Municipalidad Distrital de Torata	"NORMAS QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCION DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TORATA"							
	Código: Nº 007 -2011- SPCTNI-GPP-GM/MDT		Aprobada por:					
	Elaborada por:	Sub Gerencia de Planeamiento, Acondicionamiento Territorial y Cooperación Técnica Nacional e Internacional						
	Áreas involucradas:	UNIDADES ORGANICAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TORATA						
	Fecha de Aprobación		Folios	08	Anexos	01	Total Págs.	09
	Sustituye	NINGUNA	Aprobada por					

I. OBJETIVO:

Establecer normas y procedimientos para la presentación y atención de las quejas y/o sugerencias a ser planteadas ante la Municipalidad Distrital de Torata por los contribuyentes o ciudadanos, respecto de la actuación de los servidores públicos de la Municipalidad en el cumplimiento de sus funciones, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora continua en la calidad de los servicios públicos que presta, estableciéndose los sistemas de recepción, tramitación, resolución e información que permitan el eficaz cumplimiento de este objetivo.

II. FINALIDAD:

Establecer criterios para la presentación a la Municipalidad Distrital de Torata de las quejas y/o sugerencias debidamente sustentadas que formulen los contribuyentes o ciudadanos, a fin de facilitar su atención oportuna.

III. BASE LEGAL:

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa
- Ordenanza Municipal N° 09-2010-MDT, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Torata
- D. S. N° 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa.
- D.S. N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Resolucion de Alcaldía N° 581-2010-A/MDT, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Torata

IV. ALCANCE:

Lo establecido en la presente directiva es de observancia y de cumplimiento obligatorio para todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Torata.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Para efectos de la presente directiva se utilizará las siguientes definiciones:

a. **Contribuyente, Usuario o Ciudadano**: Persona natural o jurídica, peruana o extranjera que, personalmente o a través de sus representantes, formulan una queja y/o sugerencia al amparo de la presente directiva, como titular de derechos individuales o colectivos.

b. **Área Responsable de la Recepción y Trámite**: Corresponde a la Oficina de Imagen Institucional, atender las quejas y/o sugerencias presentadas por los ciudadanos, contra las diversas áreas de la Corporación Municipal.

c. **Área Responsable de la Respuesta**: Es el órgano de la Municipalidad involucrado en las quejas y/o sugerencias presentados por los usuarios, a quien le corresponde implementar acciones que permitan dar solución a los reclamos y/o atender las sugerencias formuladas en caso sean atendibles.

d. **Sugerencia**: Se considerará sugerencia, cualquier propuesta formulada por los ciudadanos destinados a mejorar la prestación o la calidad de un servicio de competencia municipal o de los unidades dependientes de la Municipalidad Distrital de Torata, ya sea en el ámbito organizativo o funcional, y que pueda contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con Administración Municipal.

e. **Quejas**: Se considera queja la comunicación presentada por el usuario de acuerdo a los requisitos establecidos en la presente directiva, que tiene por objeto hacer de conocimiento de la Municipalidad, los casos en que existan indicios de una deficiente atención de sus trámites, una probable inadecuada prestación de servicios públicos o administrativos, así como contra cualquier situación en la que el ciudadano estime que sus derechos han sido vulnerados por acción, omisión o deficiente actuación de los funcionarios o servidores públicos de la Entidad Municipal.

f. **Confiabilidad**: La información que proporcione el contribuyente o ciudadano o quien presente la queja y/o sugerencia solamente podrá ser utilizada para los fines a que se refiere la presente directiva, no pudiendo ser suministrada a terceros no vinculados con la respectiva queja o sugerencia

g. **Informe Especial**: Es aquel documento dirigido a la Gerencia Municipal y a las áreas responsables, cuando se identifican las causas por las cuales se cometen los mismos errores de manera reiterada, lo cual origina la presentación de diversos reclamos sobre una misma materia. Dichos informes también podrán emitirse cuando exista casos de falta de predisposición del Área Responsable de la Respuesta a colaborar con las acciones de la Oficina de Imagen Institucional.

5.2 ÁREA DE RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La Oficina de Imagen Institucional, unidad orgánica dependiente de Alcaldía, será el órgano competente para:

a. Recibir, registrar y tramitar cada queja y/o sugerencia, relativa a los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de Torata, una vez presentadas por los ciudadanos.
b. Trasladar la queja y/o sugerencia al órgano municipal competente para su resolución.
c. Ofrecer respuesta a los ciudadanos e informarle de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.

Con la finalidad de una atención eficiente, la Oficina de Imagen Institucional deberá ubicarse en un lugar visible y accesible para todos los ciudadanos y usuarios y también para el personal municipal, estableciéndose alguna señal que la identifique y sea perfectamente comprensible, que es el lugar adecuado, para presentar una queja o sugerencia.

Con la finalidad de brindar mayores facilidades a los ciudadanos la Oficina de Imagen Institucional, instalará en un lugar visible y accesible a todos los ciudadanos un "Buzón de Quejas y Sugerencias" en el cual también se recibirán las quejas o sugerencias que efectivicen los ciudadanos.
Se adecuará un Libro o Registro Especial donde anotará las quejas y/o sugerencias recibidas, el nombre de la persona natural o jurídica que la remitió, su documento de identidad, y el trámite que se la ha dado al expediente. Asimismo deberá anotar el número de Informe Final que se ha motivado producto de la queja y/o sugerencia recibida.

5.3 DE LAS FORMAS Y LUGARES DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.
Los ciudadanos, podrán presentar las quejas y sugerencias a través de diversos medios, que a modo enunciativo, se indican a continuación.

a) Medio presencial: Apersonándose a la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de Torata. Para facilitar su presentación, se advertirá al ciudadano mediante carteles informativos o cualquier procedimiento similar, de la posibilidad de formular quejas y/o sugerencias, con la indicación que tienen a su disposición formulario pre impreso para la presentación de quejas y/o sugerencias, cuyo modelo figura como anexo de la presente Directiva (ANEXO 01), sin perjuicio de la plena validez en todo caso de las quejas y/o sugerencias presentadas sin sujeción a modelo alguno, siempre que cumplan los requisitos establecidos en la presente directiva.
Los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal de la Oficina de Imagen Institucional en la formulación y constancia de su queja o sugerencia. En todo caso deberá ser firmada por el ciudadano como muestra de conformidad.
Una vez llenado y firmado el formulario, se entregará una copia al ciudadano y el original del mismo junto con una segunda copia, se utilizará para la tramitación del expediente y su archivo.

b) Medios no presenciales:

- ✓ Telefónico: Las quejas y/o sugerencias a través de este medio se harán llamando a los números de teléfonos que a estos efectos se señalen.
  El servidor que atienda la llamada deberá estar instruida para solicitar del interesado los datos que permitan rellenar el impreso y extenderá una diligencia en el mismo indicando la hora, fecha y su firma.
  En las reclamaciones o quejas realizadas por este medio, el interesado deberá de personarse en el plazo de dos (02) días hábiles contados a partir del día siguiente a su llamada telefónica, para firmar el formulario de la queja. Caso contrario, a la queja se le dará el tratamiento de sugerencia.
- ✓ Correo postal: Por escrito a través de este medio, los interesados podrán formular sugerencias o quejas conforme al modelo oficial de formulario diseñado para este fin.
  En el caso que el escrito de queja, presentado por este medio no reúna los datos del formulario oficial, la Oficina de Imagen Institucional le requerirá al interesado para que en un plazo de dos (02) días hábiles lo subsane o complete, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su queja y se procederá a su archivo.
  En la Oficina de Imagen Institucional procederán a su discriminación con objeto de saber si la queja o sugerencia presentada es competencia de la Municipalidad.
  En caso afirmativo, la propia Oficina de Imagen Institucional rellenará el formulario pre impreso, archivará el original junto con el de la carta recibida, y comunicará su recepción al ciudadano, vía telefónica, el mismo día en que se recibió el documento, comenzando así el plazo para su tramitación.
- ✓ Medios electrónicos: En la página Web de la Municipalidad se instalará un buzón de Quejas y Sugerencias, a disposición de los que deseen formularlas y tramitarlas por correo electrónico para la presentación de las mismas, en la forma prevista en la presente

directiva. Los interesados acompañarán a las quejas o sugerencias la documentación que consideren oportuna.

