



Municipalidad de Santiago de Surco

RESOLUCIÓN N° 1076 -2014-RASS
Santiago de Surco, 29 DIC. 2014

EL ALCALDE DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO:

VISTO: El Memorandum N° 282-2014-SGDC-MSS, y el Informe N° 166-2013-SGDC-MSS de la Subgerencia de Defensa del Consumidor, el Memorandum N° 143-2014-SGPRA-GPPDI-MSS de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, el Memorandum N° 563-2014-GACDC-MSS y el Informe N° 119-2014-GACDC-MSS de la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor, el Memorando N° 792-2014-GPPDI-MSS de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, el Informe N° 837-2014-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica, el Memorandum N° 891-2014-GM-MSS de la Gerencia Municipal, sobre el proyecto de Directiva "Normas y Procedimientos para la Recepción, Atención, Cierre y Seguimiento de Solicitudes, Sugerencias, Reclamos y Quejas que Ingresen al Sistema Virtual de Atención al Vecino", y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció los mecanismos 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 Artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM establece que las Entidades Públicas comprendidas en los numerales 1 al 7 del Artículo 1° del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, asimismo, establece que El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente;

Que, el Artículo 4° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece que la entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro;

Que, mediante Memorando N° 563-2014-GACDCMSS del 26.09.2014, la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor, señala que existe en la Corporación la necesidad de mejorar la calidad de atención a nuestros vecinos ofreciéndoles un espacio virtual donde puedan ingresar sus reclamos, quejas, proponiendo la emisión de la Directiva "Normas y Procedimientos para la Recepción, Atención, Cierre y Seguimiento de Solicitudes, Sugerencias, Reclamos y Quejas que Ingresen al Sistema Virtual de Atención al Vecino", con la finalidad de lograr eficacia en el uso del sistema virtual, sustentado en el Informe N° 166-2014-SGDC-GACDC-MSS del 26.09.2014 de la Subgerencia de Defensa del Consumidor;

Que, con Memorando N° 792-2014-GPPDI-MSS del 07.10.2014, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional opina favorablemente a la emisión de la presente propuesta dado que se encuentra alineada en las actividades del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Santiago de Surco;

Que, con Informe N° 837-2014-GAJ-MSS del 06.11.2014, la Gerencia de Asesoría Jurídica señala que el proyecto de Directiva tiene por objeto establecer y regular el procedimiento para la recepción, derivación, atención, cierre y seguimiento de solicitudes, sugerencias, reclamos y quejas que ingresen al sistema virtual de atención al vecino, el mismo que cuenta con 12 artículos y 17 Anexos que forman parte de su contenido, respecto a los citados procedimientos;

Que, agrega la Gerencia de Asesoría Jurídica, que de la revisión de los antecedentes del Proyecto de Directiva "Normas y Procedimientos para la Recepción, Atención, Cierre y Seguimiento de Solicitudes, Sugerencias, Reclamos y Quejas que Ingresen al Sistema Virtual de Atención al Vecino", se evidencia que se ha cumplido con el procedimiento establecido en la Directiva N° 003-2010-MSS: "Norma para la Elaboración, Actualización y Aprobación de Directivas Internas en la Municipalidad de Santiago de Surco", sustentando la necesidad de su emisión e implementación, corresponde su aprobación, mediante la emisión de la Resolución de Alcaldía, al amparo de lo establecido por el inciso 6 del Artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades.- Ley N° 29792;

Que, mediante Memorandum N° 891-2014-GM-MSS del 12.11.2014, la Gerencia Municipal, considera procedente la emisión de la Directiva, debiéndose emitir la Resolución de Alcaldía;





Municipalidad de Santiago de Surco

Página N° 02 de la Resolución N° **1076**-2014-RASS.

Estando al Informe N° 837-2014-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica y en uso de las facultades que confiere los Artículos 20°, numeral 6), 39° y 43° de la Ley N° 27972;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la DIRECTIVA N° **008**-2014-MSS, denominada "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN, CIERRE Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y QUEJAS QUE INGRESAN AL SISTEMA VIRTUAL DE ATENCIÓN AL VECINO", el mismo que consta de 12 Artículos y 17 Anexos, que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- LA PRESENTE Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Gerencia Municipal, a la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor, a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a la Subgerencia de Defensa del Consumidor, a la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, el cumplimiento de la presente Directiva y a la Gerencia de Tecnologías de la Información su publicación en el portal institucional.

Regístrese, comuníquese y cúmplase

Municipalidad de Santiago de Surco

[Firma]
PEDRO CARLOS MONTÓYA ROMERO
SECRETARIO GENERAL

Municipalidad de Santiago de Surco

[Firma]
ROBERTO GÓMEZ BACA
ALCALDE



RHGB/PQMR/ram.



Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO I

DE LA RESOLUCIÓN N° 1076 2014-RASS
DIRECTIVA N° 008 -2014-MSS

"NORMAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, DERIVACIÓN, ATENCIÓN, CIERRE Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y QUEJAS QUE INGRESAN AL SISTEMA VIRTUAL DE ATENCIÓN AL VECINO"

1. OBJETIVO

Establecer y regular el procedimiento a seguir por las unidades orgánicas para la correcta y oportuna recepción, derivación, atención, ejecución y seguimiento de las solicitudes, sugerencias, reclamos y quejas, ingresadas al sistema a través del portal institucional o por otros canales de comunicación.

2. FINALIDAD

Ofrecer al vecino un espacio virtual que le permita ingresar sus solicitudes, sugerencias, reclamos y quejas, para una oportuna atención y solución de los mismos. Además este espacio le facilitará información sobre el estado progresivo de sus requerimientos.

3. BASE LEGAL

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, Aprueban el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- Decreto de Alcaldía N° 013-2014-MSS que aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado con Ordenanza N° 439-2013-MSS y modificada con Ordenanza N° 483-2014-MSS.

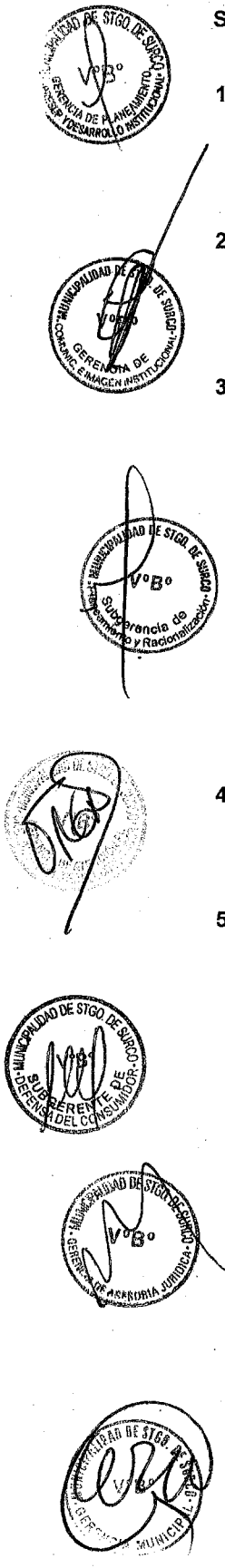
4. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación para todas las unidades orgánicas que vía virtual realicen el procedimiento para la atención de las solicitudes, sugerencias, reclamos y quejas.

5. DEFINICIONES

La presente directiva deberá implementarse teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

- **Administrado:** persona natural o jurídica que participa en el procedimiento administrativo.
- **Coordinador:** persona designada para administrar el Sistema Virtual de Atención al Vecino (SIAVE), dentro de sus funciones se encuentran las de recibir los requerimientos que ingresan por el sistema y de no corresponder al área los reasignará a la Unidad Orgánica responsable de la atención, asimismo realizará el ingreso manual de requerimientos que se reciben por los diferentes canales de comunicación; evaluará los casos y de ser necesario, los asignará a través del sistema al Ejecutivo (s) de Atención que se encuentra en su unidad orgánica. De acuerdo al procedimiento, también derivará algunos casos a otras unidades orgánicas.
- **Alertas:** aviso que genera el sistema sobre el estado de un requerimiento, a la vez permite hacer el seguimiento para una oportuna atención.
- **Atención de calidad:** proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.
- **Atención personalizada:** consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada.
- **Calidad de atención:** referida a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.





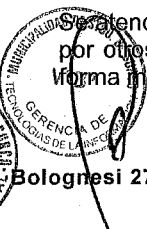
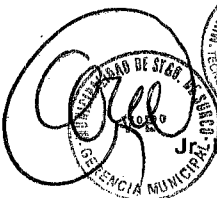
Municipalidad de Santiago de Surco

- **Canales de atención:** medios o puntos de acceso, a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas; incluye espacios del tipo presencial y no presencial.
- **Capacidad de respuesta:** hacer las cosas a su tiempo, agilidad en los trámites y atención.
- **Centros de Atención Surcano:** oficinas de atención al ciudadano, administradas por un coordinador, donde se brinda información y orientación sobre los procedimientos, trámites, entrega de formatos y atención de servicios.
- **Cierre:** finalización de la atención o ejecución del requerimiento del vecino.
- **Competencia:** conocimiento y experiencia que el individuo demuestra en la ejecución de ciertas tareas y/o en la solución de problemas.
- **Eficacia:** capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera tras la realización de una acción.
- **Eficiencia:** uso racional de los medios para alcanzar los resultados deseados.
- **Ejecutivo de Atención:** Personal técnico designado por la unidad orgánica, será responsable de recepcionar a través del sistema los casos que el coordinador de su área le asigne, asimismo tendrá la responsabilidad, de definir en el sistema los plazos que determinará el tiempo que le demande la atención o ejecución de cada uno de los requerimientos presentados por los vecinos, administrados o público en general.
- **Libro de Reclamaciones:** en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.
- **Pro Activo:** conducta que implica de manera anticipada la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras.
- **Procedimiento:** secuencia de acciones y actividades concatenadas entre sí, que ordenadas en forma lógica permiten cumplir un fin u objetivo específico predeterminado. El procedimiento tiene un inicio, desarrolla un conjunto de actividades, y tiene un término o resultado. En un procedimiento cada acción o actividad se justifica en la medida que aporta valor agregado en el servicio o producto final que se debe entregar a los vecinos.
- **Protocolo de Atención:** constituye el registro de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.
- **Queja:** Expresión de inconformidad por los servicios que presta la Municipalidad de Santiago de Surco, en cuanto a Limpieza Pública, Parques y Jardines, Seguridad Ciudadana.
- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la Municipalidad de Santiago de Surco, diferente a la queja por defecto de tramitación, contemplada en la Ley N° 27444. El reclamo se materializa a través del Libro de Reclamaciones (físico o virtual).
- **Requerimientos:** se refiere a las demandas del vecino o público en general; para el caso de la presente directiva nos referiremos a los siguientes motivos: solicitudes, sugerencias, reclamos y quejas.
- **Satisfacción:** estado en el que se encuentran los usuarios cuando al brindarles una atención o prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas o incluso cuando perciben que se les da algo más de lo que ellos esperaban recibir.
- **Seguimiento o evaluación del proceso de atención:** comprende las actividades propias del personal a cargo de velar por la calidad de la atención al vecino.
- **Solicitud:** necesidad expresada por el vecino, de información o pedido de ejecución de un servicio.
- **Sugerencia:** se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios municipales, que conlleven beneficio para la ciudadanía.
- **Unidad Orgánica Responsable de la Atención Virtual al Ciudadano:** área responsable de realizar el procedimiento administrativo en el Sistema Virtual de Atención al Vecino.

6. DISPOSICIONES GENERALES

Los vecinos, administrados o público en general, en forma individual o colectivamente organizados, podrán presentar sus solicitudes, sugerencias, reclamos y/o quejas a través de la Página Web Institucional, utilizando para ello el Sistema Virtual de Atención al Vecino (SIAVE).

Se atenderán los casos que hayan sido ingresados al sistema a través del Portal Institucional o por otros canales de comunicación, en este punto específico, serán ingresados al sistema en forma manual por los Coordinadores, designados por cada unidad orgánica.





Municipalidad de Santiago de Surco

CANALES DE COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación son medios o puntos de acceso entre el vecino y la Municipalidad de Santiago de Surco, incluye espacios de tipo presencial y no presencial.

a) **PRESENCIAL:** Atención que demanda contacto directo con el vecino.

