



**MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
ALCALDÍA**

ORDENANZA No. 992

**EL ALCALDE METROPOLITANO DE LIMA
POR CUANTO
EL CONCEJO METROPOLITANO DE LIMA**

Visto en Sesión Ordinaria de Concejo de fecha 20 de diciembre de 2006 los Dictámenes Nos. 207-2006-MML-CMAEDO y 071-2006-MML-CMAL de las Comisiones Metropolitanas de Asuntos Económicos y de Organización y de Asuntos Legales;

Ha dado la siguiente:

**ORDENANZA
QUE CREA EL SISTEMA DE DEFENSA DEL CIUDADANO Y REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE
RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA**

Artículo 1º.- FINALIDAD.

La presente Ordenanza tiene por finalidad crear el Sistema de Defensa del Ciudadano de la Municipalidad Metropolitana de Lima y establecer el marco normativo que regula dicho sistema.

Esta Ordenanza es de aplicación a todos los órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, sin excepción, con el alcance global de lo que se denomina Corporación Municipal.

Artículo 2º.- SISTEMA DE DEFENSA DEL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

Créase el Sistema de Defensa del Ciudadano, el cual constituye el conjunto interrelacionado de personas, órganos, principios y normas presididos por la Alcaldía Metropolitana de Lima, comprometidos en la defensa de los intereses del ciudadano frente a la gestión de la Corporación Municipal.

El sistema se basa en los principios y normas que rigen la adecuada actuación de los funcionarios y servidores de la administración pública nacional y específicamente las disposiciones dictadas por el Concejo y la Alcaldía Metropolitana que coadyuven al correcto desempeño de las funciones propias de la Corporación Municipal.

El Sistema de Defensa del Ciudadano está conformado por:

1. La Alcaldía Metropolitana, a quien le corresponde presidir el Sistema de Defensa del Ciudadano. Se podrá designar un funcionario de alto nivel que represente al Alcalde.
2. La Gerencia de Defensa del Ciudadano, que articula los distintos componentes del Sistema de Defensa del Ciudadano.
3. El personal de Atención de Reclamos y Sugerencias.
4. Los órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
5. Los ciudadanos en general y los usuarios de los servicios que brinda la Gerencia de Defensa del Ciudadano.

Artículo 3º.- ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El Sistema de Defensa del Ciudadano brindará el servicio de atención de reclamos y sugerencias, que permitirá atender las mismas de manera descentralizada a fin de conseguir la mayor cobertura posible, poniendo a su disposición la infraestructura ya existente de la Corporación Municipal y aprovechando la relación con las organizaciones sociales y de base que trabajan con la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Los órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima como parte integrante del Sistema de Atención de Reclamos y Sugerencias, se encuentran obligados a difundir y apoyar los servicios que presta la Gerencia de Defensa del Ciudadano.

Las unidades de Atención de Reclamos y Sugerencias, contempladas como parte del Sistema de Defensa del Ciudadano serán distribuidas por la Gerencia de Defensa del Ciudadano de acuerdo con su capacidad operativa y circunstancias que ameriten una mayor presencia. Las funciones y características de dichas unidades están definidas en el Reglamento del procedimiento que para tales efectos es parte integrante de la presente Ordenanza.

**Artículo 4º.- REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA**





MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
ALCALDIA

Apruébese el Reglamento del Procedimiento de Atención de Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, cuyo texto consta de 24 artículos y cuatro Disposiciones Complementarias, el cual forma parte integrante de la presente Ordenanza.

Artículo 5°.- NORMAS MODIFICATORIAS DEL ROF Y SU ESTRUCTURA ORGÁNICA

5.1. Modifíquense los artículos 46° y 47° del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima, aprobado por la Ordenanza N° 812 y modificatoria N° 916, los cuales quedarán redactados de la siguiente manera:

Artículo 46°.- La Gerencia de Defensa del Ciudadano es el órgano a nivel corporativo, encargado de atender, hacer el seguimiento y canalizar los reclamos de los ciudadanos contra los órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Interviene en los casos en que existan indicios de deficiencia en la atención de los trámites, o en aquellos que supongan una inadecuada prestación de servicios públicos o administrativos, así como en 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 Corporación Municipal. También es el órgano encargado de recibir y tramitar ante los órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima las sugerencias, que propongan los ciudadanos, respecto a simplificar los procedimientos administrativos y trámites en general, mejorar la atención al público usuario y la calidad de los servicios que presta la Municipalidad; asimismo brinda orientación e información de carácter general a los ciudadanos en lo referente a los servicios públicos y procedimientos administrativos que brinda la Corporación Municipal.