5.4 DE LOS DATOS A FACILITAR POR EL INTERESADO.

Las quejas y/o sugerencias, deberán contener como mínimo:

a) El nombre y apellidos, o razón social.
b) El número de DNI, o documento que lo sustituya
c) El domicilio a efectos de notificación (vía pública y número, localidad).
d) Datos del representante que actúe en nombre del interesado y acreditación de la representación.
e) Hechos y razones, en los que se concrete con claridad, la queja o exposición de la sugerencia especificando los datos necesarios para la adecuada identificación del suceso, hecho, agente, servicio o unidad donde se produjo el hecho o la incidencia que da lugar a la queja o sugerencia con indicación de la fecha de la incidencia y expresión razonada de los argumentos que sustenten la queja o sugerencia.
f) Fecha y firma, cuando se presente por escrito.
g) En el caso de quejas o sugerencias presentadas por medios telefónicos o por correo electrónico o por internet se especificará esta circunstancia.

Los ciudadanos podrán facilitar además otros datos que sean de su interés (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) a efectos de comunicaciones, además de aquellos documentos que estimen pertinentes para su resolución.
Las quejas y sugerencias que se realicen por cualquier medio sin facilitar los datos expresados en el presente artículo, no generan el derecho de los interesados a obtener respuesta a la misma. No obstante, se les dará a las mismas el curso que pudiera corresponder.

5.5 DE LOS SUPUESTOS EN LOS QUE NO SE ATENDERÁN LAS QUEJAS O SUGERENCIAS

No se atenderán las quejas y/o sugerencias únicamente cuando:

a) Se presenten sin la información necesaria, y ésta no sea subsanable mediante los datos que obran en los archivos de la Municipalidad Distrital de Torata.
b) Se advierta en ellas mala fe, ésta sea fútil o trivial.
c) Los datos a que se refieren los incisos a) y b) del numeral 5.4 fueran falsos o no se pudiera verificar su autenticidad.
d) No resulte clara la materia objeto de la queja o sugerencia realizada.
e) Se pretenda tramitar por la vía regulada en la presente Directiva recursos o derechos distintos a las quejas o sugerencias definidas en el Título Preliminar.
f) Reiteren otras anteriores ya atendidas.
g) No estén vinculadas con la competencia de la Municipalidad Distrital de Torata.

Cuando se detecte alguno de los supuestos señalados en los literales a), b) y c), del presente numeral, se comunicará tal hecho a quien presentó la queja o sugerencia, otorgándole un plazo de dos (02) días hábiles para la subsanación de los defectos o carencias observadas. Vencido dicho plazo o si no se ubicara a quien presentó la queja o sugerencia, ésta se archivará sin generar respuesta. En los casos a que hace referencia el literal g) del presente numeral, la queja o sugerencia será puesta en conocimiento de la entidad competente en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas, comunicando dicha decisión al ciudadano. Asimismo, cuando no sea posible determinar al ente competente se comunicará dicha situación al ciudadano, en el mismo plazo, para que adopte la decisión más conveniente a su derecho.
En los demás casos a que se refiere el presente numeral, se procederá a archivar, automáticamente, la queja o sugerencia.

Asimismo, si durante el desarrollo del procedimiento se estableciera la necesidad de solicitar alguna información extra o requerir la ampliación de la información que fuera inicialmente proporcionada por el usuario, la Oficina de Imagen Institucional podrá conceder un término similar bajo el mismo apercibimiento del párrafo anterior.

5.5 DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD PARA LA ELABORACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

Los escritos de respuesta a las quejas o sugerencias se ajustarán a los siguientes directrices:

a. Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar plazos.
b. Personalización de la respuesta.
c. Respuesta a todo el contenido planteado, con referencia a los informes recabados.
d. Contestación redactada en términos sencillos, inteligibles y sin tecnicismos.
e. Expresión, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la reclamación o queja o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.
f. Disculpas por las molestias que han podido causarse al ciudadano al explicitar su queja o sugerencia y agradecimiento por la oportunidad de mejorar que las mismas brindan en su caso.

VI. PROCEDIMIENTO

6.1.- DE LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

La Oficina de Imagen Institucional es la encargada de la recepción de las quejas y/o sugerencias presentadas por los ciudadanos y usuarios

