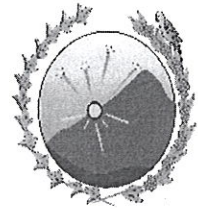




MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
QUELLOUNO  
GERENCIA MUNICIPAL

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 0386-2019-GM-MDQ-LC**

Quellouno, 27 de Noviembre del 2019

**VISTO:**

El Informe N° 0417-2019-SG-MDQ-LC del 05/11/2019, emitido por el Abog. Hebert Maman Cáceres Secretario General de la Municipalidad Distrital de Quellouno, quien remite la propuesta de directiva "**Lineamientos para el Uso del Libro de Reclamaciones en La Municipalidad Distrital de Quellouno**", para su respectiva revisión y posterior aprobación mediante acto resolutivo; Informe Legal N° 376-2019-MDQ-LC/OAJ del 08/11/2019, emitido por el Asesor Jurídico Abog. Nilo Estrada Espinoza, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Municipalidad Distrital de Quellouno, es un Órgano de Gobierno Local con personería de derecho público y con autonomía Política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 191°, 194° y 195° de la Constitución Política del Estado Peruano.

Que, el Artículo 194° de la Constitución política del Perú de 1993 modificado por la Ley N° 27680 Ley de Reforma Constitucional del Capítulo XIV del Título IV Sobre Descentralización, concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades que en los asuntos de su competencia teniendo en cuenta que dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno administrativo y de administración con sujeción al ordenamiento Jurídico.

Que, conforme dispone el artículo 20°, numeral 20); de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, textualmente expresa: "**Son atribuciones del Alcalde: Delegar sus atribuciones, (...), Administrativas en el Gerente Municipal**", quien desempeñará el cargo con arreglo a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Municipalidades, el Reglamento de Organización y Funciones.

Que, conforme dispone el artículo 27°, último párrafo de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, que textualmente expresa: "**La administración municipal está bajo la dirección y responsabilidad del Gerente Municipal, (...)**".

Que, el Artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece: "**El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población**".

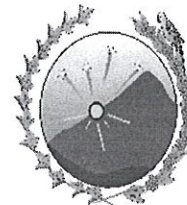
Que, la Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor, en el Subcapítulo III El libro de reclamaciones **Artículo 150.- LIBRO DE RECLAMACIONES** Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo. **Artículo 151.- EXHIBICIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES A efectos del artículo 150,** los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente. **Artículo 152.- ENTREGA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES** Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al INDECOPI la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

Que, a su vez el Decreto Supremo N° 011-2011-PGM., que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor Decreto Supremo, señala en su **Artículo 3.- DEFINICIONES** Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por: **3.1. LIBRO DE RECLAMACIONES:** Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público, **3.3. RECLAMO:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor, **3.4. QUEJA:**



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO GERENCIA MUNICIPAL

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"



Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor, **3.5. AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES:** Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento.

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, sobre OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES tiene por FINALIDAD establecer un mecanismo de 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 se les brinda, en su Artículo 3.- refiere sobre LIBRO DE RECLAMACIONES Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado. La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo. 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.

Que, mediante Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL Directiva verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones, señala en el numeral 3. ALCANCE, La presente Directiva es de aplicación obligatoria para los Órganos de Control Institucional - OCI: entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, que cuenten con OCI; y las unidades orgánicas de la Contraloría General de la República (en adelante CGR), numeral 5. DISPOSICIONES GENERALES 5,1 Definiciones; Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios de los servicios de atención brindados por las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 de artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, pueden expresar su insatisfacción o disconformidad por el servicio brindado.

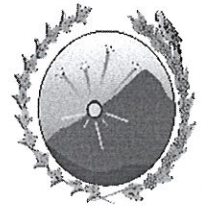
Que, con Informe N° 014-2019-SG-MDQ/LC-RHHA del 31/10/2019, la Abog. Rosa Hortencia Huamán Azurín Asistente Técnico de Secretaría General remite la propuesta de Directiva "**Lineamientos para el Uso del Libro de Reclamaciones en La Municipalidad Distrital de Quellouno**", para su respectiva revisión y posterior aprobación mediante acto resolutivo el mismo que con los Informes N° 0417-0431-2019-SG-MDQ-LC el Abog. Hebert Mamani Cáceres Secretario General de la Municipalidad Distrital de Quellouno, quien remite la propuesta de directiva, para su respectiva revisión y aprobación, la misma que tiene por finalidad Formalizar los procedimientos a seguir en la atención de un reclamo físico o virtual, siendo este un mecanismo de participación ciudadana, para optimizar la eficiencia de los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Quellouno, en salvaguarda en los derechos de los usuarios en general, documento remitido en fecha 06/11/2019, con proveído a la Oficina de Asesoría Jurídica el mismo que con Informe Legal N° 376-2019-MDQ-LC/OAJ del 08/11/2019, el Abog. Nilo Estrada Espinoza previo análisis de la propuesta de directiva emite pronunciamiento favorable, para la aprobación de propuesta de la Directiva "**Lineamientos para el Uso del Libro de Reclamaciones en La Municipalidad Distrital de Quellouno**", la misma que deberá ser aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal, a fin de establecer un mecanismo de 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 se les brinda, Libro de Reclamaciones Institucional que promueve la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que pueden presentarse en la Entidad Municipal.

Estando a los considerandos expuestos, y de conformidad con las facultades que confiere el artículo 20° inc. 20 de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, establece que es atribución del alcalde delegar sus atribuciones, (...), Administrativas en el Gerente Municipal; por lo que mediante Resolución de Alcaldía N° 001-2019-A-MDQ/LC de fecha 03/01/2019, se designa en el cargo de confianza al Gerente Municipal y con Resolución de Alcaldía N° 002-2019-A-MDQ/LC de fecha 03/01/2019, delega facultades y atribuciones Administrativas y Resolutivas al Gerente Municipal Lic. Adm. Richar Sota Condori, a la cual se amplía la delegatura de facultades mediante las Resoluciones de Alcaldía N° 081-157-2019-A-MDQ/LC, y en cumplimiento de la normatividad vigente.



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO GERENCIA MUNICIPAL

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD"



## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR**, la Directiva N° 006-2019-GM-MDQ/LC "Lineamientos para el Uso del Libro de Reclamaciones en La Municipalidad Distrital de Quellouno", la misma que en anexo forma parte de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO**, cualquier otra disposición municipal que se oponga a la presente Directiva.

**ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR**, a Secretaria General realice las coordinaciones necesarias para el cumplimiento estricto al contenido de la Directiva, y su difusión a las demás Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Quellouno.

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER** que la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, publique la presente Resolución en el Portal Web de la Municipalidad.

## REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

### DISTRIBUCIÓN:

- Alcaldía
- Secretaria General (Adjunto Directiva)
- Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación
- Archivo RSC/GM.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO  
LA CONVENCION - GUSCO  
Lic. Adm. Rigbar Sota Condori  
GERENTE MUNICIPAL





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
QUELLOUNO

LA CONVENCION - CUSCO



29

**INFORME N° 0431-2019 - SG - MDQ-LC.**

**A** : LICENCIADO RICHA SOTA CONDORI  
Gerente Municipal

**DE** : ABOG. HEBERT MAMANI CACERES.  
SECRETARIO GENERAL DE LA M.DQ.

**ASUNTO** : Se Remite Directiva de Libro de Reclamaciones.

**REFERENCIA** : Informe N°017-2019-SG-MDQ/LC-RHHA

**FECHA** : Quellouno, 13 de noviembre del 2019.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO LA CONVENCION - CUSCO GERENCIA MUNICIPAL - SECRETARIA	
<b>RECIBIDO</b>	
14 NOV. 2019	
REG. N°: 4104	FOLIOS: 29
HORA: 10:32	FIRMA: [Firma]

Previo un cordial saludo tengo a bien dirigirme a Ud., respecto al documento de la referencia mediante el cual la abogada Rosa Hortencia Huamán Azurin levanta las observaciones realizadas por el Asesor Jurídico de la Municipalidad Distrital de Quellouno respecto a los "Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Municipalidad Distrital de Quellouno".

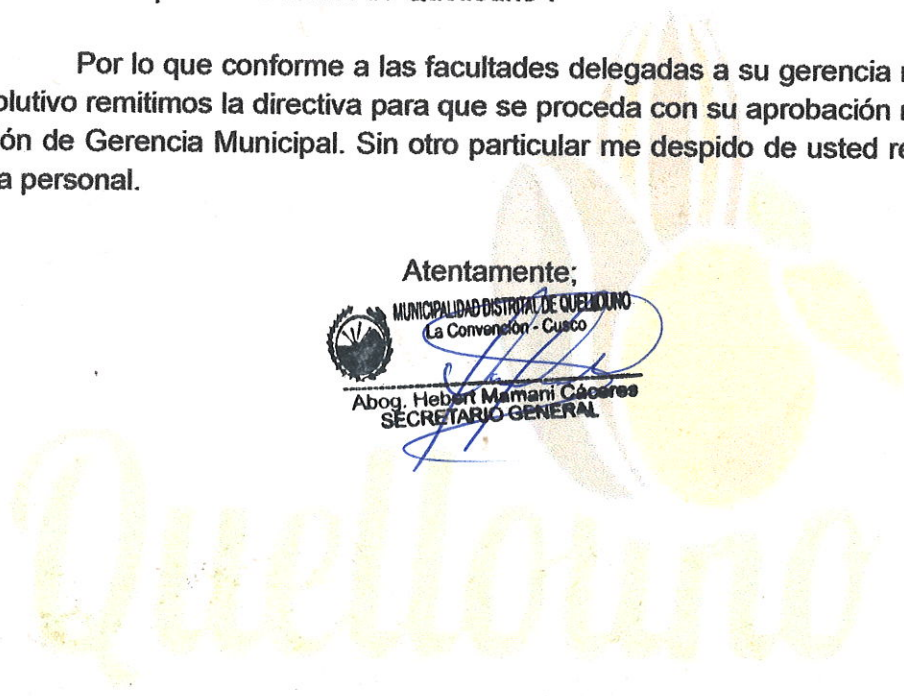
Por lo que conforme a las facultades delegadas a su gerencia mediante acto resolutivo remitimos la directiva para que se proceda con su aprobación mediante Resolución de Gerencia Municipal. Sin otro particular me despido de usted reiterando mi estima personal.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO  
La Convención - Cusco

Abog. Hebert Mamani Cáceres  
SECRETARIO GENERAL



Quellouno



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"



## INFORME N° 017-2019-SG- MDQ/LC-RHHA

**A :** ABOG. HEBERT MAMANI CACERES.  
SECRETARIO GENERAL

**DE :** ROSA HORTENCIA HUAMAN AZURIN  
Técnico en Abogacia-Secretaría General

**ASUNTO :** REMITE DIRECTIVA DE LIBRO DE RECLAMACIONES.

**REFERENCIA :** Informe Legal N° 376-2019-MDQ-LC/OAJ

**FECHA :** Quellouno, 12 de noviembre de 2019



Tengo a bien dirigirme a usted para informar lo siguiente que, mediante documento de la referencia el Asesor Jurídico realiza observaciones a la directiva "Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Municipalidad Distrital de Quellouno, presentada por mi persona.