Artículo 47°.- Son funciones y atribuciones de la Gerencia de Defensa del Ciudadano las siguientes:

1. Programar, dirigir, ejecutar y evaluar las actividades propias de su función.
2. Identificar a través de la atención de los reclamos y sugerencias los problemas en la normatividad o en los procesos o servicios públicos, comunicándolos a los órganos de línea de las gerencias, de los organismos descentralizados y de las empresas municipales, con conocimiento de la Gerencia Municipal Metropolitana, proponiendo medidas de solución.
3. Recibir, coordinar y tramitar los reclamos presentados por los ciudadanos contra los órganos, organismos descentralizados y las empresas de la Corporación Municipal, a efectos de orientar a los ciudadanos sobre el estado de sus procedimientos e informar a los órganos de línea de las gerencias, de los organismos descentralizados y de las empresas municipales, con conocimiento de la Gerencia Municipal Metropolitana, en los casos que corresponda.
4. Informar a los ciudadanos el curso seguido por los reclamos presentados.
5. Brindar orientación e información general a los ciudadanos sobre los procedimientos y cualquier consulta referida a los órganos, los organismos descentralizados y las empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
6. Recibir y tramitar ante los órganos, los organismos descentralizados y las empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima las sugerencias presentadas por los ciudadanos a fin de coordinar la viabilidad en la implementación de las mismas.
7. Elaborar el informe consolidado anual para el Concejo Municipal Metropolitano de Lima, respecto de los reclamos a nivel de la Corporación.
8. Elaborar informes estadísticos de manera periódica dirigidos al Alcalde Metropolitano con copia a la Gerencia Municipal Metropolitana y a los órganos, los organismos descentralizados y las empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima que hayan sido objeto de reclamos.
9. Recomendar y coordinar normas y procedimientos con el fin de optimizar la atención de reclamos así como otros aspectos que permitan la simplificación y la mejora continua de procedimientos administrativos.
10. Proponer la suscripción de convenios con las Municipalidades Distritales de Lima a efecto de apoyar la implementación del Sistema de Defensa del Ciudadano.
11. Otros que le asigne el Alcalde Metropolitano de Lima.

5.2. Agréguese los artículos 47a) y 47b) al Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima, los cuales quedarán redactados de la siguiente manera:

Artículo 47 a).- La Subgerencia de Atención al Ciudadano es el órgano de apoyo de la Gerencia de Defensa del Ciudadano encargado de recibir, evaluar, coordinar la solución y comunicar los resultados de los reclamos, así como tramitar las sugerencias presentadas por los ciudadanos.

Artículo 47 b).- Son funciones de la Subgerencia de Atención al Ciudadano las siguientes:

1. Recibir, coordinar y tramitar los reclamos presentados por los ciudadanos contra los órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, así como en cualquier situación en la que el





MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
ALCALDIA

ciudadano estime que sus derechos han sido vulnerados por acción, omisión o deficiente actuación de los funcionarios o servidores públicos de la Corporación Municipal

2. Solicitar información a los órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, que considere necesaria para la solución del reclamo presentado.
3. Proponer medidas de solución para los reclamos presentados en los casos que fuera necesario, en coordinación con el área de la corporación involucrada en los mismos.
4. Proponer las recomendaciones que deberá cursar la Gerencia de Defensa del Ciudadano a los órganos municipales, los organismos descentralizados y las empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, para la mejora en sus procesos de atención.
5. Elaborar la información que será presentada a la Gerencia Municipal Metropolitana sobre las actuaciones de los funcionarios y servidores de los órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
6. Recopilar la información necesaria para que la Gerencia de Defensa del Ciudadano pueda elaborar el informe consolidado anual dirigido al Concejo Metropolitano.
7. Elaborar los proyectos de informes a ser suscritos por la Gerencia de Defensa del Ciudadano.
8. Recibir y tramitar las sugerencias que planteen los ciudadanos a fin de mejorar la calidad o atención de algún servicio público o administrativo.
9. Las demás funciones que le asigne la Gerencia de Defensa del Ciudadano.

5.3. Modifíquese la Estructura Orgánica de la Municipalidad Metropolitana de Lima aprobada por el artículo N° 2 de la Ordenanza N° 812 y modificatoria Ordenanza N° 916, conforme al Anexo N° 1 que forma parte integrante de la presente Ordenanza.

DISPOSICION TRANSITORIA UNICA

Encárguese a la Gerencia de Planificación, Subgerencia de Informática, la elaboración del Sistema Informático de Reclamos y Sugerencias (SIRESU), de acuerdo a las especificaciones que la Gerencia de Defensa del Ciudadano determine. En tanto se implementa dicha herramienta, la Gerencia de Defensa del Ciudadano desarrollará los mecanismos que procuren el registro secuencial correspondiente a los reclamos y sugerencias recibidas en las distintas unidades autorizadas para tal fin.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Primera.- A partir de la entrada en vigencia de la presente Ordenanza y para efectos de homogeneizar criterios y procedimientos de trabajo, todas las dependencias de los distintos órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, que para entonces se vengán encargando de la atención de los reclamos y/o sugerencias de los ciudadanos, deberán aplicar las directivas que la Gerencia de Defensa del Ciudadano proponga; con excepción de la Oficina General de Control Institucional, Oficina de Control Interno de los organismos descentralizados y empresas municipales, conforme a lo dispuesto por la Directiva N° 008-2003-CG/DPC aprobada por Resolución de Contraloría N° 443-2003-CG y demás normativas de control gubernamental vigentes.

Segunda.- Todos los órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se encuentran obligados, bajo responsabilidad, a proporcionar la información que requiera la Gerencia de Defensa del Ciudadano para el cumplimiento de sus objetivos.

Tercera.- Incluir en el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA de la Municipalidad Metropolitana de Lima aprobado mediante Ordenanza N° 894 el procedimiento denominado "Procedimiento de Atención de Reclamos y Sugerencias" que como anexo 2 forma parte integrante de la presente Ordenanza.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Deróguese toda disposición que se oponga al contenido de la presente Ordenanza.

Segunda.- Esta Ordenanza entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

POR TANTO

MANDO SE REGISTRE, PUBLIQUE Y CUMPLA

En Lima a los **22 DIC 2006**



JOSE ALBERTO DANOS ORDÓÑEZ
Secretario General del Concejo



LUIS CASTAÑEDA LOSSIO
ALCALDE DE LIMA



REGlamento DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO UNICO

OBJETIVOS Y DEFINICIONES GENERALES DEL REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE
RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Artículo 1º.- OBJETIVOS

Constituyen objetivos del presente reglamento:

- 1.- Atender los reclamos formulados por los usuarios de los servicios de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, dando seguimiento a los mismos hasta su solución de acuerdo a la normativa vigente.
- 2.- Atender las sugerencias de los usuarios de los servicios de la Gerencia de Defensa del Ciudadano.
- 3.- Procurar orientación e información de carácter general a los ciudadanos usuarios de los servicios que presta la Gerencia de Defensa del Ciudadano.

Artículo 2º.- DEFINICIONES

Las siguientes son las definiciones de uso común en la presente Ordenanza:

- a. **Corporación Municipal:** Es la entidad que comprende a todos los órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- b. **Gerencia:** La Gerencia de Defensa del Ciudadano
- c. **Gerente:** Es el titular de la Gerencia.
- d. **Usuario:** La persona natural, jurídica o sujeto de derecho que formula un reclamo y/o sugerencia al amparo del presente reglamento, como titular de derechos individuales o colectivos.
- e. **Reclamo:** Comunicación presentada por el usuario de acuerdo a los requisitos establecidos en el presente reglamento, que tiene por objeto hacer de conocimiento de la Gerencia los casos en que existan indicios de una deficiente atención de sus trámites, 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 Corporación Municipal.
- f. **Reclamo Malicioso:** Son aquellos planteados faltando a la verdad o presentando documentación falsa y/o adulterada a fin de engañar o sorprender a la Gerencia.
- g. **Área Responsable:** Es el órgano de la Corporación Municipal involucrado en los reclamos 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.
- h. **Sugerencias:** Las iniciativas formuladas por cualquier usuario para mejorar la calidad y la eficiencia de los procedimientos administrativos y cualquier otra medida de carácter general que contribuya al mejor desempeño de la Corporación Municipal.





MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
ALCALDIA

- i. **Servicios de Atención al Ciudadano Preexistentes:** Son los encargados de atender los reclamos y/o sugerencias de los usuarios, de los distintos órganos de la Corporación Municipal que vengán funcionando a la fecha de publicación de la presente Ordenanza.
- j. **Personal de la Gerencia de Defensa del Ciudadano:** Es el personal operativo de la Gerencia encargado de recibir los reclamos y sugerencias a fin de dar orientación e información de carácter general a los usuarios respecto del seguimiento de los reclamos o sugerencias.
- k. **Personal Itinerante de la Gerencia de Defensa del Ciudadano:** Es el personal operativo de la Gerencia encargado facilitar a los usuarios de la periferia de la ciudad, la presentación y el monitoreo de sus reclamos y sus sugerencias en las distintas dependencias de la Corporación Municipal.
- l. **Informes Extraordinarios:** Son aquellos dirigidos a la Gerencia Municipal Metropolitana 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 a colaborar con las acciones de la Gerencia.
- m. **Solicitud de información:** Solicitudes formuladas a las áreas responsables sobre cualquier tema que fuera materia de competencia de la Gerencia.
- n. **Recomendaciones:** Informes que podrán ser emitidos por la Gerencia producto de la presentación de un reclamo y/o sugerencia con la finalidad de plantear mecanismos de solución y/o implementación, que tiendan a proteger los derechos de los usuarios.
- o. **Sistema Informático de Reclamos y Sugerencias (SIRESU):** Es el sistema que registra y hace seguimiento de los reclamos y sugerencias, proporcionando la información estadística que contribuye al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Defensa del Ciudadano.
- p. **Días:** Días hábiles.

TITULO II

**DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS
Y SUGERENCIAS**

CAPITULO I

PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 3°.- DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos tienen como finalidad normar la atención gratuita de reclamos y sugerencias formulados por los ciudadanos para su adecuada tramitación, así como para promover la participación ciudadana en la mejora del desempeño de la administración municipal.

Se inician en el momento en que se presenta el reclamo o sugerencia y concluyen al comunicar al usuario los resultados de los mismos.

Artículo 4°.- CARÁCTER NO EXCLUYENTE

La presentación de un reclamo no impide ni excluye en modo alguno la tramitación de los recursos administrativos o el ejercicio de las acciones que el usuario pueda realizar en defensa de sus pretensiones o derechos.

Artículo 5°.- DEBER DE COOPERACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE DEFENSA DEL CIUDADANO

Los titulares de los órganos de la Corporación Municipal, bajo responsabilidad, tienen la obligación de brindar la información solicitada por la Gerencia dentro de los plazos otorgados en el presente reglamento.





Artículo 6°.- DERECHO A FORMULAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El usuario podrá formular su reclamo y/o sugerencia ante el personal que brinda la atención de Reclamos y Sugerencias frente a la ocurrencia de una probable deficiencia en la atención de sus trámites, 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 Corporación Municipal.

Artículo 7°.- DERECHO DE INFORMACIÓN

Los usuarios tienen derecho a estar informados, en todo momento, sobre el estado de atención de los reclamos y/o sugerencias que hubieran presentado.

Artículo 8°.- DERECHO A RETIRAR EL RECLAMO O SUGERENCIA

Los usuarios podrán retirar sus reclamos o sugerencias en cualquier momento, sin que ello obligue necesariamente a la Gerencia a suspender su tramitación. Corresponderá a la Gerencia analizar la naturaleza del reclamo o sugerencia y decidir sobre la necesidad de continuar con su tramitación.

El retiro del reclamo o sugerencia se podrá efectuar de manera personal, por correo electrónico, comunicación escrita o cualquier medio que deje constancia fehaciente de ello.

Artículo 9°.- CAUTELA DEL ADECUADO SERVICIO

La Gerencia adoptará las acciones necesarias para brindar al usuario un servicio eficiente, otorgándole la asistencia, orientación y facilidades del caso para resolver su reclamo y tramitar su sugerencia.

Artículo 10°.- TRATAMIENTO DE RECLAMOS MALICIOSOS

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 a las instancias administrativas correspondientes, para la formulación de las acciones a que hubiere lugar.

En este caso, corresponderá a la Gerencia fundamentar el carácter de malicioso del reclamo para los fines a que se contrae el párrafo anterior.

CAPITULO II

DE LOS RECLAMOS

Artículo 11°.- ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento de atención de reclamos se llevará a cabo a través de las etapas de recepción, coordinación de la solución y comunicación del resultado:

A) RECEPCIÓN

El personal que brinda la Atención de Reclamos y Sugerencias recibirá los reclamos que presenten los usuarios y los ingresarán en el Sistema Informático de Reclamos y Sugerencias (SIRESU), previa revisión de los requisitos establecidos para su presentación y atención. Dicha operación otorgará un número de registro que permitirá la identificación de cada reclamo a fin de efectuar su respectivo seguimiento.

El personal que brinda la Atención de Reclamos y Sugerencias acusará recibo de los reclamos mediante la entrega al usuario de la respectiva constancia de presentación o de ser el caso con la comunicación del número de registro correspondiente.

La constancia deberá especificar como mínimo la fecha de presentación y el registro del reclamo en cuestión.

B) COORDINACION DE LA SOLUCION

Producido el registro del reclamo, la Gerencia en su rol de facilitador de soluciones, informará el contenido del mismo al Área Responsable, formulando la Solicitud de Información correspondiente para un adecuado





MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
ALCALDIA

conocimiento del tema y en su caso coordinará e impulsará directamente la actividad del Área Responsable, a efectos de la adopción de acuerdos o decisiones que den solución a la materia objeto de reclamo, en caso corresponda.

Concluida esta etapa sin una solución al tema materia de reclamo, la Gerencia podrá remitir al titular del Área Responsable las recomendaciones específicas a las que hubiere lugar.

C) COMUNICACIÓN DEL RESULTADO

Concluida la fase de coordinación, la Gerencia procederá obligatoriamente a comunicar al usuario el resultado de las gestiones realizadas.

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

Artículo 12°.- MODOS DE PRESENTACIÓN

Los reclamos se podrán presentar:

- a) De manera personal
- b) Por correo
- c) Por correo electrónico
- d) Por facsímil
- e) Por la página web de la Municipalidad Metropolitana de Lima (URL: <http://www.munlima.gob.pe>)

Los reclamos podrán ingresarse, de manera personal, ante el personal que brinda la Atención de Reclamos y Sugerencias.

Artículo 13°.- REQUISITOS MÍNIMOS

Son requisitos mínimos que debe contener el reclamo:

- a) Nombres y apellidos del usuario o Razón Social.
- b) Número de Documento Nacional de Identidad, número de RUC, Documento de Extranjería y/o número de Pasaporte.
- c) Dirección donde se deberán formalizar las comunicaciones, de ser el caso.
- d) Número telefónico y/o dirección de correo electrónico si los tuviera.
- e) Materia del reclamo.
- f) Cualquier medio probatorio que el usuario considere conveniente.

Artículo 14°.- SUPUESTOS DE NO ATENCIÓN

No se atenderán los reclamos cuando:

- a) Se presenten sin la información necesaria, y ésta no sea subsanable mediante los datos que obran en los archivos de la Corporación Municipal.
- b) No resulte clara la materia objeto del reclamo.
- c) Se pretenda tramitar por la vía regulada en la presente Ordenanza, acciones, recursos o derechos que vienen siendo materia de procedimiento administrativo y cuya intervención pueda obstaculizar la labor de la Administración.
- d) No estén vinculados con la competencia de los órganos de la Corporación Municipal.
- e) Se trate de cuestionar el contenido de una norma municipal o acuerdo de Concejo una vez aprobada.
- f) Se trate de proveedores de la Corporación Municipal que pretendan tramitar la cobranza de sus acreencias.

Cuando se detecte alguno de los supuestos señalados en los literales a y b, se comunicará tal hecho a quien presentó el reclamo, otorgándole un plazo máximo de 5 días para la subsanación de los defectos o carencias observadas. Vencido dicho término sin haber sido subsanada la observación se archivará el reclamo.

