéndosele entrega de su respectiva copia.

#### 7.1.3 Libro de Reclamación Digital

El libro de reclamación digital, se encontrará publicada en la página Web de la Municipalidad Distrital de Pimentel, en concordancia con la Plataforma Digital Única del Estado ([www.gob.pe](http://www.gob.pe)), de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

### 7.2 DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE

Mediante Resolución de Alcaldía se designa al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones que, en el caso específico de la Municipalidad Distrital de Pimentel, es el Jefe de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en él.

### 7.3 DE LAS FUNCIONES

7.3.1 El funcionario responsable del Libro de Reclamaciones tiene como funciones:

- Proporcionar el físico del Libro de Reclamaciones a los servidores responsables, de las unidades orgánicas encargadas de su recepción y custodia por sede institucional.
- Derivar la Hoja de Reclamación (copia) a la (las) unidad(es) orgánica(s) involucrada (s) en el reclamo, a fin que le den atención dentro del plazo establecido en la presente Directiva.





- c. Efectuar el seguimiento de los reclamos presentados a fin de garantizar su atención dentro del plazo señalado en la presente Directiva.
- d. Dar respuesta al reclamante, en base al informe de la unidad orgánica responsable.
- e. Archivar, custodiar y conservar las Hojas de Reclamación o el Libro de Reclamaciones, de acuerdo a su respectiva numeración.
- f. Realizar un cuadro estadístico de los reclamos presentados, informando a Gerencia Municipal de manera trimestral.

**7.3.2 Servidor responsable de la custodia y recepción del Libro de Reclamaciones.**

Deberá ser designado por el Jefe de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, tiene como funciones:

- a. Recibir y custodiar el Libro de Reclamaciones que se le entregue.
- b. Suministrar el formato de Hoja de Reclamación aprobado por la presente Directiva a los usuarios que la soliciten, para el llenado y tramitación inmediata.
- c. Recibir la Hoja de Reclamación por parte del usuario, haciendo entrega a éste de la copia que le corresponde.
- d. Registrar los reclamos presentados en el sistema de trámite documentario, para la asignación del código único de trámite.
- e. Correr traslado de la copia de la Hoja de Reclamación al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones (Jefe de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria).

**7.3.3 Funcionario de la unidad orgánica responsable de atender el reclamo.**

- a. Recibir y dar atención a la Hoja de Reclamación enviada por el responsable del Libro de Reclamaciones (Jefe de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria).
- b. Remitir la hoja de reclamación conjuntamente con el informe o descargo correspondiente al responsable del Libro de Reclamaciones dentro del plazo establecido para la formulación de la respectiva respuesta al reclamante.

**7.4 DE LAS ACTIVIDADES Y PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS**

**7.4.1 Actividades y Plazos para la atención de los reclamos.**

RESPONSABILIDAD	ACTIVIDAD	PLAZO
<i>Servidor responsable de la custodia y recepción del libro de reclamaciones (sello de recepción, verificación de datos, fecha)</i>	<i>Recepción del reclamo y entrega de copia para el usuario (reclamante).</i>	<i>Inmediato</i>
	<i>Remisión de la Hoja de Reclamación al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones (copia)</i>	<i>En el día, con excepción de aquellas que ingresen dentro de las 2 horas últimas de atención al público.</i>





		<i>En 5 días máximo, si resulta ser el área Involucrada, adjuntando el informe o descargo respectivo.</i>
<i>Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones</i>	<i>Derivación a la unidad orgánica involucrada, salvo aquella que haya adjuntado el informe o descargo respectivo.</i>	<i>2 días hábiles (contados a partir de la recepción de la Hoja de Reclamación)</i>
<i>Funcionario de la unidad orgánica responsable de atender el reclamo</i>	<i>Atención de la Hoja de Reclamación</i> <i>Remitir informe o descargo al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones</i>	<i>Máximo 8 días hábiles</i>
<i>Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones</i>	<i>Respuesta al usuario</i>	<i>Máximo 5 días hábiles</i>

**7.4.2.** Excepcionalmente, en caso existe dificultad para la atención del reclamo o adopción de medidas para evitar se reitere el hecho reclamado, la unidad orgánica involucrada, responsable de atender el reclamo, comunicará antes del vencimiento del plazo al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones la aplicación de un plazo ampliatorio para tal fin, el mismo que no podrá exceder de cuatro (4) días hábiles.