6.2.- DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

1. En plazo de tres (03) dias hábiles, desde que fuese registrada en la Oficina de Imagen Institucional, se examinará la sugerencia o queja, pudiendo requerirse al interesado para que en plazo de dos (02) dias hábiles proceda a la subsanación de los defectos y omisiones de que adolezca, o la admita a trámite.
2. Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias, y los aspectos a que se refieren, la Oficina de Imagen Institucional, las clasificará de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio.
3. Admitida por el responsable de la Oficina de Imagen Institucional, la queja o sugerencia se remitirá al Jefe del área responsable de la respuesta, quien previo estudio de la misma, la informará por escrito, remitiendo dicho informe a la Oficina de Imagen Institucional, en plazo no mayor de siete (07) días hábiles.
4. Recibido el informe del Jefe del área responsable de la respuesta, la Oficina de Imagen Institucional remitirá la contestación comprensiva del informe a la persona que presentó la queja o sugerencia de acuerdo con los criterios de calidad para la elaboración de la respuesta que se establecen en la presente directiva.
5. Aquellas quejas o reclamaciones que afecten al comportamiento de autoridades o personal municipal tendrán carácter reservado, comunicándose a la persona aludida, que podrá pedir audiencia ante la Comisión Especial de Quejas y Sugerencias, sin perjuicio que por ésta última se requiera su presencia. En éstos casos dicha Comisión podrá solicitar informe del superior jerárquico.

6.3.- DEL DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO.

El reclamante podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación remitida a la Oficina de Imagen Institucional, por cualquiera de los medios admitidos para su presentación. En éste supuesto, el Funcionario responsable de la Oficina archivará el expediente, dando cuenta a la Comisión Especial de Quejas y Sugerencias, y a la unidad orgánica municipal que originó la queja o reclamación. No obstante la Municipalidad podrá continuar de oficio las quejas o reclamaciones que considere pertinentes o cuando se pongan de manifiesto conductas presuntamente constitutivas de infracción penal o administrativa.

6.4.- DE LA ACUMULACIÓN DE EXPEDIENTES.

La Oficina de Imagen Institucional podrá acordar la acumulación, para su atención conjunta, en los siguientes casos:

a. Cuando se trate de quejas o reclamos presentados por distintas personas que, en lo sustancial, coincidan en los hechos o problemas puestos de manifiesto o en las solicitudes formuladas.
b. Cuando se trate de quejas y/o sugerencias formulados por una misma persona referidas a cuestiones de similar naturaleza o reiteren otros cuyo trámite aún no ha concluido

6.5.- DEL PLAZO DE RESPUESTA.

1. Se entenderá resuelta la queja o sugerencia:

   a) Cuando se hubiera desestimado.
   b) Cuando se hubiera realizado la actuación propuesta.
   c) Por voluntad expresa del interesado de desistir en el procedimiento.

2. Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación. El plazo del procedimiento se contabiliza desde el momento que se formule correctamente la queja, lo que supone que la subsanación a que hace referencia el artículo 10º no es computable para el plazo a que hace referencia este artículo.

6.6.- DE LA UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA.

1. La respuesta de las quejas y sugerencias sobre los servicios que brinda la Municipalidad es responsabilidad del Jefe de la unidad orgánica donde se produjo el servicio afectado.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, copia de estas respuestas se enviarán al Gerente Municipal para que tenga constancia de las mismas y velen por su adecuada resolución en consonancia con las funciones que le atribuye el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Torata.

6.7.- DE LA COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

DE LA COMISIÓN

1. La Comisión Especial de Quejas y Sugerencias, será designada mediante Resolución de Alcaldía. El trabajo de la Comisión se basará en los principios de: prevención, protección, celeridad, eficacia, confidencialidad, honradez y respeto. Sus funciones principales son:

a. Evaluar la queja en el caso que el usuario persista en reclamar luego que el responsable de la Oficina de Imagen Institucional le remitiera el informe de descargo del área correspondiente.
b. Evaluar la queja en el caso que el Jefe de la unidad orgánica al que se le solicite la respuesta, no cumpla con remitirla a la Oficina de Imagen Institucional, en el plazo establecido.

2. La Comisión estará integrada por:

- ✓ El Gerente Municipal, quien la Presidirá
- ✓ El Sub Gerente de Imagen Institucional, quien actuará como Secretario
- ✓ El Gerente de Servicios Públicos y Municipales
- ✓ El Gerente de Asesoría Jurídica

