



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 050

Lima, 30 ENE 2012

VISTOS, el Memorando N° 622-2011-MML-GDC y el Informe N° 002-2011-MML-GDC.LAHB de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, el Informe N° 003-2012-MML-GP-SDI de la Subgerencia de Desarrollo Institucional, el Memorando N° 023-2012-MML-GP de la Gerencia de Planificación y el Informe N° 145-2011-MML-GAJ de la Gerencia de Asuntos Jurídicos;

CONSIDERANDO:

Que, según lo dispuesto por el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, el Estado tiene el deber de defender el interés de los consumidores y usuarios;

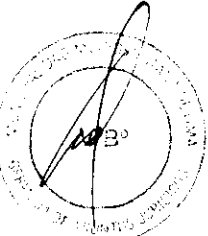
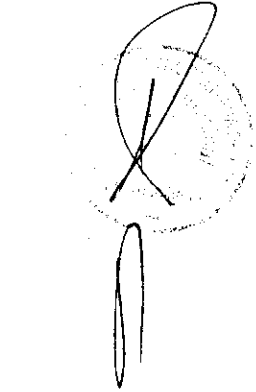
Que, en ese sentido, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se estableció que las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos. Asimismo se dispuso que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad;

Que, consecuentemente, por Resolución de Alcaldía N° 296, de fecha 22 de junio de 2011, se designó como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima al Gerente de Defensa del Ciudadano, encargándosele la emisión de los lineamientos que sean necesarios para asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, la Gerencia de Defensa del Ciudadano, mediante el Memorando N° 622-2011-MML-GDC, ha propuesto para su aprobación respectiva, el proyecto de Directiva denominado "Lineamientos para la implementación del Libro de Reclamaciones y disposiciones para la presentación y atención de reclamos en la Municipalidad Metropolitana de Lima", la cual tiene por objeto establecer lineamientos que uniformen la implementación del Libro de Reclamaciones, así como para la presentación y atención de reclamos que presenten los usuarios respecto a los trámites y servicios que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima;

Que, estando a lo expuesto, se ha visto por conveniente aprobar la Directiva propuesta por la Gerencia de Defensa del Ciudadano, por ser un instrumento que coadyuvará a la mejor implementación del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Metropolitana de Lima;

De conformidad con las atribuciones conferidas por la Ley N° 27292, Ley Orgánica de Municipalidades;



SE RESUELVE:

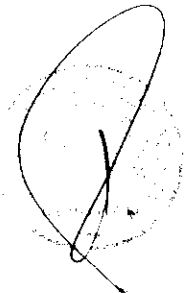
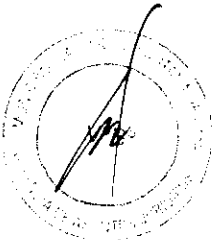
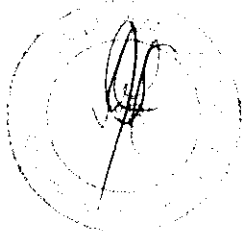
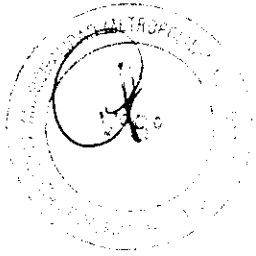
050

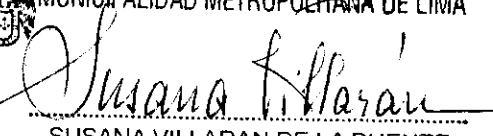
Artículo 1°.- Aprobar la Directiva N° 001-2012-MML/GDC denominada "Lineamientos para la implementación del Libro de Reclamaciones y disposiciones para la presentación y atención de reclamos en la Municipalidad Metropolitana de Lima" que como anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer que la Gerencia de Defensa del Ciudadano sea la responsable de la implementación y aplicación de la Directiva aprobada por la presente Resolución.