**7.4.3** De no mediar respuesta de la unidad orgánica involucrada dentro del plazo establecido para la atención del reclamo conforme a los numerales 7.4.1 y 7.4.2, el funcionario responsable del Libro de Reclamaciones reiterará el pedido de atención de la Hoja de Reclamación, otorgando un plazo perentorio de 48 horas bajo responsabilidad; sin perjuicio de informar al despacho de Gerencia Municipal, para el inicio de las acciones disciplinarias a que hubiere lugar.

## **7.5. CONSERVACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

El responsable del Libro de Reclamaciones conserva el Libro de Reclamaciones con las Hojas de Reclamación presentadas, por los reclamantes por un lapso de dos años, contados desde la fecha de su registro en el Libro de Reclamaciones, posteriormente se remitirán al Archivo Central.

## **VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES**

### **8.1 Disposiciones complementarias**

**PRIMERA.** - El responsable del Libro de Reclamaciones efectuará las coordinaciones necesarias para brindar las orientaciones y la asistencia técnica a las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, para la correcta aplicación de lo dispuesto en la presente Directiva.

**SEGUNDA.** - Corresponde a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, la exhibición, en lugar visible y de fácil acceso para el usuario, del aviso de Libro de Reclamaciones en todos y cada uno de las sedes de la Municipalidad en que se brinden servicios. Los avisos se realizan de acuerdo con el Anexo 2 aprobado por la presente Directiva.





**TERCERA.** - Los Anexos señalados, forman parte de la presente directiva, siendo los siguientes:

- Anexo 1: Hoja de Reclamación.
- Anexo 2: Aviso de Libro de Reclamaciones.

## 8.2 Disposiciones Finales

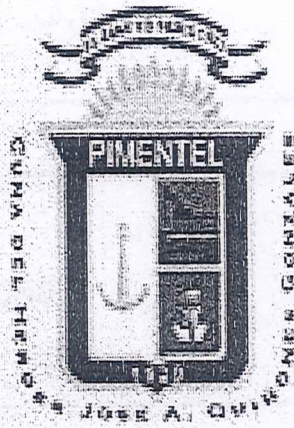
**PRIMERA.** - Las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, involucradas en todos los procesos de atención del Libro de Reclamaciones, tienen la responsabilidad de cumplir las disposiciones establecidas en la presente directiva.

**SEGUNDA.** - En caso de pérdida o extravío de una Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, la responsabilidad recae en el funcionario responsable de la unidad orgánica o sede institucional en donde se encontraba el Libro de Reclamaciones, quien a su vez realizará la denuncia respectiva ante la Policía Nacional en un plazo no mayor de 48 horas de tomado conocimiento del hecho, posteriormente comunicará al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones a fin de que este último incorpore la denuncia a dicho libro.

**TERCERA.** - El incumplimiento de la presente Directiva, constituye falta administrativa disciplinaria y será sancionado conforme a las disposiciones vigentes.

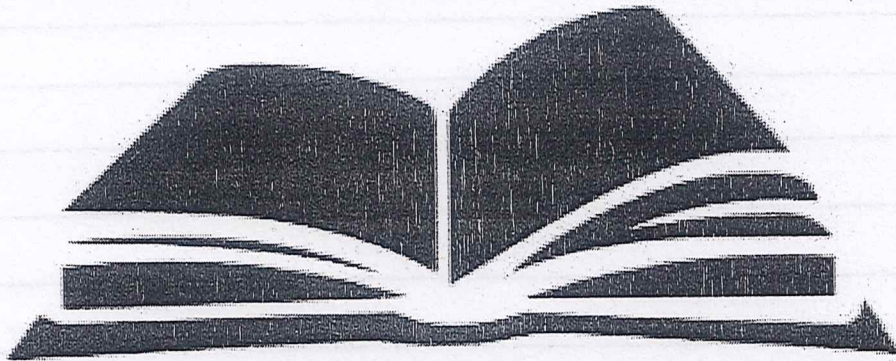






MUNICIPALIDAD  
DE PIMENTEL

# LIBRO DE RECLAMACIONES



Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, la Municipalidad Distrital de Pimentel, cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición.



**Solicítalo para  
Registrar un reclamo**





# LIBRO DE RECLAMACIONES

## HOJA DE RECLAMACIÓN

Nº 0000047

FECHA

DÍA

MES

AÑO



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL  
Calle Leoncio Prado Nº 143 - Pimentel

### R.U.C. 20164032613

### 1.- Identificación del Usuario

Nombre:

Domicilio:

Distrito:

DNI/CE:

Teléfono:

E-mail:

### 2.- Identificación de la atención brindada:

Descripción:



Firma del Usuario

### 3.- Acciones adoptadas por la identidad

Detalle:

