

REPUBLICA DEL PERU



Ministerio de Transportes y Comunicaciones  
Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

CLARA MASÍAS ÁVILA  
FEDATARIO TITULAR  
R.M. Nº 534 - 2010 - MTC/DI

06 FEB 2012

Nº 148  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

## RESOLUCION SECRETARIAL 010-2012 MTC/04

Lima, 03 de febrero de 2012

VISTO:

El Memorándum N° 1835-2011-MTC/09.05 del Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N° 896-2011-MTC/09.05 del Director de la Oficina de Organización y Racionalización y el Memorándum N° 3851-2011-MTC/04.02 de la Directora de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental sobre la aprobación de la Directiva de Atención de Reclamos y Sugerencias presentados por los Usuarios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones ; y,

CONSIDERANDO:

Que, en aplicación de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y de la Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, se expidió la Resolución Secretarial N° 128-2003-MTC/04 que aprobó la Directiva que establece el procedimiento de atención de consultas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, cuya norma tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, el literal f) del artículo 16 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 021-2007-MTC, establece como una función específica de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, brindar información y orientación sobre los servicios que brinda el Ministerio y la situación en que se encuentran los documentos en trámite;

Que, dentro del marco legal mencionado, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental ha formulado una nueva Directiva de Atención de Reclamos y Sugerencias presentados por los Usuarios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, de la cual forman parte cuatro (04) anexos, que tiene como objetivo establecer los procedimientos y mecanismos de atención de reclamos y sugerencias, a fin de salvaguardar los derechos de los usuarios en la atención de trámites y servicios que brinda el Ministerio;

Que, mediante el Memorándum N° 1835-2011-MTC/09.05 y el Informe N° 896-2011-MTC/09.05, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto encuentra



conforme la Directiva formulada; considerándose que debe proseguirse con su trámite de aprobación;

De conformidad con la Ley N° 29370 y el Decreto Supremo N° 021-2007-MTC;

**SE RESUELVE:**

Artículo 1.- Aprobar la Directiva de Atención de Reclamos y Sugerencias presentados por los Usuarios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la misma que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución Secretarial.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución Secretarial N° 128-2003-MTC/04 de fecha 09 de diciembre de 2003.

Artículo 3.- La presente Resolución Secretarial y la Directiva de Atención de Reclamos y Sugerencias presentados por los Usuarios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, serán publicados en el Portal Institucional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en la siguiente dirección electrónica: [www.mtc.gov.pe](http://www.mtc.gov.pe).



Regístrese y comuníquese

**JORGE HERBOZO PÉREZ - COSTA**  
Secretario General  
Ministerio de Transportes y Comunicaciones

**ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS  
DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES**

**I. OBJETIVO**

Establecer los procedimientos y mecanismos de atención de reclamos y sugerencias, a fin de salvaguardar los derechos de los usuarios en la atención de trámites y servicios que brinda el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

**II. FINALIDAD**

- Lograr celeridad y control en la atención de reclamos y sugerencias.
- Atender oportunamente de manera organizada, clara y directa, a los usuarios que presentan sus reclamos y sugerencias.
- Asegurar una respuesta rápida y oportuna a los usuarios.
- Mejorar los servicios y la gestión pública del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

**III. BASE LEGAL**

- Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley No. 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Ley No. 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo No. 030-2002-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo No. 021-2007-MTC, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Decreto Supremo No. 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

**IV. ALCANCE**

La presente directiva es de aplicación para todos los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, incluyendo a la Secretaría Técnica del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEL y a los Proyectos Especiales a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.



## V. PRINCIPIOS

Toda actuación administrativa que se relacione a la atención de los reclamos y sugerencias se desarrollará con arreglo a los siguientes principios:

- Principio de Accesibilidad: Los usuarios deben contar con los medios necesarios para acceder en forma directa en las oficinas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, telefónica, escrita y/o electrónicamente, a la presentación de sus reclamos o sugerencias.
- Principio de Respuesta Oportuna: La Administración debe garantizar la respuesta oportuna e inmediata de los reclamos y/o sugerencias presentados por los usuarios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Principio de Imparcialidad: Todos los reclamos y sugerencias presentados por los usuarios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones deberán ser atendidos conforme al procedimiento señalado en la presente Directiva. En tal sentido, todos los usuarios deberán recibir una atención eficiente, en iguales condiciones y sin discriminación alguna.
- Principio de Orientación: La Administración debe garantizar una correcta orientación a los usuarios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, brindando la información necesaria para facilitar la presentación de las sugerencias o reclamos que consideren pertinentes.
- Principio de Simplicidad: Los procedimientos de reclamos de usuarios deberán ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del usuario reclamante.