Siendo que mediante proveído N°1512 de fecha 11 de noviembre de los corrientes se me remite los actuados para que se levanten las observaciones, y mediante el presente remito los "Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Municipalidad Distrital de Quellouno, con el levantamiento de las observaciones realizadas para su correspondiente aprobación mediante acto resolutivo, sin otro particular me despido de usted reiterando mi estima personal.

Atentamente;

Abog. Rosa Hortencia Huamán Azurín  
DNI: 44863919  
Abogada.



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO

## LA CONVENCION - CUSCO

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"  
"Oficina de Asesoría Jurídica"



16

### INFORME LEGAL N° 376-2019-MDQ-LC/OAJ.



**A :** LIC. ADM. RICAR SOTA CONDORI  
GERENTE MUNICIPAL.- MDQ.

**DE :** ABOG. NILO ESTRADA ESPINOZA  
ASESOR JURIDICO.- MDQ.

**ASUNTO :** INFORME A LA DIRECTIVA "LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO".

**REF. :** Proveído N° 3972-2019-GM-MDQ/LC.- Gerencia Municipal. (Reg. 478)

**FECHA :** Quellouno, 08 de noviembre del 2019.

Mediante la presente me dirijo a su despacho, a efecto de emitir el presente informe legal, bajo los siguientes fundamentos a exponer:

#### I. ANTECEDENTES.

Que, mediante Proveído N° 3972-2019-GM-MDQ/LC., de fecha 07 de noviembre del 2019, el Gerente Municipal de la Entidad Lic. Adm. Richar Sota Condori, en atención al Informe N° 0417-2019-SG-MDQ/LC., solicita a esta Oficina de Asesoría Jurídica Opinión Legal, respecto a la *Directiva de "Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Quellouno"*.

#### II. BASE LEGAL.

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General modificado por el Decreto Legislativo N° 1272, que deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor.
- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 058-2017-PCM, que Modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, sobre Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL Directiva Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones.

#### III. ANALISIS.

1. Que, mediante Proveído N° 3972-2019-GM-MDQ/LC., de fecha 07 de noviembre del 2019, el Gerente Municipal de la Entidad Lic. Adm. Richar Sota Condori, solicita a esta Oficina de Asesoría Jurídica Opinión Legal, con relación a la propuesta de la Directiva de "LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO", a mérito del Informe N° 0417-2019-SG-MDQ-LC., de fecha 05 de noviembre del 2019, del Abog. Hebert Mamani Cáceres Secretario General de la Municipalidad Distrital de Quellouno, el que remite la propuesta de la mencionada Directiva en atención al Informe N° 014-2019-SG-MDQ/LC-RHHA., del 31 de octubre del 2019.

2. Que, habiendo revisado, evaluado y analizado la propuesta de la Directiva remitida a esta OAJ, se advierte que, una directiva es un documento de gestión que son elaboradas por las áreas correspondientes de la entidad que determinan un procedimiento o acciones





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO

## LA CONVENCION - CUSCO

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"  
"Oficina de Asesoría Jurídica"



15

que deben ejecutarse en cumplimiento de los dispositivos legales vigentes y se formulan para normar disposiciones de carácter técnico administrativo sobre acciones de su competencia, de esta manera se efectúa las observaciones y se realiza recomendaciones y sugerencias respectivas: a la propuesta de la Directiva "Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Quelluno", la misma que tiene por **FINALIDAD** Formalizar los procedimientos a seguir en la atención de un reclamo físico o virtual, siendo este un mecanismo de participación ciudadana, para optimizar la eficiencia de los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Quelluno, en salvaguarda en los derechos de los usuarios en general, y por **OBJETIVO** Establecer normas para el correcto manejo del proceso de atención a los usuarios que requieran el Libro de Reclamaciones en forma física o a través del Portal Institucional de la Entidad, en los locales de atención al público de la Municipalidad Distrital de Quelluno. Definir pautas que permitan a las diferentes unidades orgánicas de la MDQ, atender oportunamente los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones. Determinar responsabilidades en el plazo de atención de los reclamos registrados para cada una de las unidades orgánicas de la MDQ., de lo señalado se ha observado, que la definición de "OBJETIVO" se encuentra suscrito subsiguiente a la definición de "FINALIDAD", por lo que se sugiere que la definición de "FINALIDAD" sea posterior a la definición del "OBJETIVO", ello conforme a los prototipos de una Directiva (lineamientos a la manera de organizar las diversas partes integrantes de un texto legal).



3. Que, de la Propuesta de la Directiva en mención, respecto a la base legal se ha limitado a citar algunas normas, ante este panorama se ha precisado algunas normas a la propuesta del Reglamento conforme se detalla en la base legal del presente Informe, en ese contexto se emite el presente informe dando pautas para la reformulación y/o actualización de la propuesta de la Directiva: "Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Quelluno".
4. Que, de conformidad con lo establecido por el **Artículo 194°** de la **Constitución Política del Perú**, y el **Artículo II** del Título Preliminar de la Ley N° 27972, **Ley Orgánica de Municipalidad**, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las Municipalidades, que radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente.
5. Que, el **Artículo 65°** de la **Constitución Política del Perú** establece "El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población".
6. Que, la **Ley N° 29571**, **Código de protección y defensa del consumidor**, en el Subcapítulo III El libro de reclamaciones **Artículo 150.- LIBRO DE RECLAMACIONES** Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo. **Artículo 151.- EXHIBICIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES** A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente. **Artículo 152.- ENTREGA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES** Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al INDECOPI la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO

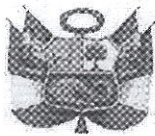
## LA CONVENCION - CUSCO

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"  
"Oficina de Asesoría Jurídica"



7. Que, el **Decreto Supremo N° 011-2011-PCM**, que aprueba el **Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor Decreto Supremo**, señala en su **Artículo 3.- DEFINICIONES** Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por: **3.1. LIBRO DE RECLAMACIONES:** Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público. **3.3. RECLAMO:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor. **3.4. QUEJA:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor. **3.5. AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES:** Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento.
8. Que, el **Decreto Supremo N° 042-2011-PCM**, sobre **OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES** tiene por **FINALIDAD** establecer un mecanismo de 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 se les brinda, en su **Artículo 3.-** refiere sobre **LIBRO DE RECLAMACIONES** Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado. La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo. 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. Asimismo, establece el **Artículo 6.- Sanciones** La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para conocer y sancionar, de corresponder conforme a las normas vigentes, ya sea actuando de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo.
9. Que, mediante **Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG**, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL Directiva Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones, señala en el **numeral 3. ALCANCE** La presente Directiva es de aplicación obligatoria para los Órganos de Control Institucional (en adelante OCI); entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, que cuenten con OCI; y las unidades orgánicas de la Contraloría General de la República (en adelante CGR). **numeral 5. DISPOSICIONES GENERALES 5.1** Definiciones; Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios de los servicios de atención brindados por las entidades de la Administración Pública, señaladas en los





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO

## LA CONVENCION -CUSCO

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"  
"Oficina de Asesoría Jurídica"



numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, pueden expresar su insatisfacción o disconformidad por el servicio brindado. En este documento, además, el usuario debe consignar información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

10. En ese contexto el libro de reclamaciones de las entidades del sector público constituye un mecanismo de participación de la ciudadanía, por el cual los usuarios de los servicios brindados por las diferentes entidades del sector público puedan expresar su insatisfacción por el servicio brindado, de manera similar al libro de reclamaciones de los establecimientos comerciales (Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor). Asimismo, la diferencia entre el libro de reclamaciones regulado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el regulado por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, es El libro de reclamaciones a que se refiere el Código de Protección y Defensa del Consumidor es solo para establecimientos comerciales, motivo por el cual el Poder Ejecutivo ha establecido este mecanismo de participación ciudadana, conforme al artículo 48 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece que: "la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para establecer los mecanismos para la recepción de denuncias y otros mecanismos de participación de la ciudadanía".

11. Al respecto, en virtud a lo solicitado por el Jefe de la Oficina de Secretaria General Abog. Hebert Mamani Cáceres, con respecto a la propuesta de la Directiva del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Quellouno, teniendo en cuenta que el Libro de Reclamaciones tiene por FINALIDAD establecer un mecanismo de 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 se les brinda, el mismo que promueve la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que pueden presentarse en la Entidad Municipal, y considerando lo establecido por el **Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, SOBRE OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES** y por la **Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG**, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL Directiva Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones, la OAJ recomienda efectuar las actuaciones administrativas a fin de que la propuesta de la Directiva "Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Quellouno", sea aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal.

#### IV. CONCLUSION.

Que, realizada el análisis, evaluación, con la debida justificación normativa, a mérito de las consideraciones expuestas en el presente informe legal, esta Oficina de Asesoría Jurídica, emite PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE para la aprobación de la propuesta de la Directiva "Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Quellouno", la misma que deberá ser aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal, a fin de establecer un mecanismo de 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 se les brinda, Libro de Reclamaciones Institucional que promueve la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que pueden presentarse en la Entidad Municipal, aprobación que debe efectuarse subsanada las observaciones advertidas en las consideraciones expuestas en los numeral 2 y 3 del presente informe legal.

#### V. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda devolver la propuesta de la Directiva a la Oficina de Secretaria General, a fin de que en su oportunidad puedan reformular y actualizar conforme a lo expuesto en el presente informe legal.

Se adjunta al presente:

- Proveído N° 3972-2019-GM-MDQ/LC., Gerencia Municipal, folio 12, más un CD.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO  
La Convención - Cusco  
  
