



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
PROGRAMA DE GOBIERNO REGIONAL DE LIMA METROPOLITANA

Lima, **12 3 ABR 2012**

RESOLUCIÓN DE GERENCIA REGIONAL N° 57-2012 - MML/ PGRLM

VISTO:

El Informe N° 054-2012-MML/PGRLM-SRAJ-NRG de fecha 07 de marzo de 2012 de la Subgerencia Regional de Asuntos Jurídicos y el Informe N° 016-2012-MML/PGRLM-SRPP-LMHA de fecha 04 de abril de 2012 de la Subgerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto que solicitan la aprobación del Manual de Normas y Procedimientos de "Lineamientos para la Implementación del Libro de Reclamaciones y Disposiciones para la presentación y atención de reclamos en el Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana"; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana se constituyó mediante Edicto N° 254 del 25 de abril del 2003, como órgano desconcentrado de la Municipalidad Metropolitana de Lima; que actúa con autonomía técnica, económica, financiera y administrativa, con el Pliego Presupuestal N° 465;

Que, 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;

Que, por Resolución de Gerencia Regional N° 092-2011/MML/PGRLM, se designó al Responsable del Libro de Reclamaciones del Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana, a fin de efectuar su implementación respectiva, de conformidad a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, con Resolución de Alcaldía N° 050-MML de fecha 30 de enero de 2012, la Municipalidad Metropolitana de Lima aprobó 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", la cual señala que resulta aplicable de forma supletoria a los órganos desconcentrados que a la vigencia de la referida directiva no cuenten con una norma que regule la implementación del Libro de Reclamaciones, y culminará con la emisión de la disposición legal pertinente emitida por su máxima autoridad;



Que, el Manual de Normas y Procedimientos de "Lineamientos para la Implementación del Libro de Reclamaciones y Disposiciones para la presentación y atención de reclamos en el PGRLM" que se propone, tiene por objeto establecer los lineamientos a aplicar en 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 el PGRLM;

Que, por lo expuesto, es procedente aprobar mediante acto resolutivo el Manual de Normas y Procedimientos sobre "Lineamientos para la Implementación del Libro de Reclamaciones y disposiciones para la presentación y atención de reclamos en el PGRLM", a fin de instaurar los lineamientos aplicables en la Implementación del Libro de Reclamaciones para su atención directa por el personal que designe la Gerencia Regional así como para la presentación y atención de reclamos que presenten los usuarios en el PGRLM, el cual se sujeta a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, a la Resolución de Alcaldía N° 050-MML de fecha 30 de enero de 2012 que aprobó 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" y la normatividad aplicable al caso;

Que, en atención a las atribuciones conferidas mediante la Ordenanza N° 1029-MML, modificada por la Ordenanza N° 1140- MML y contando con la conformidad de la Subgerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto y la opinión favorable de la Subgerencia Regional de Asuntos Jurídicos del PGRLM.

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos NP N° 024-MML/PGRLM-GR V1 "Lineamientos para la Implementación del Libro de Reclamaciones y disposiciones para la presentación y atención de reclamos en el PGRLM"; que está compuesta de 10 numerales y 3 anexos.

Artículo Segundo.- El Manual de Normas y Procedimiento NP N° 024-MML/PGRLM-GR V1 "Lineamientos para la Implementación del Libro de Reclamaciones y disposiciones para la presentación y atención de reclamos en el PGRLM"; es de aplicación para la Gerencia Regional y todas las Subgerencias del PGRLM.

Artículo Tercero.- Notificar la presente resolución a todas las Subgerencias Regionales del Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.


MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
PROGRAMA DE GOBIERNO REGIONAL DE LIMA METROPOLITANA

CARMEN VILDOSO CHIRINOS
GERENTE (e)



Municipalidad Metropolitana de Lima

Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana

| | | | |
|---|--|---|--|
| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS NP N° 024-MML/PGRLM-GR V1 | | RESOLUCIÓN DE GERENCIA REGIONAL N° 57 -2012/MML/PGRLM | |
| Descripción de la Norma y Procedimiento: LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y DISPOSICIONES PARA LA PRESENTACION Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN EL PROGRAMA DE GOBIERNO REGIONAL DE LIMA METROPOLITANA | | | |
| Reemplaza a: Ninguno | | INFORME N° 016-2012-MML/PGRLM-SRPP-LMHA INFORME N° 081-2012-MML/PGRLM-SRAJ-NRG | |
| N° de Páginas: 13 | Fecha de Aprobación: 23 ABR 2012 | Aprobada por:  CARMEN VILDOSO CHIRINOS GERENTE (e) FIRMA Y SELLO | |
| Formulada por: Subgerencia Regional de Asuntos Jurídicos | | | |



PROGRAMA DE
GOBIERNO REGIONAL DE
LIMA METROPOLITANA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y DISPOSICIONES PARA LA PRESENTACION Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN EL PGRLM

NP N° 024-MML/PGRLM-GR V1

FECHA: 23 ABR 2012

1. FINALIDAD

Establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana – PGRLM y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que se deben aplicar en 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 el Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana – PGRLM.

3. ALCANCE

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento para la Gerencia Regional y todas las subgerencias del PGRLM.

4. BASE LEGAL

4.1 La Constitución Política del Perú.

4.2 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

4.3 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las entidades del Sector Pública de contar con un Libro de Reclamaciones.

4.4 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.

4.5 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.

4.6 Edicto N° 254-MML, que crea el Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana.

4.7 Reglamento de Organización y Funciones del Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana aprobado por Ordenanza 1029, modificada por Ordenanza N° 1140.

4.8 Resolución de Alcaldía N° 050, que aprueba 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".

5. DEFINICIONES

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





PROGRAMA DE
GOBIERNO REGIONAL DE
LIMA METROPOLITANA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y DISPOSICIONES PARA LA PRESENTACION Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN EL PGRLM

NP N° 024-MML/PGRLM-GR V1

FECHA: 23 ABR 2012

- **Usuario:** Persona Natural o Jurídica que acude al PGRLM 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 del PGRLM.
- **Reclamo:** Manifestación de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por las Subgerencias Regionales del PGRLM, a través de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.

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

- **Reclamo Malicioso:** Reclamo presentado faltando a la verdad o presentando documentación falsa y/o adulterada.
- **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual provisto por el PGRLM en el cual los usuarios podrán registrar reclamos sobre los servicios de atención brindados por el PGRLM.
- **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.

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.

- **Responsable del Libro de Reclamaciones en el PGRLM:** la Responsabilidad recae en un funcionario y/o servidor designado mediante Resolución de Gerencia Regional.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Sobre el Libro de Reclamaciones del PGRLM

- a) El PGRLM contará con un Libro de Reclamaciones en formato físico, el cual se encontrará en Mesa de Partes del PGRLM ubicado en el Jirón Camaná N° 488, Cercado de Lima.
- b) Los usuarios podrán formular sus reclamos, para lo cual deben consignar información relativa a su identidad así como aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.
- c) La Información consignada por el usuario, será registrada en la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones cuyo formato denominado Anexo N° 01 que forma parte integrante de la presente Directiva.

6.2 Características del Libro de Reclamaciones del PGRLM

- a) El Libro de Reclamaciones ubicado en la Mesa de Partes del PGRLM, deberá ser ubicado en lugar visible y de fácil acceso para los usuarios.





PROGRAMA DE
GOBIERNO REGIONAL DE
LIMA METROPOLITANA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y DISPOSICIONES PARA LA PRESENTACION Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN EL PGRLM

NP N° 024-MML/PGRLM-GR V1

FECHA: 23 ABR 2012

- b) El Libro de Reclamaciones deberá contar con Hojas de Reclamaciones debidamente numeradas.
- c) En caso la Gerencia Regional del PGRLM disponga contar con un Libro de Reclamaciones en formato virtual, éste deberá estar a disposición de los usuarios en las oficinas del PGRLM mediante una plataforma debidamente implementada, de fácil acceso para el usuario. En este caso el PGRLM debe brindar al usuario el apoyo técnico necesario para que se 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 en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione el usuario.

6.3 Características de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones del PGRLM

- a) Las Hojas de Reclamaciones deben estar debidamente numeradas, permitiendo la obtención de un cargo desglosable que será entregado al usuario como constancia del reclamo efectuado.
- b) Las Hojas de Reclamaciones, en formato físico deben contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo N° 01 de la presente Directiva, información que incluye:
 - Denominación que permita identificar claramente la Hoja de Reclamación.
 - Numeración correlativa.
 - Fecha de reclamo.
 - Nombre de la Municipalidad Metropolitana de Lima así como del Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana y la dirección 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 al PGRLM.
 - Detalle del reclamo.
 - Firma del usuario.
 - Espacio en blanco para que se anoten las acciones adoptadas con respecto al reclamo.