## VI. DEFINICIONES

- MTC.- Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- OACyGD.- Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- Central de Llamadas Telefónicas (Call Center).- Es un servicio que presta la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en su calidad de responsable de recibir y absolver las consultas mediante llamadas telefónicas realizadas por los usuarios del MTC.
- Coordinador de Reclamos y Sugerencias.- Es el representante responsable de calificar, revisar, derivar y realizar el seguimiento de los reclamos y sugerencias presentados por los usuarios del MTC.
- Dependencia.- Son todos los Órganos y Unidades Orgánicas del MTC, incluyendo la Secretaría Técnica del FITEL y los Proyectos Especiales.
- Encargado de Reclamos y Sugerencias.- Es el responsable de tomar conocimiento, dar trámite y respuesta al reclamo o sugerencia presentada por el usuario del MTC. Asimismo, coordina las acciones con los servidores que estén vinculados con el reclamo o sugerencia, su atención oportuna.



- Encargados de atención del Libro de Reclamaciones.- Son los servidores ubicados físicamente en los puntos de atención, responsables de orientar al usuario sobre el llenado correcto de las Hojas de Reclamaciones y derivarlas al Coordinador de Reclamos y Sugerencias correspondiente.
- Formato del Libro de Reclamaciones y Sugerencias - SID.- Es el aplicativo informático que permite registrar y realizar el seguimiento de los reclamos y sugerencias, para su oportuna atención.
- Libro de Reclamaciones.- Es el medio físico o virtual mediante el cual los usuarios registran sus reclamos a través de los formatos de las Hojas de Reclamaciones.
- Órgano.- Son unidades de organización que conforman la estructura orgánica de la Entidad.
- Responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.- Es el funcionario designado por Resolución Ministerial, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del decreto Supremo No. 042-2011-PCM.
- Reclamo.- Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defectos de Tramitación, contemplada en la Ley No. 27444. Los reclamos podrán involucrar temas de calidad en el servicio de atención, instalaciones y servicios existentes.
- Sugerencia.- Es todo aporte o iniciativa, que no suponga reclamos, formulados por los usuarios o público en general, en forma individual o colectiva, tendiente a mejorar la prestación de los servicios.
- Unidad Orgánica.- Es la unidad de organización que conforma los órganos contenidos en la estructura orgánica de la entidad.
- Locales Periféricos.- Locales externos a la sede principal del MTC, donde se brinda atención al usuario.
- Usuario.- Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 55 de la Ley No. 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

## VII. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1 Los reclamos y sugerencias formulados al amparo de la presente Directiva no serán considerados en ningún caso como procedimientos administrativos, procedimientos administrativos sancionadores o recursos administrativos.
- 7.2 La presente directiva no contempla las quejas por defectos en la tramitación de un procedimiento administrativo, establecidas en el artículo 158 de la Ley No. 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.



- 7.3 De presentarse bajo la forma de reclamo una queja por defectos de tramitación, el Coordinador de Reclamos y Sugerencias, orientará al usuario la forma correcta de presentar dicha queja, asimismo se derivará la Hoja de Reclamaciones al Órgano y/o Unidad Orgánica competente para su atención.
- 7.4 Los reclamos y sugerencias presentados por los usuarios deben atenderse en un plazo que no exceda los 30 (treinta) días hábiles contabilizados a partir de la presentación del reclamo o sugerencia.
- 7.5 Las modalidades, plazos y responsabilidades para la atención de los reclamos y sugerencias, se regulan por la presente Directiva.
- 7.6 En cualquiera de las modalidades, si el reclamo o sugerencia no fuera viable, el Coordinador de Reclamos y Sugerencias, lo archivará, indicando las razones y comunicará al usuario tal situación.
- 7.7 Las respuestas de los reclamos y sugerencias formuladas a los usuarios, serán atendidas por el Coordinador de Reclamos y Sugerencias, mediante medios físicos o electrónicos.

#### VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 8.1 La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental recibirá, canalizará y hará seguimiento de todos los reclamos o sugerencias que se presenten en la sede central del MTC, a través de cualquiera de las modalidades señaladas en los Anexos 1 y 2 de la presente Directiva.

Si el reclamo o sugerencia corresponde ser atendido por la OACyGD, el Coordinador de Reclamos y Sugerencias de dicha oficina, lo remitirá al responsable vinculado al reclamo o sugerencia a tratar, quien recibirá la Hoja de Reclamaciones o la sugerencia, evaluará y presentará un proyecto de respuesta al Coordinador de Reclamos y Sugerencias, quien verificará la idoneidad de la contestación remitida, para dar finalmente la respuesta al usuario.