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 Gerencia podrá conceder un plazo similar bajo el mismo apercibimiento del párrafo anterior.





**MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
ALCALDIA**

En el caso del literal c), d), e) y f) a que se refiere el primer párrafo se procederá a archivar automáticamente el reclamo.

Artículo 15°.- ACUMULACION.

La Gerencia podrá acordar la acumulación, para su atención conjunta, en los siguientes casos:

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

Artículo 16°.- PLAZOS

El Área Responsable tiene la obligación de brindar la información solicitada por la Gerencia dentro del plazo otorgado en el respectivo documento de requerimiento que no podrá exceder de 7 días. En casos excepcionales, tratándose de expedientes muy complejos, antiguos o extensos, la Gerencia podrá otorgar un plazo adicional.

Artículo 17°.- INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS

Si el Área Responsable evidencia una falta de predisposición a colaborar con las acciones de la Gerencia no brindando las facilidades solicitadas dentro de los plazos reglamentarios, dicha situación ameritará la elaboración del correspondiente Informe Extraordinario.

Artículo 18°.- DURACION MAXIMA

El procedimiento de atención de un reclamo no podrá exceder del plazo de 15 días contados a partir del día siguiente de presentado.

El plazo del procedimiento se contabiliza desde el momento que se formule correctamente el reclamo, lo que supone que la subsanación a que hace referencia el artículo 14° no es computable para el plazo a que hace referencia este artículo.

Artículo 19°.- COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Los requerimientos de información de la Gerencia así como las respuestas de las Áreas Responsables, podrán ser efectuados por correo electrónico corporativo de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con el mismo valor del trámite documentario convencional, para lo cual le serán aplicables los plazos y apremios establecidos en los artículos 16° y 17° del presente cuerpo normativo.

Artículo 20°.- INICIATIVA PARA GENERAR RECOMENDACIONES DE CARÁCTER GENERAL Y PROYECTOS DE DIRECTIVAS

Si como producto del Procedimiento de Atención de Reclamos, se pudieran determinar las causas por las cuales la administración reitera las deficiencias que originan la presentación de reclamos, la Gerencia está facultada a dar los lineamientos y/o recomendaciones a los órganos, organismos descentralizados y empresas municipales a fin de que elaboren proyectos de directivas con el propósito de darle solución permanente a los problemas originados.

Artículo 21°.- SUPUESTOS DE RESPONSABILIDAD

Cuando los reclamos pusieran de manifiesto conductas presuntamente constitutivas de infracción administrativa o de otra índole, la Gerencia elevará el informe correspondiente a las áreas responsables y a la Gerencia Municipal Metropolitana para que tome conocimiento e implemente las acciones a que hubiere lugar.

CAPITULO III

DE LAS SUGERENCIAS

Artículo 22°.- TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS TECNICAS

El personal que brinda la Atención de Reclamos y Sugerencias, recibirá las sugerencias que presenten los usuarios y las ingresarán en el Sistema Informático de Reclamos y Sugerencias (SIRESU).

Tratándose de iniciativas que impliquen un cambio normativo o algún pronunciamiento técnico, la Gerencia coordinará con las Áreas Responsables y hará el seguimiento hasta el pronunciamiento de éstas sobre la conveniencia o no de implementar la sugerencia.





MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
ALCALDÍA

Si se concluyera que es recomendable la implementación de la sugerencia, el seguimiento de la Gerencia continuará hasta su implementación por los órganos competentes.

Artículo 23°.- TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS GENERICAS

En el caso de aquellas Sugerencias que por su naturaleza no impliquen un cambio normativo o algún pronunciamiento técnico, dichas iniciativas serán enviadas al Área Responsable para que su implementación sea evaluada en un término máximo de 20 días. Una vez concluida dicha evaluación se informará a la Gerencia sobre la viabilidad de la propuesta para la correspondiente comunicación al Usuario.

En caso que la evaluación sea positiva, la Gerencia hará el seguimiento hasta su implementación por las Gerencias, Organismos Descentralizados y empresas municipales.