6.4 Características del Aviso del Libro de Reclamaciones del PGRLM

- 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 en la oficina principal del PGRLM, utilizando el formato establecido en el Anexo N° 02 de la presente Directiva.
- b) El Responsable del Libro de Reclamaciones del PGRLM y el encargado de Mesa de Partes deben velar porque el Aviso del Libro de Reclamaciones esté ubicado en un

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  PROGRAMA DE GOBIERNO REGIONAL DE LIMA METROPOLITANA | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS | |
| | LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y DISPOSICIONES PARA LA PRESENTACION Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN EL PGRLM | |
| | NP N° 024-MML/PGRLM-GR V1 | FECHA: 12 3 ABR 2012 |

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.

7. PROCEDIMIENTO

7.1 De la presentación del Reclamo:

- a) El usuario que solicita el Libro de Reclamaciones será atendido por el encargado de Mesa de Partes del PGRLM.
- b) Luego de ello, el encargado de Mesa de partes hará entrega de la Hoja de Reclamación para que el usuario proceda a llenar sus datos y consignar el detalle de su reclamo, pudiendo acompañar cuanta información o medios probatorios estime necesarios.
- c) Una vez cumplido ello, el encargado de Mesa de Partes deberán entregar el cargo desglosable del reclamo efectuado en el Libro de Reclamaciones.

7.2 El encargado de Mesa de Partes deberá velar que la Hoja de Reclamación esté debidamente llenada. En caso se observe alguna omisión o defecto, el Responsable del Libro de Reclamaciones 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.


7.3 En caso se implemente el Libro de Reclamaciones en formato virtual, el encargado del Libro de Reclamaciones así como el encargado de mesa de partes 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 7.2.

7.4 De la atención del reclamo

a) De la derivación del reclamo hacia la subgerencia responsable de la atención del reclamo en el PGRLM

El encargado de Mesa de Partes pondrá a conocimiento en el día del Reclamo formulado en el Libro de Reclamaciones al Responsable del Libro de Reclamaciones, a fin que éste, en el plazo máximo de 3 días hábiles derive a la Subgerencia Regional competente del PGRLM que atiende o atendió el procedimiento o servicio que es materia de reclamo, solicitando que en un plazo máximo de 07 días hábiles contados desde su recepción se brinde atención al reclamo formulado, es decir, en ese plazo



| | | |
|---|---|----------------------|
|  PROGRAMA DE GOBIERNO REGIONAL DE LIMA METROPOLITANA | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS | |
| | LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y DISPOSICIONES PARA LA PRESENTACION Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN EL PGRLM | |
| | NP N° 024-MML/PGRLM-GR V1 | FECHA: 12 3 ABR 2012 |

se debe poner en conocimiento del Responsable del Libro de Reclamaciones el informe de respuesta correspondiente.

b) Del informe del órgano responsable de la atención del reclamo en el PGRLM

Una vez que el reclamo ha sido derivado, el Subgerente Regional o responsable 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 Subgerente Regional 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:

El Responsable del Libro de Reclamaciones, una vez recibido el informe de atención al reclamo formulado por el subgerente o responsable, procederá a dar respuesta al usuario, dentro del plazo de tres (03) días hábiles, para lo cual adjuntará copia de la documentación emitida por la Subgerencia competente.

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

7.5 Plazo máximo para la atención del reclamo:


El plazo máximo para la atención de todo reclamo formulado en el Libro de Reclamaciones del PGRLM, no puede ser mayor a quince (15) días hábiles, los que se cuentan desde el día siguiente al de su presentación en Mesa de Partes del PGRLM.

7.6 Supuesto 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 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 al órgano responsable de la atención del reclamo o cuya atención corresponda a las competencias de otras dependencias de la MML ó 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.



| | | |
|---|---|----------------------|
|  PROGRAMA DE GOBIERNO REGIONAL DE LIMA METROPOLITANA | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS | |
| | LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y DISPOSICIONES PARA LA PRESENTACION Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN EL PGRLM | |
| | NP N° 024-MML/PGRLM-GR V1 | FECHA: 12 3 ABR 2012 |

8. 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 período.

9. REMISIÓN DE REPORTES

El Responsable del Libro de Reclamaciones deberá remitir a la Gerencia de Defensa del Ciudadano de la MML, reportes estadísticos con periodicidad trimestral respecto al estado situacional de los reclamos producidos durante ese período, utilizando el formato establecido en el Anexo N° 03 de la presente Directiva.

10. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

10.1. PRIMERA: 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 el responsable del Libro de Reclamaciones a las instancias administrativas correspondientes, para la formulación de las acciones a que hubiere lugar.

10.2. SEGUNDA: Las solicitudes para la atención de reclamos que se hubieren iniciado antes de la vigencia de la presente Directiva, proseguirán su trámite hasta su culminación.