- 8.2 Las dependencias del MTC ubicadas en locales periféricos, recibirán, canalizarán, harán seguimiento y darán respuesta a los reclamos o sugerencias presentados en sus respectivas sedes, informando mensualmente al Responsable del Libro de Reclamaciones del MTC sobre el estado de las atenciones de las Hojas de Reclamaciones y sobre el estado de las sugerencias.
- 8.3 La modalidad de atención de reclamos y sugerencias presentado por el usuario vía Internet y/o Teléfono, será atendido en la Sede Central del MTC.
- 8.4 El procedimiento de reclamos puede ser presentado en cualquiera de las siguientes modalidades:



#### 8.4.1 PRESENCIAL – LIBRO DE RECLAMACIONES

##### Presentación, revisión y derivación:

Se realizará en forma escrita, en la Hoja de Reclamaciones del **Libro de Reclamaciones** tal como se presenta en el Anexo 3 de la presente Directiva. El Libro de Reclamaciones estará a disposición de los usuarios en forma gratuita a cargo del **Encargado de atención del Libro de Reclamaciones**, cada vez que sea requerido por los usuarios. Se dispondrá de medios de orientación al usuario, así como de un lugar visible y de fácil acceso para la colocación del Libro de Reclamaciones.

El **Encargado de atención del Libro de Reclamaciones**, proporcionará una copia de la Hoja de Reclamaciones de manera inmediata al usuario y otra al Coordinador de Reclamos y Sugerencias, dentro del día que se presentó el Reclamo.

El **Coordinador de Reclamos y Sugerencias** revisará el contenido de la Hoja de Reclamaciones, verificando que se encuentren los datos personales completos en forma clara.

El **Coordinador de Reclamos y Sugerencias** registrará el reclamo presentado en el SID – Formato Libro de Reclamaciones y Sugerencias (generándole un número de documento interno) y proyectará el memorándum al Titular de la Unidad Orgánica correspondiente. Para el caso de los Coordinadores de Reclamos y Sugerencias de las dependencias ubicadas en los locales periféricos, adecuarán su registro de acuerdo al Sistema Documentario que posean.

La revisión y derivación a los Órganos y/o Unidades Orgánicas de los reclamos presentados, se deberá realizar dentro de los 04 (cuatro) días hábiles de presentado el reclamo por el usuario.

##### Atención y respuesta:

Derivada la Hoja de Reclamaciones al Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica, este hará de conocimiento al **Encargado de Reclamos y Sugerencias**, quién coordinara la respuesta y elaborará el proyecto de respuesta al Titular de la misma.

El Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica tendrá un plazo no mayor de 15 (quince) días hábiles, de recibida la Hoja de Reclamaciones, para enviar la respuesta a la dependencia que remitió el reclamo.

Si el reclamo no es competencia del Órgano y/o Unidad Orgánica, ésta deberá reorientar la Hoja de Reclamaciones al Órgano y/o Unidad Orgánica competente, en el plazo de 02 (dos) días hábiles de haberlo recibido.

**La dependencia** a cargo de la atención del Libro de Reclamaciones, verificará la idoneidad de la contestación remitida por el Órgano y/o Unidad Orgánica competente y dará respuesta al usuario en un plazo máximo de 03 (tres) días hábiles.



De no encontrar conforme la respuesta del Reclamo, deberá devolverla al Órgano y/o Unidad Orgánica con las observaciones del caso, dentro de un plazo máximo de 1 día hábil de haber recibido la respuesta.

El Titular de la Unidad Orgánica tendrá un plazo máximo de tres (03) días hábiles para enviar la nueva respuesta a la dependencia a cargo de la atención del Libro de Reclamaciones.

#### 8.4.2 VÍA INTERNET - FORMATO DE RECLAMACIONES

##### Presentación, revisión y derivación

El usuario enviará el reclamo vía Internet, utilizando el formulario Web ubicado en el link "Libro de Reclamaciones" de la página principal del MTC ([www.mtc.gob.pe](http://www.mtc.gob.pe)) generándole un número al formulario, el mismo que le servirá para realizar el seguimiento.

El Coordinador de Reclamos y Sugerencias revisará el contenido del reclamo expresado por el usuario, analizando que se encuentren redactados en forma clara y que contengan los datos personales y demás requisitos exigidos en el Artículo 3 del Decreto Supremo No. 042-2011-PCM.

El Coordinador de Reclamos y Sugerencias registrará el reclamo presentado en el SID – Formato Libro de Reclamaciones y Sugerencias (generándole un número de documento interno) y proyectará el memorándum al Titular de la Unidad Orgánica correspondiente, con la suscripción del Director de la OACyGD, quien lo derivará a la Unidad Orgánica respectiva para su atención.

La revisión y derivación a las Unidades Orgánicas (incluyendo a la OACyGD) de los reclamos presentados, se deberá realizar dentro de los 4 (cuatro) días hábiles a la presentación del reclamo.

##### Atención y respuesta:

Una vez derivada la Hoja de Reclamaciones al Titular de la Unidad Orgánica, este hará de conocimiento a su Encargado de Reclamos y Sugerencias de la Unidad Orgánica, quién evaluará el reclamo y deberá presentar un proyecto de respuesta al Titular de la misma.

El Titular de la Unidad Orgánica tendrá un plazo no mayor de 15 (quince) días hábiles, de la recepción de la Hoja de Reclamación, para enviar la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

Si la solución o respuesta al reclamo no se encuentra en poder de la Unidad Orgánica, ésta deberá reorientar la Hoja de Reclamaciones a la Dependencia competente, a los 02 (dos) días hábiles de haberlo recibido, bajo responsabilidad; todo este trámite se realizará dentro de





los 15 (quince) días hábiles contabilizados desde la primera derivación de la Hoja de Reclamaciones.

La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental deberá verificar la idoneidad de la contestación remitida por la Unidad Orgánica competente y dará respuesta al usuario en un plazo máximo de 03 (tres) días hábiles.

De no encontrar conforme la respuesta de la Unidad Orgánica, deberá remitir en el día de recibida, por documento formal las objeciones encontradas.

El Titular de la Unidad Orgánica tendrá un plazo máximo de tres (03) días hábiles para enviar la nueva respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

- 8.5 Los procedimientos de sugerencias pueden ser presentados en cualquiera de las siguientes modalidades:

#### 8.5.1 PRESENCIAL - FORMATO DE SUGERENCIAS

##### **Presentación, revisión y derivación:**

Se realizará en forma escrita, mediante el uso del formato señalado en el Anexo 3 de la presente Directiva. Dicho formato se entregará en forma gratuita en los puntos de atención al usuario de las dependencias del MTC. Se dispondrá de medios de orientación al usuario y de un buzón que permitirá recabar los formatos utilizados por los usuarios.

El Coordinador de Reclamos y Sugerencias, o la persona que lo reemplace, retirará los formatos del buzón con una frecuencia de dos veces por semana.

Retirados los formatos del buzón, el Coordinador de Reclamos y Sugerencias, revisará los formatos para validar el contenido de las sugerencias presentadas, analizando que se encuentren redactados en forma clara y que contengan los datos personales completos.

El Coordinador de Reclamos y Sugerencias registrará la sugerencia presentada en el SID – Formato Libro de Reclamaciones y Sugerencias (generándole un número de documento interno) y proyectará el memorándum al Titular de la Unidad Orgánica correspondiente. Para el caso de los Coordinadores de Reclamos y Sugerencias de las dependencias ubicadas en los locales periféricos, adecuarán su registro de acuerdo al Sistema Documentario que posean.

La revisión y derivación a las Unidades Orgánicas (incluyendo a la OACyGD) de las sugerencias presentadas, se deberá realizar dentro de los 04 (cuatro) días hábiles siguientes a la presentación de la sugerencia por el usuario.



### **Atención y respuesta:**

Una vez derivado la sugerencia al Titular de la Unidad Orgánica, este hará de conocimiento al Encargado de Reclamos y Sugerencias de la Unidad Orgánica, quién evaluará y deberá presentar un proyecto de respuesta al Titular de la misma.

El Titular de la Unidad Orgánica tendrá un plazo no mayor de 15 (quince) días hábiles de recibida la sugerencia, para enviar la respuesta a la Dependencia que remitió la sugerencia.

La dependencia a cargo de la atención de los reclamos y sugerencias, verificará la idoneidad de la contestación remitida por la Unidad Orgánica competente y dará respuesta al usuario en un plazo máximo de 03 (tres) días hábiles.

De no encontrar conforme la respuesta de la Unidad Orgánica, deberá remitirla en el día de recepcionada, por documento formal las objeciones encontradas.

El Titular de la Unidad Orgánica tendrá un plazo máximo de tres (03) días hábiles para enviar la nueva respuesta a la dependencia a cargo de los reclamos y sugerencias.

### **8.5.2 VÍA TELEFÓNICA**

#### **Presentación, revisión y derivación**

El usuario podrá llamar por teléfono y exponer su sugerencia al orientador de la Central de Llamadas Telefónicas (Call Center), quien en el momento de atención recibirá, validará y registrará la sugerencia en el SID - Formato Libro de Reclamaciones y Sugerencias (link "Sugerencias"), señalando los datos personales del usuario y la descripción de la sugerencia (generándose un número de atención correlativo) y derivará al Coordinador de Reclamos y Sugerencias para su atención.

Recibida la sugerencia, el Coordinador de Reclamos y Sugerencias, proyectará el memorándum al Titular de la Unidad Orgánica correspondiente, con la suscripción del Director de la OACyGD, quien lo derivará a la Unidad Orgánica respectiva para su atención.