Abog. Nilo Estrada Espinoza  
ASESOR JURÍDICO



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
QUELLOUNO**

**LA CONVENCION – CUSCO**



12

**INFORME N° 0417-2019 – SG - MDQ- LC.**

**A** : LICENCIADO RICHA SOTA CONDORI  
Gerente Municipal

**DE** : ABOG. HEBERT MAMANI CACERES.  
SECRETARIO GENERAL DE LA M.DQ.

**ASUNTO** : Se Remite Directiva de Libro de Reclamaciones.

**REFERENCIA** : Informe N°014-2019-SG-MDQ/LC-RHHA

**FECHA** : Quellouno, 05 de noviembre del 2019.



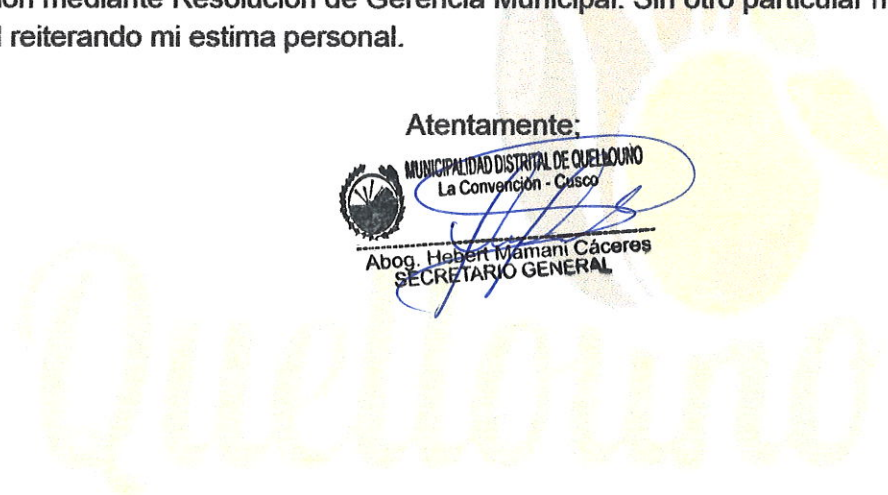
Previo un cordial saludo tengo a bien dirigirme a Ud., respecto al documento de la referencia mediante el cual la abogada Rosa Hortencia Huamán Azurin remite los “Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Municipalidad Distrital de Quellouno”.

Se tiene que mediante Resolución de Alcaldía N°0144-2019-MDQ/LC en su artículo tercero se resuelve disponer que la abogada Rosa Hortencia Huamán Azurin elabore los “Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Municipalidad Distrital de Quellouno”, y conforme a las facultades delegadas a su gerencia mediante acto resolutivo remitimos la directiva para que se proceda con su aprobación mediante Resolución de Gerencia Municipal. Sin otro particular me despido de usted reiterando mi estima personal.

Atentamente:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO  
La Convención - Cusco

Abog. Hebert Mamani Cáceres  
SECRETARIO GENERAL





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"



## INFORME N° 014-2019-SG- MDQ/LC-RHHA

**A :** ABOG. HEBERT MAMANI CACERES.  
SECRETARIO GENERAL

**DE :** ROSA HORTENCIA HUAMAN AZURIN  
Técnico en Abogacia-Secretaría General

**ASUNTO :** REMITE DIRECTIVA DE LIBRO DE RECLAMACIONES

**FECHA :** Quellouno, 31 de octubre de 2019



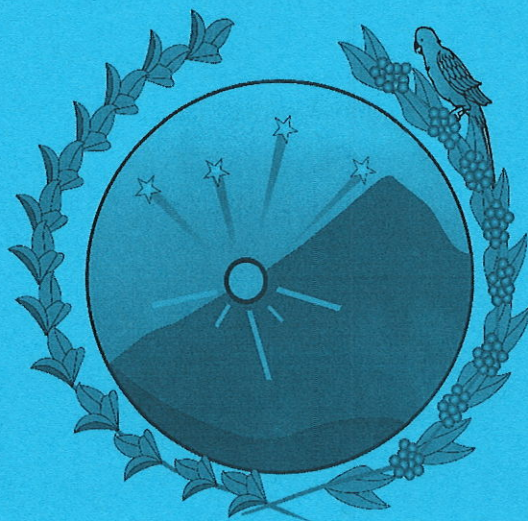
Tengo a bien dirigirme a usted para informar lo siguiente que, mediante Resolución de Alcaldía N°0144-2019-MDQ/LC se resuelve en su artículo tercero disponer que mi persona elabore la directiva sobre los "Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Municipalidad Distrital de Quellouno".

En cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución de Alcaldía N°0144-2019-MDQ/LC, cumplo con remitir a su despacho los "Lineamientos para el uso del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Municipalidad Distrital de Quellouno", en fojas diez (10), sin otro particular me despido de usted reiterando mi estima personal.

Atentamente;

Abog. Rosa Hortencia Huamán Azurín  
DNI: 44863919  
Abogada.

# **Municipalidad Distrital de Quellouno**



**DIRECTIVA N° 006 – 2019**

**“LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE  
RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE QUELLOUNO”**

**SECRETARIA GENERAL**

**NOVIEMBRE – 2019**

DIRECTIVA N° 006 – 2019

**LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE QUELLOUNO.**

I.	OBJETIVO	3
II.	FINALIDAD	3
III.	ALCANCE	3
IV.	BASE LEGAL	3
V.	VIGENCIA	3
VI.	RESPONSABILIDADES	3
VII.	DEFINICIONES	4
VIII.	DISPOSICIONES GENERALES	4
8.1	DEL AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	4
8.2	DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	5
8.2.1	Ubicación del Libro de Reclamaciones	5
8.2.2	Del Libro de Reclamaciones físico y sus características	5
8.2.3	Del Libro de Reclamaciones Virtual	5
8.3	Del Principio de Celeridad	6
IX.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	6
9.1	Del procedimiento para la prestación del reclamo	6
9.1.1	De las formas de presentación del reclamo	6
9.1.2	Del Contenido del Reclamo	6
9.2	Del procedimiento para la atención del reclamo	7
9.2.1	De la respuesta al reclamo	7
9.2.2	Del procedimiento para la atención del reclamo interpuesto en forma presencial	7
9.3	De la base de datos de los reclamos	7
X.	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES	8
XI.	ANEXOS	8



## I. OBJETIVO

Establecer normas para el correcto manejo del proceso de atención a los usuarios que requieran el Libro de Reclamaciones en forma física o a través del Portal Institucional de la Entidad, en los locales de atención al público de la Municipalidad Distrital de Quellouno.

Definir pautas que permitan a las diferentes unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Quellouno, atender oportunamente los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones.

Determinar responsabilidades en el plazo de atención de los reclamos registrados para cada una de las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Quellouno.