Artículo 3°.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima (www.munlima.gob.pe) así como en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

SUSANA VILLARAN DE LA PUENTE
ALCALDESA

DIRECTIVA N° 001-2012-MML-GDC**Lineamientos para la implementación del Libro de Reclamaciones y disposiciones para la presentación y atención de reclamos en la Municipalidad Metropolitana de Lima****1. OBJETIVO:**

La presente Directiva tiene por objetivo establecer lineamientos que uniformicen la implementación del Libro de Reclamaciones, así como para la presentación y atención de reclamos que presenten los usuarios respecto a los trámites y servicios que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima – en adelante, MML.

2. BASE LEGAL:

- a) Constitución Política del Perú.
- b) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- c) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- d) Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- e) Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
- f) Decreto Supremo N° 079-2007-PCM, Lineamientos para la elaboración y aprobación del TUPA y establecen disposiciones para el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo.
- g) Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la MML, aprobado por Ordenanza N° 1334 y modificada por la Ordenanza N° 1351.
- h) Ordenanza N° 992 que crea el Sistema de Defensa del Ciudadano y regula los procedimientos de atención de reclamos y sugerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- i) Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Metropolitana de Lima, aprobado por la Ordenanza N° 892 y sus modificatorias.
- j) Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) de la MML, aprobado por Decreto de Alcaldía N° 100 del 15 de diciembre del año 2005 y modificatorias.
- k) Resolución de Alcaldía N° 296 del 22 de junio del año 2011, que designa como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima al Gerente de Defensa del Ciudadano.
- l) Directiva N° 001-2006-MML/GP-SDI "Estructura básica de las comunicaciones escritas y el diseño y empleo de sellos en la Municipalidad Metropolitana de Lima", aprobada por Resolución de Alcaldía N° 405 del 28 de marzo del año 2006.

3. ALCANCES:

En cumplimiento del artículo 1° de la Resolución de Alcaldía N° 296, la presente Directiva es de alcance a todas las gerencias y órganos que conforman la MML.

Así también, resulta aplicable de forma supletoria a los órganos desconcentrados, órganos descentralizados y empresas municipales que a la vigencia de la presente Directiva, no cuenten con una norma que regule la implementación del Libro de

Reclamaciones. En este caso, la aplicación supletoria culminará con la emisión de la disposición legal pertinente emitida por la máxima autoridad de estas entidades.

Para ello, las entidades descritas en el párrafo anterior se encuentran facultadas a tomar como referencia la presente Directiva, a fin de adecuarla para la presentación de reclamos respecto a los trámites y servicios que brindan, siempre que tomen en cuenta lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y otras normas aplicables sobre la materia.

4. DEFINICIONES:

Para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- a) **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a la MML para ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 o solicitar información acerca de los trámites y servicios de competencia institucional.
- b) **Reclamo:** Manifestación de insatisfacción o disconformidad que un usuario realiza a la MML, a través de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones respecto a la atención brindada por las gerencias y órganos que conforman la MML.

El reclamo no constituye una denuncia, queja por defecto de tramitación o recurso administrativo y en consecuencia no inicia el procedimiento para la atención de dichos aspectos, que son regulados en la Ley N° 27444.

- c) **Reclamo malicioso:** Reclamo presentado faltando a la verdad o presentando documentación falsa y/o adulterada.
- d) **Trámite:** En concordancia con el artículo 55° de la Ley N° 27444 es todo procedimiento iniciado por el usuario, que forme o no parte del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la MML, en adelante TUPA de la MML

Se considera también dentro de la presente definición a los procedimientos de oficio, en los cuales el (los) usuario (s) se pueda (n) encontrar inmerso (s) dentro de cualquiera de sus etapas.

- e) **Servicio:** Distinguiéndose a los siguientes:

e.1) Servicio prestado en exclusividad: Son prestaciones que la MML se encuentra facultada a brindar en forma exclusiva, no pudiendo ser realizadas por otra entidad o terceros. Los servicios prestados en exclusividad se encuentran incluidos en el TUPA.

e.2) Servicio no prestado en exclusividad: Son los que se encuentran establecidos en el TUSNE aprobado por Decreto de Alcaldía N° 100 del 15 de diciembre del año 2005 y sus modificatorias.

e.3) Servicio público: Actividad propia de la MML cuya prestación positiva es de carácter esencial, debiendo desarrollarse con continuidad, en condiciones de igualdad para los administrados y en estricto cumplimiento de los estándares mínimos de calidad correspondientes por la naturaleza del servicio.

- f) **Responsable del Libro de Reclamaciones en la MML:** Responsabilidad que recae en el Gerente de Defensa del Ciudadano por mandato del artículo 1° de la Resolución de Alcaldía N° 296, de fecha 22 de junio del año 2011.
- g) **Órgano responsable de la atención del reclamo en la MML:** Es el órgano de la MML que por mandato legal tiene la competencia para conocer y atender, en caso corresponda, los reclamos formulados por los usuarios.
- h) **Responsable del Libro de Reclamaciones en cada órgano desconcentrado, órgano descentralizado y empresa municipal:** Responsabilidad que recae en un funcionario y/o servidor, que resulte designado por el dispositivo legal pertinente.

Cada uno de estos responsables, colabora con la Gerencia de Defensa del Ciudadano en la implementación de la presente Directiva y otras normas que resulten necesarias para asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

5. DISPOSICIONES GENERALES:

5.1 Sobre el Libro de Reclamaciones de la MML:

- a) La MML contará con un total de 13 Libros de Reclamaciones en formato físico, de los cuales uno (1) se encontrará en la sede de la Gerencia de Defensa del Ciudadano. Igual número se asignará en cada uno de los siguientes centros de atención al usuario y casas vecinales:

Centros de atención al usuario.-

- i. Edificio Cahuas: Jr. Camaná N° 564 – Cercado de Lima.
- ii. Edificio Confinas: Jr. Conde de Superunda N° 169 – Cercado de Lima.
- iii. Desarrollo Social: Jr. Conde de Superunda N° 446 – Cercado de Lima.
- iv. Desarrollo Empresarial - Licencias: Pasaje Santa Rosa N° 172 – 180 Cercado de Lima.
- v. Registros Civiles: Av. 6 de Agosto N° 856 – Jesús María.
- vi. Transporte Urbano – Setame: Jr. Antonio Vargas N° 1723 Urbanización Elio – Cercado de Lima (Altura 23 Av, Venezuela).

Casas vecinales.-

- i. Casa Vecinal N° 01: Av. Nicolás de Piérola N° 437 Oficina N° 212- Cercado de Lima.
- ii. Casa Vecinal N° 02: Calle Madre de Dios N° 281, Santa Beatriz- Cercado de Lima.
- iii. Casa Vecinal N° 03: Jr. Ramón Herrera N° 273- Cercado de Lima.
- iv. Casa Vecinal N° 04: Jr. Caylloma N° 137 – Cercado de Lima.
- v. Casa Vecinal N° 05: Calle Bertello N° 878 Urb. Pando III Etapa – Cercado de Lima.
- vi. Casa Vecinal N° 06: Av. Alfonso Ugarte N° 100 – Cercado de Lima.

En todos los casos, 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.

- b) La información consignada por el usuario, será registrada en la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones cuyo formato denominado Anexo N° 01 forma parte integrante de la presente Directiva.

5.2 Características del Libro de Reclamaciones de la MML:

- a) La Gerencia de Defensa del Ciudadano, los centros de atención al usuario y casas vecinales deberán contar en sus locales con el Libro de Reclamaciones de manera física, que deberá ser ubicado en lugar visible y de fácil acceso para los usuarios.
- b) El Libro de Reclamaciones deberá contar con Hojas de Reclamaciones debidamente numeradas.
- c) En caso la Alta Dirección de la MML disponga contar con un Libro de Reclamaciones en formato virtual, éste deberá estar a disposición de los usuarios en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, en los centros de atención y casas vecinales mediante una plataforma debidamente implementada, de fácil acceso para el usuario. En este caso, la MML debe brindar al usuario el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su reclamo de manera adecuada.

Asimismo, el Libro de Reclamaciones en formato virtual deberá permitir que el usuario imprima gratuitamente una copia de la Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su reclamo y adicionalmente, de requerirlo, recibir copia de la Hoja de Reclamación virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione el usuario.

5.3 Características de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones de la MML:

- a) El Libro de Reclamaciones en formato físico deberá contar con Hojas de Reclamaciones debidamente numeradas, que permitirán la obtención de un cargo desglosable que será entregado al usuario como constancia del reclamo efectuado.
- b) Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones en formato físico como virtual deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo N° 01 de la presente Directiva. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente la Hoja de Reclamación como tal.
- Numeración correlativa.
- Fecha de reclamo
- Nombre de la Municipalidad Metropolitana de Lima, la denominación de la Gerencia de Defensa del Ciudadano o centro de atención al usuario donde está el Libro de Reclamaciones y la dirección de la sede donde se ubica el Libro de Reclamaciones (según formato).
- Nombre, domicilio, número de DNI, teléfono y correo electrónico del usuario reclamante.
- Identificación de la atención del procedimiento administrativo, servicio y/o solicitud de información solicitada a la MML.
- Detalle del reclamo
- Firma del usuario. En el caso del Libro de Reclamaciones virtual, la MML implementará mecanismos que reemplacen la firma del usuario pero que acrediten se encuentra conforme con los términos del reclamo.
- Espacio en blanco para que la MML anote las acciones adoptadas con respecto al reclamo.

5.4 Características del Aviso del Libro de Reclamaciones de la MML:

- a) El aviso constituye el letrero físico del Libro de Reclamaciones que se exhibirá en un lugar visible y fácilmente accesible al público que asista a la Gerencia de Defensa del Ciudadano, a los centros de atención al usuario o casas vecinales, utilizando el formato establecido en el Anexo N° 02 de la presente Directiva.
- b) El responsable del Libro de Reclamaciones en la MML, los encargados de los centros de atención al usuario así como de las casas vecinales, deberán velar porque el Aviso del Libro de Reclamaciones esté ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, debiendo encontrarse como mínimo en el espacio donde se ubica la Mesa de Partes y otros que puedan ser vistos por los usuarios.

6. PROCEDIMIENTO:

6.1 De la presentación del reclamo:

- a) El usuario que solicita el Libro de Reclamaciones será atendido por personal de la MML provenientes la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de los centros de atención o casas vecinales señalados en el punto 5.1.
- b) Luego de ello, se hará entrega de la Hoja de Reclamación para que el usuario proceda a llenar sus datos y consignar el detalle de su reclamo. Podrá acompañar cuánta información o medios probatorios estime necesarios.
- c) Una vez cumplido ello, el personal competente de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de los centros de atención al usuario o casas vecinales deberán entregar el cargo desglosable del reclamo efectuado en el Libro de Reclamaciones.

- 6.2 El personal de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de los centros de atención o casas vecinales deberán velar que la Hoja de Reclamación esté debidamente llerrada. En caso se observe alguna omisión o defecto, se comunicará inmediatamente al usuario; si ello no fuera posible deberá requerirse la subsanación para que sea efectuada en el plazo de 2 días hábiles, contados desde la notificación de la comunicación de las observaciones, dejando constancia del hecho en la hoja de reclamación respectiva.

Si pese al requerimiento efectuado, el usuario no consigna de manera adecuada la totalidad de la información requerida en la Hoja de Reclamación, se considerará el reclamo como no presentado.

- 6.3 En caso se implemente el Libro de Reclamaciones en formato virtual, el personal competente de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de los centros de atención y casas vecinales brindarán las facilidades al usuario que quiera formular su reclamo, siendo responsable que la Hoja de Reclamación esté debidamente llenada y presentada virtualmente. En el caso se observe alguna omisión o defecto que no fue advertido en el momento de la presentación del reclamo, se procederá conforme a lo señalado en el punto 6.2.