PROGRAMA DE
GOBIERNO REGIONAL DE
LIMA METROPOLITANA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES Y DISPOSICIONES PARA LA PRESENTACION
Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN EL PGRLM

NP N° 024-MML/PGRLM-GR V1

FECHA: 12 3 ABR 2012

ANEXO 1

HOJA DE RECLAMACIÓN

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

Municipalidad Metropolitana de Lima
Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana
 Jr. Camana N° 488 - Lima

I. Identificación del Usuario

| Persona Natural | | Persona Jurídica | |
|------------------|--|------------------|--|
| DNI | | RUC | |
| Apellido Paterno | | Razón Social | |
| Apellido Materno | | | |
| Nombres | | | |

II. Datos para comunicarnos con usted

| | | | | | |
|------------------------|--|------------|--|------------|--|
| Domicilio y referencia | | | | | |
| Distrito | | Teléfono 1 | | Teléfono 2 | |
| Correo Electrónico | | | | | |

III. Reclamo

Lugar/Oficina relacionada con el reclamo

Personal involucrado con el reclamo

Descripción

(Describir con claridad en que consiste su reclamo). Indique el número de los documentos asociados, de ser el caso Ejem. N° de Expediente, entre otros.

Firma

Acciones adoptadas por la Entidad

Detalle:

También puedes formular tu reclamo o sugerencia via:
 Web: [www.munlima.gob.pe/defensa del ciudadano](http://www.munlima.gob.pe/defensa%20del%20ciudadano)
 Correo Electrónico: defensadelciudadano@munlima.gob.pe

Hoja de Reclamación
N° 000001-2011





PROGRAMA DE
GOBIERNO REGIONAL DE
LIMA METROPOLITANA

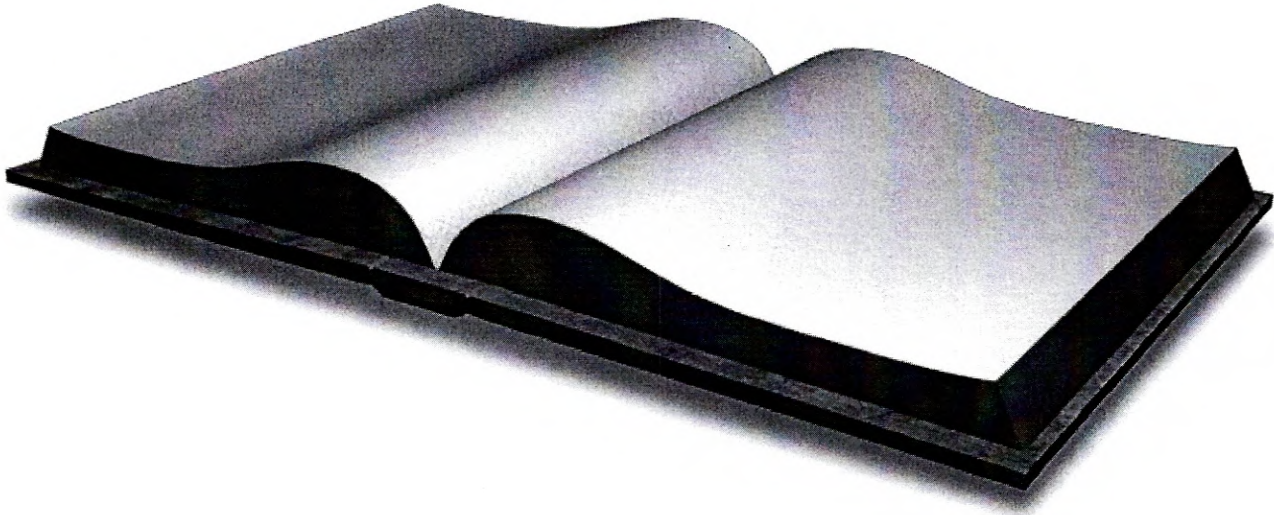
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES Y DISPOSICIONES PARA LA PRESENTACION
Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN EL PGRLM

NP N° 024-MML/PGRLM-GR V1

FECHA: 23 ABR 2012

ANEXO 2



Libro de Reclamaciones

D.S. N° 042 - 2011 - PCM



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana





PROGRAMA DE
GOBIERNO REGIONAL DE
LIMA METROPOLITANA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES Y DISPOSICIONES PARA LA PRESENTACION
Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN EL PGRLM

NP N° 024-MML/PGRLM-GR V1

FECHA: 23 ABR 2012

ANEXO 3

FORMATO PARA LA REMISION DE REPORTES 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 | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

La información deberá desagregarse por subgerencias mediante un reporte estadístico en barras