La revisión y derivación a las Unidades Orgánicas (incluyendo a la OACyGD) de las sugerencias presentadas, se deberá realizar dentro de los 04 (cuatro) días hábiles a la recepción de la llamada telefónica por parte del orientador de la Central de Llamadas Telefónicas (Call Center).



### **Atención y respuesta:**

Una vez derivado la sugerencia al Titular de la Unidad Orgánica, este hará de conocimiento a su Encargado de Reclamos y Sugerencias de la Unidad Orgánica, quién evaluará y deberá presentar un proyecto de respuesta al Titular de la misma.

El Titular de la Unidad Orgánica tendrá un plazo no mayor de 15 (quince) días hábiles, de la recepción de la sugerencia, para enviar la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental deberá verificar la idoneidad de la contestación remitida por la Unidad Orgánica competente y dará respuesta al usuario en un plazo máximo de 03 (tres) días hábiles.

De no encontrar conforme la respuesta de la Unidad Orgánica, deberá remitir en el día de recibida, por documento formal, las objeciones encontradas.

El Titular de la Unidad Orgánica tendrá un plazo máximo de tres (03) días hábiles para enviar la nueva respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

### **8.5.3 VÍA INTERNET – LINK DE “SUGERENCIAS”**

#### **Presentación, revisión y derivación**

El usuario enviará la sugerencia vía Internet utilizando el formulario Web ubicado en el link “Sugerencias” de la página principal del MTC ([www.mtc.gob.pe](http://www.mtc.gob.pe)) generándole un número de atención correlativo, el mismo que le servirá para realizar el seguimiento.

El Coordinador de Reclamos y Sugerencias evaluará la conformidad de la sugerencia expresada por el usuario, analizando que se encuentre redactada en forma clara y que contenga los datos personales completos y demás requisitos exigidos.

El Coordinador de Reclamos y Sugerencias registrará el reclamo presentado en el SID – Formato Libro de Reclamaciones y Sugerencias (generándole un número de documento interno) y proyectará el memorándum al Titular de la Unidad Orgánica correspondiente, con la suscripción del Director de la OACyGD, quien lo derivará a la Unidad Orgánica respectiva para su atención.

La revisión y derivación a las Unidades Orgánicas (incluyendo a la OACyGD) de las sugerencias presentadas, se deberá realizar dentro de los 04 (cuatro) días hábiles a la presentación de la sugerencia.



### **Atención y respuesta:**

Una vez derivado la sugerencia al Titular de la Unidad Orgánica, este hará de conocimiento a su Encargado de Reclamos y Sugerencias de la Unidad Orgánica, quién evaluará y deberá presentar un proyecto de respuesta al Titular de la misma.

El Titular de la Unidad Orgánica tendrá un plazo no mayor de 15 (quince) días hábiles, de la recepción de la sugerencia para enviar la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental deberá verificar la idoneidad de la contestación remitida por la Unidad Orgánica competente y dará respuesta al usuario en un plazo máximo de 03 (tres) días hábiles.

De no encontrar conforme la respuesta de la Unidad Orgánica, deberá remitirla en el día de recibida, por documento formal las objeciones encontradas.

El Titular de la Unidad Orgánica tendrá un plazo máximo de tres (03) días para enviar la nueva respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

- 8.6 La Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones, contiene los campos que deben ser registrados por el usuario.
- 8.7 El formulario "SUGERENCIAS", contiene los campos que deben ser registrados por el usuario.

## **IX. RESPONSABILIDADES**

9.1 Es responsabilidad de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental:

- Derivar los reclamos y sugerencias en cualquiera de sus modalidades, dentro de los plazos señalados en la presente Directiva, al Titular del Órgano y Unidad Orgánica que corresponda.
- Dar respuesta por escrito o por correo electrónico a los reclamos presentados por los usuarios, dentro de los plazos establecidos según el Decreto Supremo No. 042-2011-PCM.
- Dar respuesta por escrito, por correo electrónico y/o por teléfono a las sugerencias presentadas por los usuarios, dentro de los plazos establecidos en la presente Directiva.
- Realizar las coordinaciones necesarias para dar la respuesta oportuna a los usuarios.



- Realizar el seguimiento permanente a los reclamos o sugerencias presentados por los usuarios.
- Mantener actualizada la relación de Encargados de Reclamos y Sugerencias de los Órganos y/o Unidades Orgánicas competentes.
- Mantener actualizado el registro de atención de reclamos y sugerencias.