6.4 De la atención del reclamo:

- a) De la derivación del reclamo hacia el órgano responsable de la atención del reclamo en la MML:

En caso el reclamo se haya formulado en el Libro de Reclamaciones a cargo de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, se derivará el reclamo en el día a la gerencia u órgano competente de la MML que atiende o atendió el procedimiento o servicio que es materia de reclamo, solicitando que en un plazo de siete (7) días contados desde su recepción se brinde atención al reclamo formulado lo que implica que en ese plazo debe ponerse en conocimiento de la Gerencia de Defensa del Ciudadano el informe de respuesta correspondiente.

En caso el reclamo se haya formulado en el Libro de Reclamaciones de alguno de los centros de atención al usuario o casas vecinales, este hecho se pondrá en conocimiento en el día a la Gerencia de Defensa del Ciudadano como responsable del Libro de Reclamaciones, órgano que procederá conforme a lo señalado en el párrafo anterior.

b) Del Informe del órgano responsable de la atención del reclamo en la MML:

Una vez que el reclamo fue derivado, el gerente o responsable del órgano competente, procederá a emitir un informe sobre el resultado de la atención al reclamo formulado en el plazo señalado en el punto a) del presente artículo.

En el informe de respuesta, el gerente o responsable del órgano competente deberá señalar las medidas adoptadas para el caso y aquellas que permitan evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro, en caso corresponda.

c) Respuesta al usuario:

La Gerencia de Defensa del Ciudadano como responsable del Libro de Reclamaciones, una vez recibido el informe de atención al reclamo formulado por el gerente o responsable del órgano competente, procederá a dar respuesta al usuario dentro del plazo de tres (3) días hábiles.

La comunicación del resultado efectuada al usuario, no tiene efectos vinculantes, ni sujeta a recurso impugnativo alguno y pone fin al reclamo.

6.5 Plazo máximo para la atención del reclamo:

El plazo máximo para la atención de todo reclamo formulado en los Libros de Reclamaciones de la MML no puede ser mayor a quince (15) días hábiles, los que se cuentan desde el día siguiente al de su presentación ante la Gerencia de Defensa del Ciudadano, los centros de atención al usuario y casas vecinales.

6.6 Supuestos de no atención:

- a) Los reclamos que se presenten sin la información necesaria en la Hoja de Reclamaciones, y ésta no sea subsanada de acuerdo a lo previsto en la presente Directiva.
- b) No resulte clara la materia objeto del reclamo.
- c) Los reclamos en los que se pretende tramitar acciones, recursos o derechos que vienen siendo materia de procedimiento administrativo y cuya intervención pueda obstaculizar la labor de la Administración.
- d) Los reclamos que se refieran a la tramitación de procesos de contrataciones.
- e) Los reclamos que se presenten en la Hoja de Reclamación sin información que permita identificar el órgano responsable de la atención del reclamo o cuya

atención corresponda a las competencias de entidades de otro nivel de gobierno.

- f) Los reclamos que pretendan cuestionar una norma.

En cualquiera de estos supuestos, corresponderá comunicar al usuario y se dejará constancia en el Libro de reclamaciones respectivo.

7. DEL CONTROL:

El responsable del Libro de Reclamaciones informará semestralmente al Órgano de Control Institucional mediante la entrega de un reporte situacional de los reclamos producidos y la atención que se les brindó durante ese periodo.

8. REMISIÓN DE REPORTES:

Sin defecto de lo dispuesto por el numeral 3 de la presente Directiva, los órganos desconcentrados, descentralizados y empresas que integran el Sistema de Defensa del Ciudadano, deberán remitir a la Gerencia de Defensa del Ciudadano reportes estadísticos con periodicidad trimestral respecto al estado situacional de los reclamos producidos durante ese periodo, utilizando el formato establecido en el Anexo N° 03 de la presente Directiva. En base a esa información, la Gerencia de Defensa del Ciudadano se encuentra facultada a solicitar información complementaria.

9. VIGENCIA:

La presente Directiva entrará en vigencia desde el día siguiente de su publicación en el Portal Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima (www.munlima.gob.pe) así como en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe).