- **Personalizado:** Centros de atención en locales institucionales o en lugares externos.

CAS (Centro de Atención Surcano): Locales Institucionales ubicados en el distrito para brindar al vecino en forma descentralizada los servicios de la Municipalidad de Santiago de Surco.

Audiencias Vecinales: Atención personalizada al vecino en las Audiencias Vecinales que cuenta con la presencia del señor Alcalde, Regidores y funcionarios de la Municipalidad de Santiago de Surco; se llevan a cabo en el Parque de la Amistad y en diversas urbanizaciones del distrito.

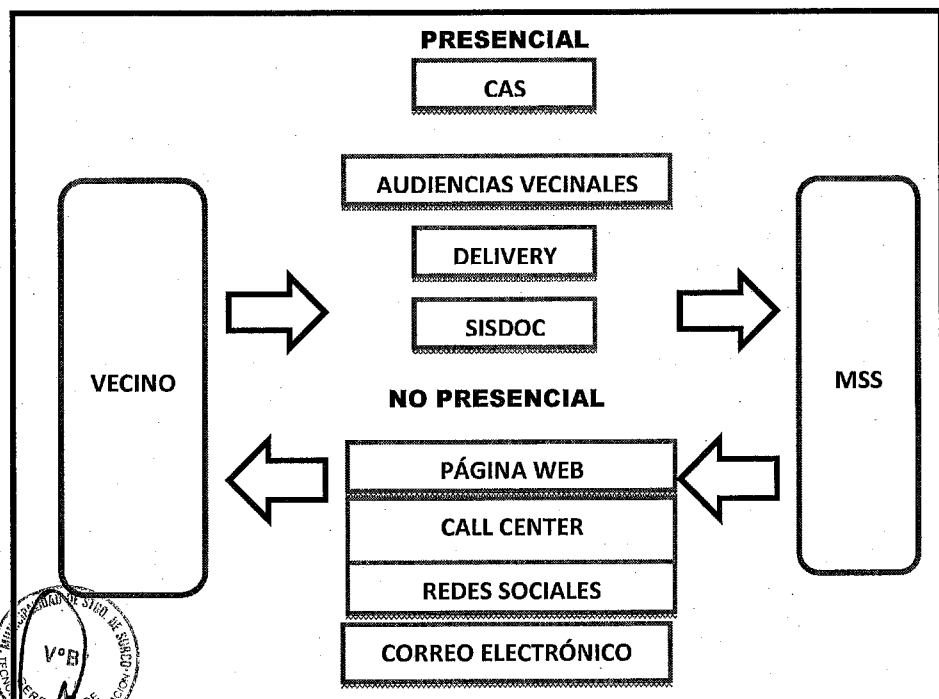
Delivery: Servicios municipales que se prestan directamente en el domicilio del administrado o donde ellos lo soliciten dentro del distrito, ya sea el caso del servicio de auxilio mecánico o el servicio de ambulancia.

- Seguro Puntual Surcano
- Licencias de Funcionamiento
- Servicio Tributario
- Servicio de Ambulancias
- Servicio Auxiliar Mecánico

Escrito: Comunicaciones oficiales (SISDOC), requerimientos presentados a través de Mesa de Partes.

b) **NO PRESENCIAL:**

- **Página Web Oficial:** Se refiere al sitio web de la Municipalidad de Santiago de Surco www.munisurco.gob.pe
- **Call Center:** A través del cual los Agentes de Atención reciben llamadas.
- **Redes Sociales:** Medio de comunicación social en línea (Facebook, Twitter, etc.)
- **Correo electrónico:** Conocido también como e-mail, es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes.





Municipalidad de Santiago de Surco

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 PROCESO DE ATENCIÓN

RECEPCIÓN	DERIVACIÓN	SOLUCIÓN	CIERRE	SEGUIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> Reclamo Queja Solicitud Sugerencia 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del requerimiento Primera comunicación del contacto al vecino. Envío al área responsable de la solución. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Disposición de la atención. Seguimiento de la oportunidad de la atención y resultados. Resultados 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación al vecino sobre atención y resultados. Análisis y estadística para mejoramiento de resultados, tiempos y calidad de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de Satisfacción del vecino sobre resultados y atenciones recibidas. Análisis y estadística para mejoramiento de resultados, tiempos y calidad de atención.