9.2 Es responsabilidad del Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica:

- Atender los reclamos y sugerencias dentro de los plazos señalados en la presente Directiva.
- Designar al Encargado de Reclamos y Sugerencias, y comunicarlo a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- En caso se decida reemplazar al Encargado de Reclamos y Sugerencias de la Unidad Orgánica, se deberá comunicar a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental tal circunstancia, con una anticipación no mayor de 2 (dos) días hábiles.
- Supervisar la atención oportuna de los reclamos y sugerencias derivado a su Encargado de Reclamos y Sugerencias de la Unidad Orgánica.
- Evaluar periódicamente el motivo de los reclamos, analizando sus causas y adoptando las medidas correctivas correspondientes a fin de evitar que se vuelvan a presentar.
- Informar semestralmente a la Secretaría General o al Viceministerio competente, sobre las estadísticas de los reclamos y sugerencias presentadas al Órgano y/o Unidad Orgánica de su competencia, su atención y las acciones adoptadas para la reducción de los reclamos o en qué medida se implementaron las sugerencias, indicando las razones del caso.



9.3 Es responsabilidad del **Coordinador de Reclamos y Sugerencias**:

- Revisar y registrar los reclamos o sugerencias presentados por los usuarios, en sus dependencias.
- Elaborar y derivar el documento de respuesta para la atención del reclamo.
- Coordinar la respuesta oportuna del reclamo o sugerencia presentada.



9.4 Es responsabilidad del **Encargado de Reclamos y Sugerencias**:

- Tomar conocimiento, dar trámite y respuesta al reclamo o sugerencia derivada por el Coordinador de Reclamos y Sugerencias.

- Coordinar las acciones con los servidores que estén vinculados con el reclamo o sugerencia, su atención oportuna.

9.5 Es responsabilidad del **Encargado de atención del Libro de Reclamaciones:**

- Orientar y proporcionar el Libro de Reclamaciones
- Derivar los reclamos presentados al Coordinador de Reclamos y Sugerencias.

**X. ANEXOS**

Forman parte de la presente Directiva los anexos siguientes:



ANEXO No. 1 Diagrama de Flujo de Atención de Reclamos.

ANEXO No. 2 Diagrama de Flujo de Atención de Sugerencias.



ANEXO No. 3 Formato de Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones y formato de Sugerencias.

ANEXO No. 4 Formato Libro de Reclamaciones y Sugerencias del Sistema Integrado Documentario – SID.

# **ANEXO 1**

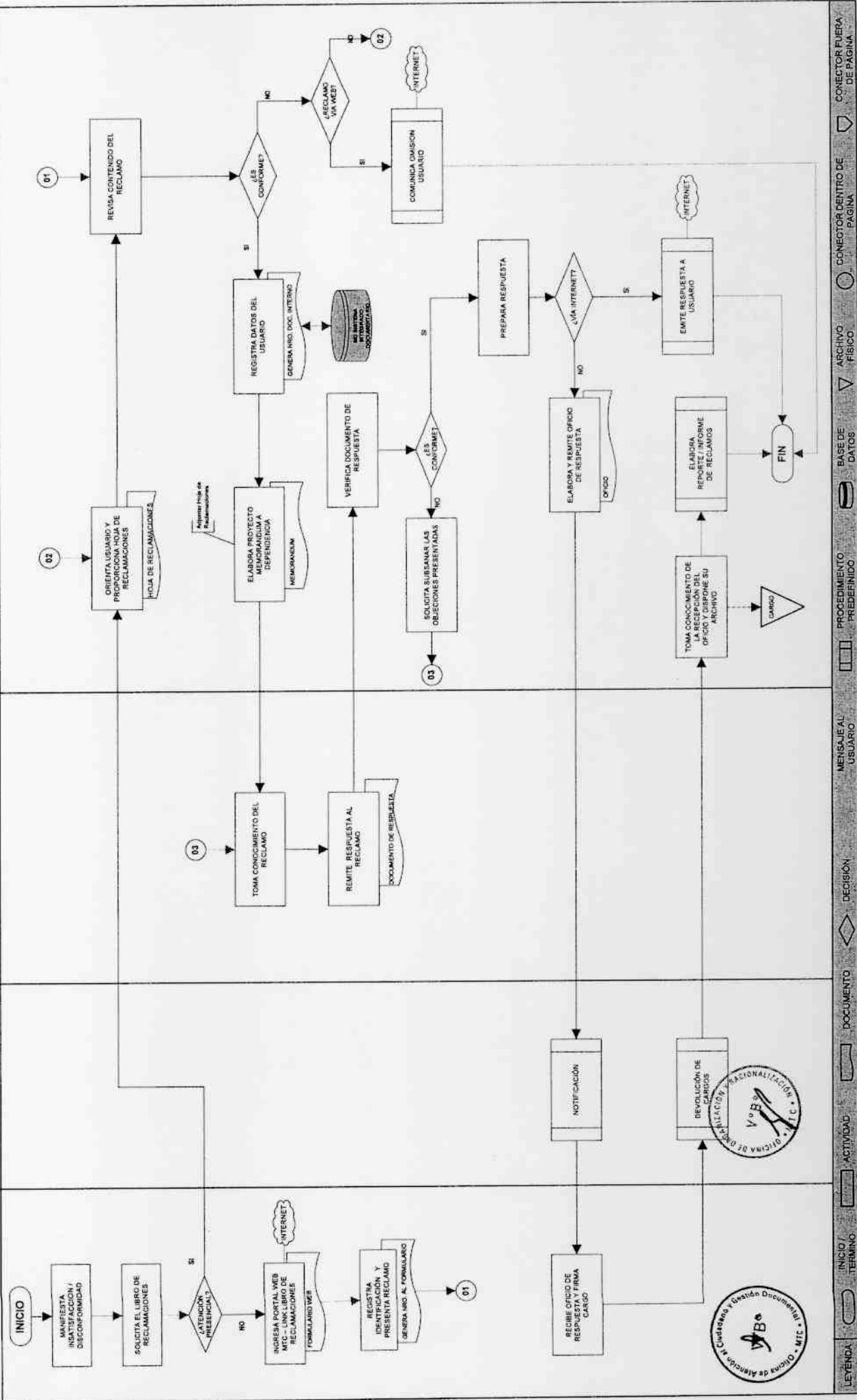
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL / LOCALES PERIFÉRICOS (\*\*)