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA:

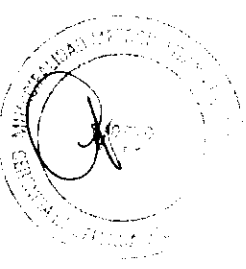
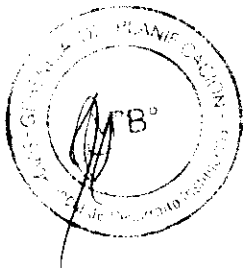
La información que proporcione el usuario como sustento de su reclamo tendrá carácter de declaración jurada, de modo que los reclamos maliciosos serán rechazados y derivados por la Gerencia de Defensa del Ciudadano a las instancias administrativas correspondientes, para la formulación de las acciones a que hubiere lugar.

SEGUNDA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA:

Los procedimientos para la atención de reclamos que se hubieren iniciado antes de la vigencia de la presente Directiva, proseguirán hasta su culminación.

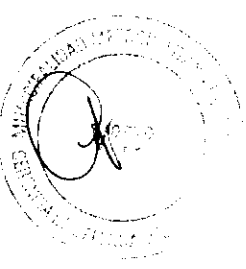
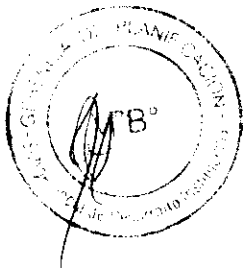
050

ANEXO Nº 01



050

ANEXO Nº 01



SISTEMA DE DEFENSA DEL CIUDADANO 050

Libro de Reclamaciones				Hoja de Reclamación	
Fecha:	Día	Mes	Año	N° 000001 2011	
				Operación N°	

Corporación Municipal:
Municipalidad Metropolitana de Lima
 C. De la Unión 3007 Jr. Conde de Superonda 141

I. Identificación del usuario

Persona Natural		Persona Jurídica	
DNI		RUC	
Apellido Paterno		Razon social	
Apellido Materno			
Nombre			

II. Datos para comunicarnos con usted

Domicilio y referencia

Dirección	Teléfono 1	Teléfono 2	
-----------	------------	------------	--

Correo electrónico

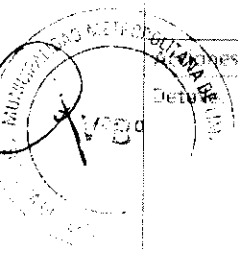
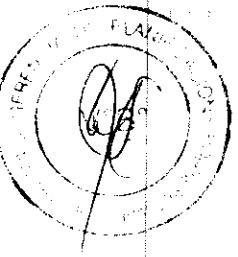
III. Reclamo

Lugar/Oficina relacionada con el Reclamo

Personal involucrado con el reclamo

Descripción:

D

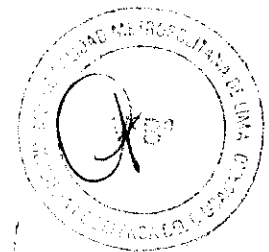
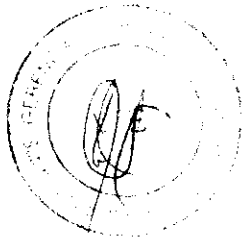