Artículo 24°.- DISPOSICION SUPLETORIA

Para el caso de las Sugerencias se aplicarán las disposiciones contenidas en el Capítulo I y II del Título II del presente Reglamento en lo que fuera pertinente.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

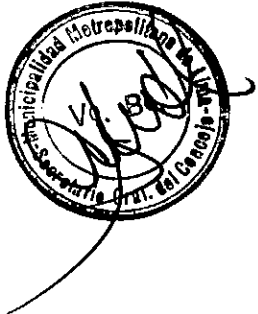
Primera.- A partir de la entrada en vigencia de la presente Ordenanza y para efectos de homogeneizar criterios y procedimientos de trabajo, todas las dependencias de los distintos órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, que para entonces se vengán encargando de la atención de los reclamos y/o sugerencias de los ciudadanos, deberán aplicar las directivas que la Gerencia de Defensa del Ciudadano proponga; con excepción de la Oficina General de Control Institucional, Oficina de Control Interno de los organismos descentralizados y empresas municipales, conforme a lo dispuesto por la Directiva N° 008-2003-CG/DPC aprobada por Resolución de Contraloría N° 443-2003-CG y demás normativas de control gubernamental vigentes.

Segunda.- Los usuarios que hubieran formulado reclamo ante algún Defensor del Ciudadano o cargo de denominación igual o parecida, que ya exista creado al interior de alguna parte de la Corporación Municipal, no podrán formular un nuevo reclamo ante la Gerencia de Defensa del Ciudadano, que no tiene la condición de segunda o superior instancia.

Quienes realizan esa función con la denominación aludida dentro de alguna parte de la Corporación Municipal deberán poner en conocimiento de la Gerencia de Defensa al Ciudadano, los reclamos que los ciudadanos le hubieran presentado, así como la solución que le dieron, a efecto de evitar superposición de reclamos.

Tercera.- Todos los órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se encuentran obligados, bajo responsabilidad, a proporcionar la información que requiera la Gerencia de Defensa del Ciudadano para el cumplimiento de sus objetivos.

Cuarta.- Incluir en el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA de la Municipalidad Metropolitana de Lima aprobado mediante Ordenanza N° 894 el procedimiento denominado "Procedimiento de Atención de Reclamos y Sugerencias" que como anexo 2 forma parte integrante de la presente Ordenanza.



Anexo 2 de la Ordenanza N° 992

N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	DERECHO DE PAGO	AUTOMATICO	Ev. Previa		DEPENDENCIA DONDE SE INICIA EL TRÁMITE	AUTORIDAD APRUEBA	RECURSOS IMPUGNATIVOS 1) Recurso de_ dirijido al_plazo_dias 2) Autoridad que resuelve_ on plazo_dias 3) Acompañar los requisitos;_
					POSITIVO	NEGATIVO			
1	Gerencia de Defensa del Ciudadano Procedimiento de reclamos y sugerencias A) De los reclamos contra servicios públicos y procedimientos administrativos B) De las sugerencias para mejorar los procedimientos administrativos y la calidad de los servicios públicos Base Legal: Artículo 5 Ord. N° 992	1) Solicitud 2) Documentos sustentatorios 1) Solicitud para que se implemente la sugerencia planteada	Gratuito Gratuito				Gerencia de Defensa del Ciudadano Gerencia de Defensa del Ciudadano	Gerencia de Defensa del Ciudadano Gerencia de Defensa del Ciudadano	

Anexo 2 de la Ordenanza N° 992

N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	DERECHO DE PAGO	AUTO		Ev. Previa		DEPENDENCIA DONDE SE INICIA EL TRÁMITE	AUTORIDAD APRUEBA	RECURSOS IMPUGNATIVOS 1) Recurso de_ dirigido al_plazo_días 2) Autoridad que resuelve_ on plazo_días 3) Acompañar los requisitos;_
				MATI	CO	POSITI	VO			
1	Gerencia de Defensa del Ciudadano Procedimiento de reclamos y sugerencias A) De los reclamos contra servicios públicos y procedimientos administrativos B) De las sugerencias para mejorar los procedimientos administrativos y la calidad de los servicios públicos Base Legal: Artículo 5 Ord. N° 992	1) Solicitud 2) Documentos sustentatorios 1) Solicitud para que se implemente la sugerencia planteada	Gratuito Gratuito					Gerencia de Defensa del Ciudadano Gerencia de Defensa del Ciudadano		