ÓRGANO / UNIDAD ORGÁNICA

SERVICIO DE MENSAJERÍA

USUARIO



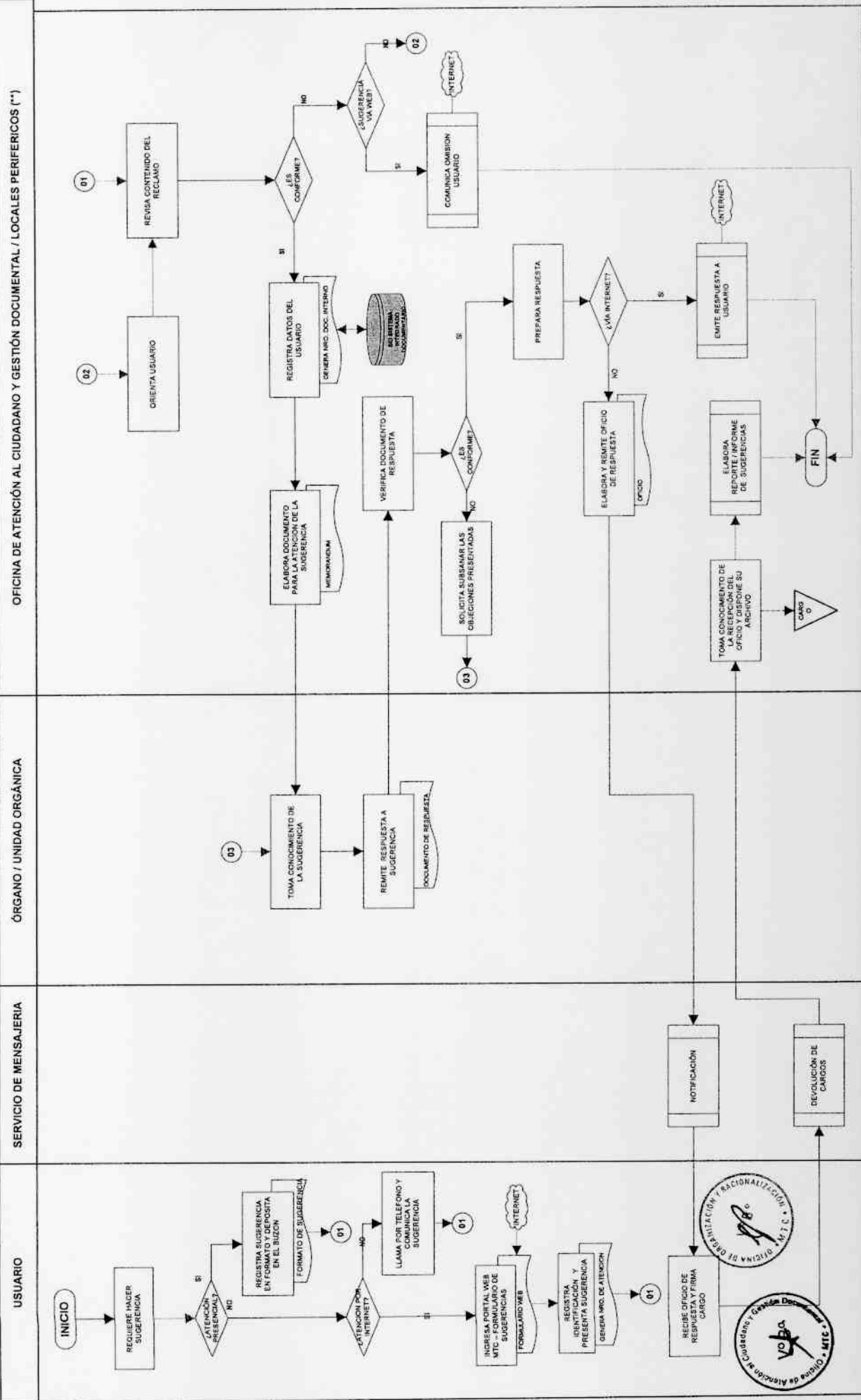
LEYENDA: INICIO/TERMINO ACTIVIDAD DOCUMENTO DECISION MENSAJE AL USUARIO PROCEDIMIENTO PREDEFINIDO BASE DE DATOS ARCHIVO FISICO CONECTOR DENTRO DE PAGINA CONECTOR FUERA DE PAGINA