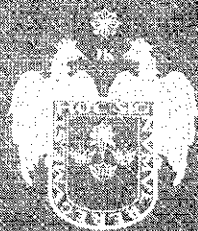
Reclamos adoptados por la Entidad

Firma

050

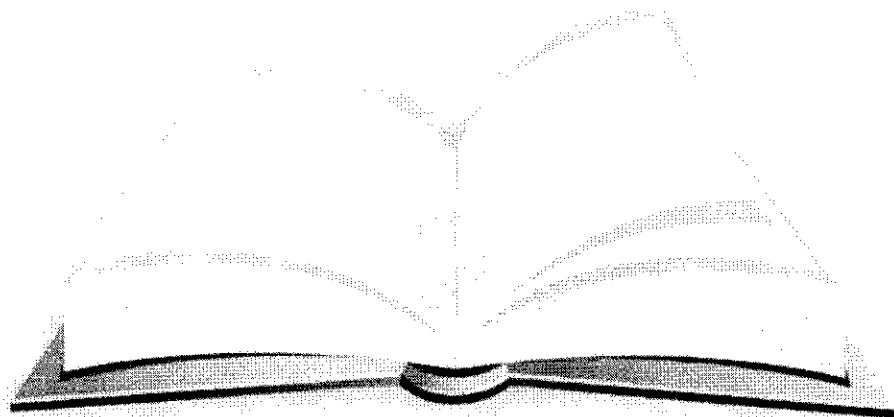
ANEXO Nº 02





**Municipalidad Metropolitana
de Lima**

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido por el Decreto Supremo N°042-2011-PCM esta entidad cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicitalo para registrar los reclamos que tengas.



GDC Gerencia de
Defensa del Ciudadano



Gerencia de Defensa del Ciudadano

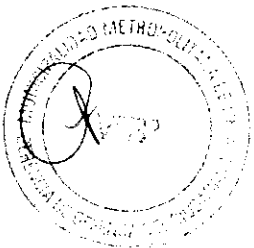
Jr. Caylloma 124 Oficina 405-407/ Jr. Camana 564 1er Piso modulo N°17

Central Telefónica : 315-1583 / 315-1300 Anexo 1695 - 1660 - 1614

www.munlima.gob.pe/defensadelciudadano

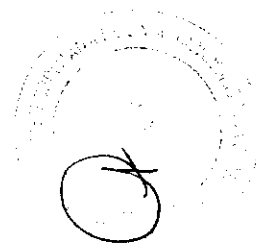
050

ANEXO Nº 03

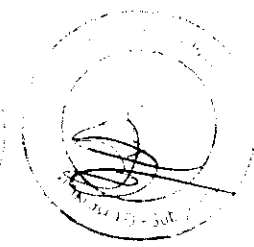


FORMATO PARA LA REMISIÓN DE REPORTE RESPECTO AL ESTADO SITUACIONAL DE LOS RECLAMOS

Número total de reclamos recibidos en la entidad	Número total de reclamos concluidos en la entidad	Reclamos concluidos en la entidad		Plazo promedio para la atención de los reclamos en la entidad	Motivos recurrentes de reclamos	Comentarios
		Fundados	Infundados			
(Esta información deberá desagregarse por unidades orgánicas mediante un reporte estadístico en barras)	(Esta información deberá desagregarse por unidades orgánicas mediante un reporte estadístico en barras)	(Esta información deberá desagregarse por unidades orgánicas mediante un reporte estadístico en barras)	(Esta información deberá desagregarse por unidades orgánicas mediante un reporte estadístico en barras)	(Esta información deberá desagregarse por unidades orgánicas mediante un reporte estadístico en barras)	(Esta información deberá desagregarse por unidades orgánicas mediante un reporte estadístico en barras)	



[Handwritten signature]



SISTEMA DE DEFENSA DEL CIUDADANO 050

Libro de Reclamaciones				Hoja de Reclamación	
Fecha:	Día	Mes	Año	N° 000001 2011	
				Operación N°	

Corporación Municipal:
Municipalidad Metropolitana de Lima
 C. De la Unión 3007 Jr. Conde de Superunda 141

I. Identificación del usuario

Persona Natural		Persona Jurídica	
DNI		RUC	
Apellido Paterno		Razon social	
Apellido Materno			
Nombre			

II. Datos para comunicarnos con usted

Domicilio y referencia

Dirección	Teléfono 1	Teléfono 2
-----------	------------	------------

Correo electrónico

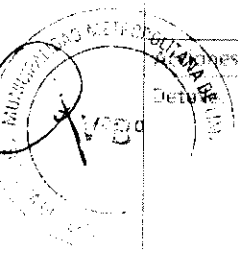
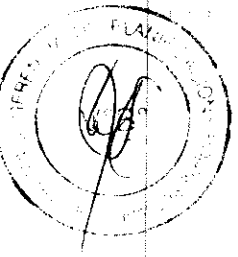
III. Reclamo