## II. FINALIDAD

Formalizar los procedimientos a seguir en la atención de un reclamo físico o virtual, siendo este un mecanismo de participación ciudadana, para optimizar la eficiencia de los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Quellouno, en salvaguarda de los derechos de los usuarios en general.

## III. ALCANCE.

Las disposiciones establecidas en la presente directiva son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y servidores de las diversas unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Quellouno, que independientemente de su régimen laboral o relación contractual, participan en la atención de los usuarios y de los reclamos presentados

## IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú 1993.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y modificaciones.
- Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 27785 – Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica y sus modificaciones.
- Decreto Supremo N°042-2011-PCM, establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N°011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Resolución de Contraloría N°367-2015-CG, que aprueba la directiva N°018-2015-CG/PROCAL Directiva de Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con el libro de reclamaciones.

## V. VIGENCIA

La presente directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación mediante Resolución de Gerencia Municipal

## VI. RESPONSABILIDADES

- a. La Gerencia Municipal es la encargada de supervisar el cumplimiento de la presente directiva.
- b. El funcionario de cada responsable de cada unidad orgánica, se encargará de velar por la oportunidad y eficiente atención de los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones, ya sea en la modalidad en formato físico o virtual, para que registre en éste los reclamos recibidos, así como las acciones ejecutadas por la unidad orgánica. El funcionario responsable diseñara el procedimiento respectivo para la custodia y cuidado del Libro de Reclamaciones en formato físico, en coordinación con los Responsables de Seguridad Interna.
- c. El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Quellouno se encarga bajo responsabilidad, que los plazos establecidos en la presente directiva se cumplan y que no se exceda en ningún caso el plazo establecido en el artículo 4° del Decreto Supremo N°042-2011-PCM.



- d. Es responsabilidad del personal de la Municipalidad Distrital de Quellouno, que tuvieron contacto con los usuarios, atenderlos y orientarlos para el correcto uso del Libro de Reclamaciones.
- e. Todo aquel que participe en la atención de los reclamos interpuestos por los usuarios son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.
- f. Quien incumpla con atender los reclamos en los plazos legales y con el procedimiento regulado en la presente directiva, incurrirá en responsabilidad administrativa conforme a la normatividad de la materia.
- g. La Oficina de Secretaria General informará de manera trimestral al Órgano de Control Institucional sobre el cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto Supremo N°042-2011-PCM.

## VII. DEFINICIONES

Para efectos de la presente directiva, se entenderá por:

**Área.-** Son las gerencias, unidades orgánicas y demás dependencias que pertenezcan a la estructura organizacional de la Municipalidad Distrital de Quellouno.

**Aviso del Libro de Reclamaciones.-** Es el aviso físico y virtual en el que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Quellouno y el derecho de los usuarios para solicitarlo y formular su reclamo.

**Hoja de Reclamación.-** Es el documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios registran sus reclamaciones.

**Libro de Reclamaciones.-** Es el documento de naturaleza física o virtual provisto por la Municipalidad Distrital de Quellouno, en el cual los usuarios podrán registrar sus reclamos sobre los productos y/o servicios ofrecidos en las diversas áreas de la entidad, así como en el Portal Institucional.

**Reclamo.-** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a un servicio de atención brindado por la Municipalidad Distrital de Quellouno manifestada en la hoja de reclamación del libro de reclamaciones. El reclamo no da inicio a un procedimiento administrativo y tampoco constituye una denuncia, queja por defecto de tramitación o recurso administrativo, los cuales se sujetan a las disposiciones específicas previstas en la Ley N°27444.

**Responsable del libro de reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Quellouno.-** Es el responsable de la conservación de los libros de Reclamaciones de la Entidad, así como del registro, atención y respuesta del reclamo. Es designado mediante Resolución del Titular de la Entidad conforme a lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

**Sede.-** Es el lugar en el que se encuentra la ubicación física de las oficinas de la Municipalidad Distrital de Quellouno.

**Usuario.-** Es la persona natural o jurídica que acude a la Municipalidad Distrital de Quellouno a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 a solicitar información acerca de los trámites y servicios que presta la Entidad.

## VIII. DISPOSICIONES GENERALES

### 8.1 DEL AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

- a. El aviso físico del Libro de Reclamaciones debe ser ubicado en todas las Sedes de atención al público de la Municipalidad Distrital de Quellouno, en un lugar visible para el usuario, utilizando el formato establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, que en anexo N° 1 forma parte integrante de la presente Directiva.
- b. El aviso virtual del Libro de Reclamaciones debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso del Portal Institucional de la Municipalidad Distrital Quellouno. Este aviso viene a ser un link de enlace y acceso al Libro de Reclamaciones Virtual.
- c. Este formato es de uso público también en la sede de la Municipalidad Distrital de Quellouno se dispondrá al vecino un manual sobre el uso del libro de reclamaciones virtual.



## 8.2 DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

### 8.2.1 Ubicación del Libro de Reclamaciones.

- a. El libro de Reclamaciones debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quellouno y en el Portal Institucional.