6.8.- DE LAS EVALUACIONES DE LA COMISION

a. EVALUACIÓN DE LA QUEJA

1. Recibida la queja motivada por alguno de los numerales señalados en el artículo precedente, la Comisión, recabará de las unidades orgánicas correspondientes, los suficientes elementos de juicio, indicios y evidencias que permitan arribar a una opinión fundada respecto a los hechos que motivan la queja; en el supuesto que la queja sea fundada recomendará el cese inmediato de la violación o la restitución del derecho vulnerado, recomendando la instauración de un procedimiento administrativo disciplinario de ser el caso o la acción de control respectiva, elaborando un informe final al Titular de la Entidad donde se hará constar un resumen de los hechos, los resultados de la investigación y el derecho aplicable.
2. Dicho informe será emitido dentro del término de cinco (05) días hábiles contados desde la recepción de la respuesta del Funcionario o Servidor quejado, excepcionalmente atendiendo a la complejidad de los hechos, el plazo para la elaboración del informe puede duplicarse, debiéndose expresar los motivos y notificar al recurrente en el plazo de veinticuatro (24) horas
3. La Comisión una vez concluido su informe final informará de sus actuaciones al interesado en el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados desde la fecha del registro de la queja. Dicha información se realizara a través de la Oficina de Imagen Institucional.

b. EVALUACIÓN DE LA SUGERENCIA

La Comisión recepcionará la sugerencia, y la derivará dentro de las veinticuatro (24) horas a la unidad orgánica de la Municipalidad que le compete atender la sugerencia.
La unidad orgánica que recibió la sugerencia, emitirá su contestación en el plazo de cinco (05) días hábiles, señalando expresamente su viabilidad; por la complejidad del caso dicho plazo podrá prorrogarse por igual término, solo una vez.
Recibida la contestación la Comisión responderá al recurrente en el término de dos (02) días hábiles, a través de la Oficina de Imagen Institucional

6.9.- DE LOS EFECTOS DE LA QUEJA.

Las quejas y sugerencias formuladas en el marco de la presente directiva, no tienen, en ningún caso, la naturaleza de recurso administrativo. Su interposición no interrumpirá ni suspenderá los plazos establecidos en la legislación vigente para su tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.
Las quejas y sugerencias no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones, recursos o derechos que, de conformidad con la normatividad reguladora de cada procedimiento,

puedan ejercitar los que en éstos estén como interesados. Las respuestas a las quejas y sugerencias no son susceptibles de recurso impugnativo alguno. El trámite de las quejas y sugerencias en la Municipalidad Distrital de Torata es gratuito.

VII.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. Los puntos no previstos en la presente directiva, serán absueltas por la Comisión Especial de Sugerencias y Quejas
2. El trámite de las quejas y sugerencias en la Municipalidad Distrital de Torata es gratuito así como el formato de solicitud
3. Los usuarios tienen derecho a estar informados, en todo momento, sobre el estado de atención de las quejas o sugerencias que hubiera presentado. El resultado de la queja o sugerencia será comunicado al ciudadano de manera verbal, cuando la atención se realice en forma inmediata, y por escrito en los demás casos.
4. Encárguese a la Oficina de Imagen Institucional para que en el término de quince días hábiles de aprobada la presente Directiva, proceda a determinar e instalar en la Municipalidad Distrital de Torata, el Buzón de Quejas y Sugerencias, bajo responsabilidad
5. La Oficina de Imagen Institucional como responsable de la instalación del Buzón de Quejas y Sugerencias, aperturará el mismo en forma diaria, a horas 3.00 p.m. De igual forma se aperturará el Correo Electrónico que contenga dicha información, procediéndose a su registro posterior según lo establecido en la presente directiva
6. Los usuarios podrán formular nueva queja, esta vez a la Comisión Especial de Sugerencias y Quejas, cuando la respuesta no haya sido satisfactoria o no haya recibido contestación en el plazo de treinta (30) días hábiles. La Comisión estudiará las quejas procedentes y adoptará las medidas correspondientes y en todo caso informará de sus actuaciones al interesado en el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados desde la fecha del registro de la queja
7. Establecer la vigencia del Formulario "Formato para la presentación de quejas o sugerencias" a ser utilizado para formular Quejas o Sugerencias al amparo de la presente Directiva, cuya distribución es gratuita.

VIII.- RESPONSABILIDAD:

1. Encárguese al responsable del manejo del Portal Institucional la publicación del contenido de la presente Directiva y del Formulario señalado en la séptima disposición complementaria, en el portal Web de la Municipalidad. www.munitorata.gob.pe
2. La Oficina de Imagen Institucional es responsable del cumplimiento de lo establecido en la presente directiva.

Torata, Abril del 2011

ANEXO 01

MUNICIPALIDAD DISTRITAL TORATA

Formulario Único de Trámite

DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

N.º de Expediente

No. Folios

I. DATOS DEL INTERESADO

1. Apellidos y Nombres o Razón Social

2. Nro. de DNI o C.I. | 3. Nro. de RUC | 4. Telef. Fijo | 5. Telef. Móvil

6. Av./Jr./Ca./Pje. | 7. Nro. | Int. | Mz. | Hte.

8. Urb., AA.HH. otros | 9. Distrito | 10. Provincia | 11. Región

II. REPRESENTANTE LEGAL (completar sólo en el caso de personas jurídicas que son representadas por un tercero)

12. Apellidos y Nombres | 13. Nro. de DNI o C.I. | 14. Nro. Partida (SUNARP) | 15. Nro. Teléfono

III. TIPO DEL TRAMITE QUE REALIZA (marque con una X)

[ ] QUEJA [ ] SUGERENCIA

Exposición de Motivos:

POR LO EXPUESTO

A usted solicito que (**):

IV. DOCUMENTOS ADJUNTOS

1. 4.
2. 5.
3. 6.

Torata, ... de ... del 20...

Firma del solicitante / representante legal o apoderado

DNI/C.I.

Huella Digital

(*) Breve y concreta descripción de los hechos que la motivan. De ser posible adjuntar pruebas.

(**) Indicar en forma precisa lo que se busca con la Queja o Denuncia.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL GERENCIA MUNICIPAL TORATA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL Oficina Asesoría Jurídica TORATA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TORATA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL SUB-GERENCIA PLANEAMIENTO CTI TORATA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TORATA
MOQUEGUA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA

Nº 271-2011-A/MDT

Torata, 16 MAYO 2011

VISTO:

El Memorándum N° 230-2011-RAQH-GM-MDT, emitido por Gerencia Municipal, mediante el cual se remite la propuesta de la Directiva **"NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TORATA"**, para su aprobación; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Municipalidad Distrital de Torata, como órgano de gobierno promotor del desarrollo local, tiene personería jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, la autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el servicio al ciudadano es el fundamento de una Administración Municipal que hace efectivo los principios de eficiencia, confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación activa que ha de inspirar la actuación de la Administración en sus relaciones con los usuarios de los servicios públicos;

Que, es necesario disponer de un sistema que regule tanto el procedimiento administrativo para la resolución de las quejas y/o sugerencias; como también la actividad de análisis y puesta en marcha de los programas de mejora continua que deban implementarse en la Municipalidad dentro del marco del Programa de Modernización Municipal;

Que, mediante Informe N° 111-2011-CVF-SGPCTNI/MDT, del 25 de Abril del 2011, emitido por la Sub Gerencia de Planeamiento AT y CTNI, se revisa y evalúa la Directiva "NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TORATA", por lo que procede a dar la conformidad respectiva, debiendo continuar su trámite para su aprobación, vía Resolución de Alcaldía;

Que, mediante Informe N° 119-2011-PBV-GPP/MDT, del 27 de Abril del 2011, emitido por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, se remite a Gerencia Municipal la conformidad de la Directiva con Código N° 007-2011-SPCTNI-GPP-GM/MDT, sobre "NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TORATA"; la misma que mediante proveído S/N de Gerencia Municipal se solicita proyectar la resolución correspondiente;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, en uso de las atribuciones conferidas por la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades y visaciones correspondientes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 007-2011-SPCTNI-GPP-GM/MDT sobre **"NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TORATA"**, la misma que cuenta con ocho (VIII) ítems; y que a folios 09 forma parte de la presente Resolución.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TORATA
MOQUEGUA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA

Nº 271-2011-A/MDT

Torata, 16 MAYO 2011

ARTÍCULO SEGUNDO.- APROBAR el Formulario Único de Trámite de Quejas y/o Sugerencias; el mismo que deberá estar a disposición de los ciudadanos en la página web de la Municipalidad, encargándosele a don Guillermo Ticona Chanini su publicación en el Portal de la entidad.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCÁRGUESE a la Oficina de Imágen Institucional, la difusión del contenido de la presente Directiva entre las diferentes Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Torata.

ARTÍCULO CUARTO.- La Directiva aprobada mediante el artículo primero, entrará en vigencia al día siguiente de emitida la presente Resolución.

ARTÍCULO QUINTO.- DEJAR SIN EFECTO, cualquier norma administrativa que se oponga a la presente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TORATA
Prof. Angel Manuel Murtado Jiménez
ALCALDE