Elaborado: Oficina de Organización y Racionalización  
(\*\*): La atención de Reclamos orientados vía Web, sólo serán canalizados por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.



## **ANEXO 2**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL



USUARIO      SERVICIO DE MENSAJERIA      ÓRGANO / UNIDAD ORGÁNICA      OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL / LOCALES PERIFÉRICOS (\*\*)

LEYENDA: INICIO / TERMINO / ACTIVIDAD / DOCUMENTO / DECISION / MENSAJE AL USUARIO / ARCHIVO FÍSICO / PROCEDIMIENTO PREDEFINIDO / BASE DE DATOS / CONECTOR DENTRO DE PAGINA / CONECTOR FUERA DE PAGINA

Elaborado: Oficina de Organización y Racionalización  
(\*\*). La atención de Reclamos presentados via Web, sólo serán canalizados por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

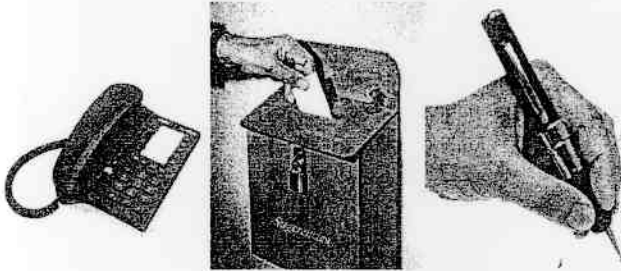
# **ANEXO 3**

Consultas  
WEB:



[atencionalciudadano@mtc.gob.pe](mailto:atencionalciudadano@mtc.gob.pe)

**“SUGERENCIAS”**  
Telef.: 6157800



**“Línea Anticorrupción”**



**0800-12222**

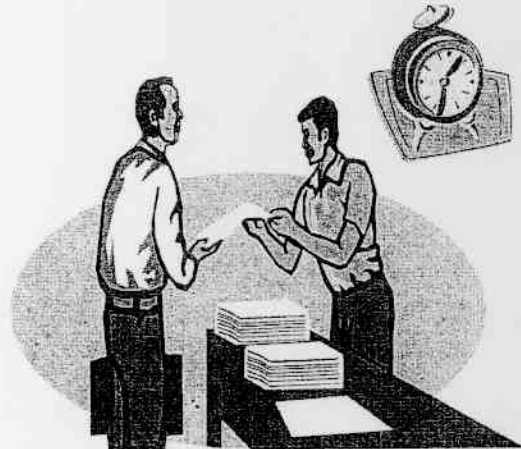


PERÚ  
Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Secretaría  
General

Atención al Ciudadano y  
Atención al Cliente

**“SUGERENCIAS”**



ATENDERLO CON EFICIENCIA ES NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO

**MTC – OAC y GD**







INICIO



PERU Ministerio de Transportes y Comunicaciones



FORMULARIO  
LIBRO DE RECLAMACIONES

Hoja de Reclamación N°: virtual000011 - 2011

Fecha (dd/mm/yyyy): 15/06/2011

Identificación del usuario:

Nombre: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

DNI / CE: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

LA RESPUESTA A SU RECLAMACIÓN LE SERÁ ENVIADA AL EMAIL QUE REGISTRE

Identificación con la información brindada:

Descripción: \_\_\_\_\_

Borrar

Grabar



# **ANEXO 4**



Salir sin grabar  Grabar



**PERÚ** Ministerio de Transportes y Comunicaciones

\*\*  
SEDE CENTRAL

**Generales** | Respuesta | Movimientos | Observaciones

Tipo de Procedimiento:  Call center  Presentado por formato  
 Forma presencial  Web

Nombres:

Apellidos:

Dirección:

DNI:

Teléfono:

Fecha: 22/07/2011

Seleccione el tipo de asunto:  Reclamo  Sugerencia

Asunto:

Notificarme Via Email:  NO  SI