### 8.2.2 Del Libro de Reclamaciones físico y sus características.

- a. Cada funcionario responsable en cada área de la Municipalidad Distrital de Quellouno coordinara con el personal de seguridad interna para que éste último pueda entregar el libro de reclamaciones en formato físico cuando sea solicitado por el público usuario en el horario de atención de la Entidad. Cabe señalar que se debe entregar una copia del reclamo al usuario de manera obligatoria (primera hoja auto copiante)
- b. El responsable del Libro de Reclamaciones otorgará un número a cada registro, con el cual podrá hacer el seguimiento del mismo verificando el cumplimiento de los plazos establecidos. El seguimiento virtual de todos los registros los realizara informática en coordinación con el responsable designado mediante resolución del titular.
- c. El responsable del libro de reclamaciones deberá registrar las acciones ejecutadas por cada reclamo inscrito en el Libro de Reclamaciones dentro del plazo formal del procedimiento de atención de treinta (30) días hábiles y esta acción será notificada al usuario por la gerencia encargada, dentro de dicho plazo, vía correo electrónico o carta en formato físico, bajo responsabilidad.
- d. El libro de reclamaciones físico cuenta con hojas de reclamaciones numeradas, auto copiante y desglosable que señalan los campos obligatorios a ser llenados por el usuario.
- e. Cada hoja de reclamación constara de tres (03) hojas auto copiante. La primera quedará en el libro de reclamaciones físico, la segunda será entregada de forma inmediata al usuario, y la tercera será remitida al responsable del libro de reclamaciones.
- f. En la sede de la Municipalidad Distrital de Quellouno la numeración de las hojas de reclamaciones físicas consta de siete (07) dígitos, de los cuales los tres (03) primeros, de izquierda a derecha, corresponden a la serie que se les asigne y los cuatro (04) restantes corresponden al número correlativo.
- g. Las series establecidas no podrán variarse ni intercambiarse. Asimismo, el número correlativo que sigue a la serie comenzará indefectiblemente y sin excepción en "0001" (cero, cero, cero, uno)

### 8.2.3 Del Libro de Reclamaciones Virtual.

- a) Cada usuario puede registrar su reclamo en la página web de la Municipalidad Distrital de Quellouno, en la pestaña *Libro de Reclamaciones*, cada registro deberá consignar los datos requeridos en el formato para que derive al usuario la respuesta formal.
- b) El Responsable del Libro de Reclamaciones Virtual deberá derivar el Reclamo a la unidad orgánica competente para la respuesta (carta o correo electrónico), en un plazo de un (01) día hábil siguiente de la recepción del mismo.
- c) El Responsable del Libro de Reclamaciones deberá registrar las acciones ejecutadas de acuerdo a los registros inscritos en el Libro de Reclamaciones Virtual dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, y esta acción será notificada al usuario de manera formal (carta en formato físico o correo electrónico)

El Libro de Reclamaciones Virtual de la Municipalidad Distrital de Quellouno, deberá cumplir con las siguientes características:

- Contener el formato de la Hoja de Reclamaciones.
- Proporcionar al usuario la opción de imprimir el reclamo, y;
- Dar al usuario la opción de recibir una copia del reclamo en su correo electrónico.



### 8.3 Del Principio de Celeridad.

Los Reclamos de los usuarios deben ser atendidos y solucionados dentro de los plazos fijados en la presente directiva.

## IX. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

### 9.1 Del procedimiento para la prestación del reclamo.

#### 9.1.1 De las formas de presentación del reclamo.

El usuario podrá presentar su reclamo de las siguientes formas:

- a) En forma presencial: Cuando el usuario presenta su reclamo en el Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Quellouno.
- b) En forma no presencial: Cuando el usuario presenta su reclamo a través del formato virtual del Libro de Reclamaciones del Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Quellouno.

#### 9.1.2 Del Contenido del Reclamo.

La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, como documento físico constará de tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiante, la original será entregada al usuario, la primera copia quedará en posesión de la Municipalidad y la segunda copia será remitida a las instancias de control cuando sea requerida. Contendrá la siguiente información:

- Identificación de la Hoja de Reclamación.
- Numeración Correlativa.
- Fecha de Reclamo.
- Datos del Usuario Reclamante:
  - 1) Nombres y apellidos.
  - 2) Domicilio.
  - 3) Numero de documento de identidad.
  - 4) Teléfono de contacto.
  - 5) Correo electrónico.
  - 6) Identificación de la atención brindada. (descripción).
  - 7) Acciones adoptadas por la entidad (detalle).
  - 8) Firma del usuario en el Libro de Reclamaciones físico.

En el formato virtual se incluye un código de seguridad que ingresará el usuario.

El personal de recepción, o quien haga de sus veces, debe orientar al usuario respecto a la forma de presentación del reclamo y verificar que la Hoja de Reclamación contenga la información mínima antes descrita. En caso el usuario decida no consignar alguno de los datos contenidos en la información mínima, el personal de recepción, o quien haga de sus veces, deberá dejar constancia de dicha circunstancia en la sección observaciones de la Hoja de Reclamación, informando al usuario las consecuencias derivadas de su omisión.

### 9.2 Del procedimiento para la atención del reclamo.

#### 9.2.1 De la respuesta al reclamo.

- a) **Del plazo para responder al usuario.-** La Municipalidad Distrital de Quellouno está obligada a dar respuesta al usuario, empleando medios físicos o electrónicos, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles de interpuesto el reclamo.
- b) **De la forma y contenido de la respuesta.-** La respuesta debe realizarse mediante una carta suscrita por el Responsable del Libro de Reclamaciones, la cual debe contener:
  - Un resumen de lo ocurrido.
  - El análisis y/o evaluación de los hechos.
  - Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro, de corresponder; y
  - Las medidas adoptadas para brindar un mejor servicio.



### 9.2.2 Del procedimiento para la atención del reclamo interpuesto en forma presencial.

- a) El personal de recepción, o quien haga de sus veces, en el transcurso del día de interpuesto el reclamo, remitirá al Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Quellouno la Hoja de Reclamación en la que haya sido registrado.
- b) El responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Quellouno, dentro de los dos (02) días hábiles de recibida la Hoja de Reclamación, realizará las siguientes acciones:
  - Verificará si la Hoja de Reclamación contiene la totalidad de la información requerida, conforme a lo establece el acápite 9.1.2 del numeral 9.1 de la presente directiva.
  - En caso verifique que la Hoja de Reclamación no contiene la información completa, archivará el reclamo.