Lugar/Oficina relacionada con el Reclamo

Personal involucrado con el reclamo

Descripción:

D

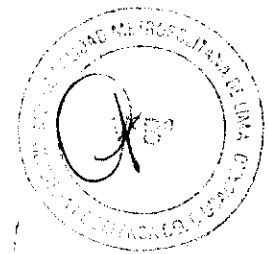
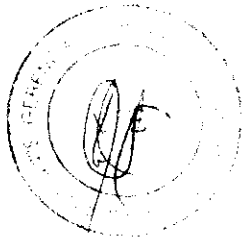


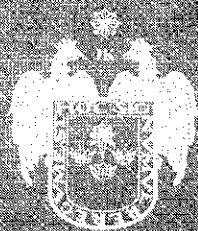
Reclamos adoptados por la Entidad

Firma

050

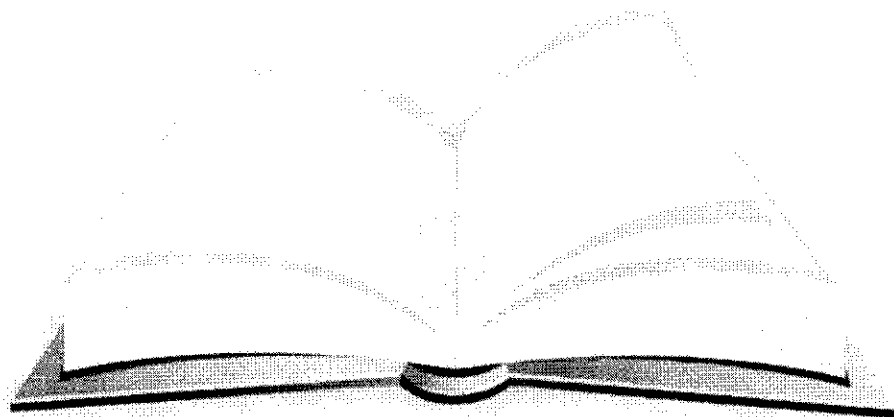
ANEXO Nº 02





**Municipalidad Metropolitana
de Lima**

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido por el Decreto Supremo N°042-2011-PCM esta entidad cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar los reclamos que tengas.



GDC Gerencia de
Defensa del Ciudadano



Gerencia de Defensa del Ciudadano

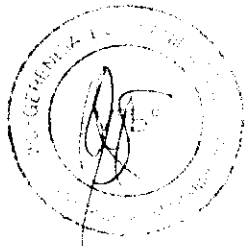
Jr. Caylloma 124 Oficina 405-407/ Jr. Camana 564 1er Piso modulo N°17

Central Telefónica : 315-1583 / 315-1300 Anexo 1695 - 1660 - 1614

www.munlima.gob.pe/defensadelciudadano

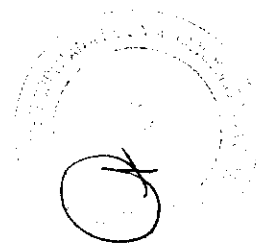
050

ANEXO Nº 03



FORMATO PARA LA REMISIÓN DE REPORTE RESPECTO AL ESTADO SITUACIONAL DE LOS RECLAMOS

Número total de reclamos recibidos en la entidad	Número total de reclamos concluidos en la entidad	Reclamos concluidos en la entidad		Plazo promedio para la atención de los reclamos en la entidad	Motivos recurrentes de reclamos	Comentarios
		Fundados	Infundados			
(Esta información deberá desagregarse por unidades orgánicas mediante un reporte estadístico en barras)	(Esta información deberá desagregarse por unidades orgánicas mediante un reporte estadístico en barras)	(Esta información deberá desagregarse por unidades orgánicas mediante un reporte estadístico en barras)	(Esta información deberá desagregarse por unidades orgánicas mediante un reporte estadístico en barras)	(Esta información deberá desagregarse por unidades orgánicas mediante un reporte estadístico en barras)	(Esta información deberá desagregarse por unidades orgánicas mediante un reporte estadístico en barras)	



[Handwritten signature]