En caso verifique que la información consignada en la Hoja de Reclamación no corresponde a un reclamo conforme a los términos descritos en el literal e) del acápite VII de la presente directiva, procederá a archivar la Hoja de Reclamación e informar al usuario de dicha circunstancia.

De verificar que la información consignada corresponde a un reclamo que se encuentre bajo el ámbito de competencia de la Municipalidad Distrital de Quellouno, comunicará al área correspondiente el detalle de la información contenida en la Hoja de Reclamación para que proceda con el trámite respectivo, informando al usuario dicha circunstancia.

- c) De proceder el reclamo, el jefe del área involucrada elaborará un informe en el plazo de seis (06) días hábiles, detallando lo siguiente:
  - Descripción del reclamo.
  - La explicación de lo ocurrido.
  - Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro; y,
  - Si el hecho constituye una presunta falta administrativa, se comunicará las acciones adoptadas al respecto.

- d) El responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Quellouno elaborará, en el plazo de siete (07) días hábiles, la respuesta al usuario y se la remitirá al domicilio que haya consignado.

En la elaboración de la respuesta del reclamo el Responsable del Libro de Reclamaciones deberá indicar las acciones adoptadas tendentes a que la entidad mejore sus procedimientos. Solo en caso que el usuario haya indicado expresamente que se le responda por correo electrónico, la respuesta se le enviará por dicho medio.

### 9.2.3 Del procedimiento para la atención del reclamo interpuesto en forma no presencial.

El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Quellouno, con su acceso al aplicativo informático del *Libro de Reclamaciones del Portal Institucional*, verificará diariamente si se han registrado o no reclamos.

De encontrar el registro de un reclamo, el procedimiento continuará conforme lo dispuesto en los literales b), c) y d) del sub numeral 8.2.2 de la presente directiva.

### 9.3 De la base de datos de los reclamos.

El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Quellouno en una base de datos llevará el registro de los reclamos que presenten los usuarios, con la finalidad de poder detectar las incidencias más frecuentes en el servicio de atención que brinda la Entidad.

La base de datos deberá indicar:

- Si el reclamo fue presencial o virtual.
- El número de hoja de reclamación.



- Datos del usuario
- La fecha del reclamo
- El área involucrada
- El funcionario o servidor reclamado
- La fecha de respuesta al usuario, y;
- Las acciones adoptadas por la entidad.

#### X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES.

- 10.1 Los funcionarios responsables del libro de reclamaciones, serán designados mediante Resolución de Alcaldía.
- 10.2 El responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Quellouno, dentro de los primeros quince (15) días calendario de cada semestre, deberá informar a la Secretaría General sobre los reclamos atendidos en el semestre anterior.
- 10.3 El responsable del libro de reclamaciones mantendrá el archivo de los reclamos y de los documentos que se hayan generado en relación a los mismos por el periodo de dos (02) años, desde la fecha de su interposición. Transcurrido dicho plazo, adoptará las acciones necesarias a fin de que se traslade la documentación al Archivo Central de la Municipalidad Distrital de Quellouno.
- 10.4 El libro de reclamaciones físico ubicado en la Municipalidad Distrital de Quellouno será utilizado hasta su término, luego de lo cual la impresión de una nueva edición debe ser conforme a los parámetros indicados en la presente directiva.
- 10.5 El responsable del libro de reclamaciones se encargará de realizar las acciones que correspondan a fin de que se implemente progresivamente la plataforma del libro de reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Quellouno, dicha plataforma debe contar con las siguientes características:
- Contener el formato de la hoja de reclamación.
  - Ser de fácil acceso al usuario
  - Proporcionar una impresión gratuita del reclamo, y;
  - Brindar al usuario la opción de poder recibir una copia del reclamo en su correo electrónico.
- 10.6 En caso de pérdida del libro de reclamaciones en formato físico se comunicará a la oficina de Secretaria General quien repondrá el libro de reclamaciones en el menor tiempo posible; sin perjuicio de las demás acciones que correspondan.
- 10.7 Los datos que se consignarán en el libro de reclamaciones tanto físico como virtual será de acuerdo a lo establecido en la presente directiva.
- 10.8 Todo lo no previsto en la presente directiva se regirá por la normatividad vigente sobre la materia que resulte aplicable.
- 10.9 En caso de conflicto o discrepancia entre lo señalado en la presente directiva y las normas vigentes sobre la materia, prevalecerá lo dispuesto en estas últimas.
- 10.10 La presente directiva deja sin efecto toda aquella normatividad de carácter interno que contravenga lo dispuesto en la misma.

#### XI. ANEXOS.

- Anexo N° 1 Imagen del aviso del libro de reclamaciones.
- Anexo N° 2 Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.

# LIBRO DE RECLAMACIONES



BOGOTÁ  
NOTARÍA 06

01

FECHA	DÍA	MES	AÑO

HOJA DE RECLAMACIÓN N°

NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL Ó  
RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA

DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE  
SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE:

DOMICILIO:

DNI / RUC / CE:

TELÉFONO/E-MAIL:

PADRE O MADRE:  
para el caso de menores de edad

DNI:

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO

DESCRIPCIÓN:

SERVICIO

## 3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN

RECLAMO <sup>1</sup>

QUEJA <sup>2</sup>



RECOMENDACIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

DETALLE:



CONSUMIDOR

PROVEEDOR  
(OPCIONAL)