7.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN O EJECUCIÓN

7.2.1 RECEPCIÓN

- A través de la Página Web Institucional www.munisurco.gob.pe los vecinos, administrados o público en general, ingresarán sus requerimientos (solicitudes, sugerencias, reclamos y/o quejas), para ello utilizarán el formato que se detalla en el **(Anexo 01)**.
- Para el registro de las solicitudes, sugerencias, reclamos y/o quejas, los vecinos, administrados o público en general, ingresarán su DNI o Código de Contribuyente, de encontrarse registrados en el sistema sus datos aparecerán automáticamente; de no ser así, procederán a consignar por única vez la información detallada en el **(Anexo 02)**.
- Una vez ingresados los datos obligatorios y el detalle del motivo del contacto, en forma inmediata el vecino, administrado o público en general, observará en el sistema la confirmación del procedimiento realizado **(Anexo03)**.
- De acuerdo al detalle del motivo registrado, el sistema automáticamente deriva el caso a la unidad orgánica responsable de la atención, siendo esta acción notificada al correo electrónico del Gerente o Subgerente **(Anexo 04)**.
- La recepción del requerimiento es confirmada al correo electrónico que el vecino, administrado o público en general consignara en el **(Anexo 02)**, además se le indica el código asignado a su caso. Se le informa también el nombre de la unidad orgánica responsable de la atención y el número telefónico-anexo para las consultas respectivas. Adicionalmente encontrará un link donde podrá hacer el seguimiento del estado de su registro, ingresando su DNI o Código de Contribuyente **(Anexo 05)**.
- Aparte del link detallado en el literal d), también podrá ingresar al ícono que se visualiza en la página principal del portal **(Anexo 01)**. En el formato deberá consignar el número de su DNI o Código de Contribuyente **(Anexo 06)**.
- Los requerimientos recepcionados por otros canales de comunicación serán ingresados al sistema a través del módulo de la Intranet. El ingreso se hará en forma manual por los coordinadores o personal designado por las unidades orgánicas, quienes deberán digitar su usuario y password **(Anexo 07)**.
- Al momento de ingresar al intranet se visualizará en el formato las siguientes opciones: Atención de Casos Registrados-Reportes de Atención-Seguridad-Salir del Sistema.
- En la opción de Atención de Casos Registrados, podrá realizar la búsqueda casos existentes e ingreso de nuevos registros en forma manual. Aparecerán todo los casos que han ingresado por el sistema y en la parte inferior izquierda se observará un ícono denominado "Agregar". **(Anexo 08)**.



Municipalidad de Santiago de Surco

- j) Después de hacer click en “Agregar” se abrirá el formato “Registro de Caso de Atención”, al lado derecho se visualizará un ícono en forma de lupa, se hace click e ingresa el DNI o Código del Contribuyente, luego se elige la opción “Búsqueda”, de estar los datos registrados en el sistema aparecerán automáticamente. Se hace click en la flecha ubicada al costado izquierdo del código y se continúa ingresando los demás datos solicitados para registrar el motivo del contacto (**Anexo 09**).
- k) De no encontrarse en el sistema los datos del vecino, administrado o público en general, éstos serán registrados por única vez, según (**Anexo 10**).
- l) Con los datos ingresados del ciudadano y el detalle del motivo, se procede a grabar en el sistema el registro (**Anexo 11**). El interesado, recibe a su correo la confirmación del ingreso de su caso e información adicional que se detalla en el (**Anexo 05**).



7.2.2 DERIVACIÓN

- a) De acuerdo al motivo del contacto ingresado al sistema, automáticamente el requerimiento será derivado a la unidad orgánica responsable de la atención.
- b) Una vez que el Coordinador de la unidad orgánica recepcione el requerimiento, éste será evaluado para el trámite respectivo, de no corresponder tendrá que reasignarlo, el mismo día de recibido, a la unidad orgánica que por función deba atender el caso. (**Anexo 12**).
- c) De acuerdo al motivo del requerimiento, el Coordinador lo asignará a través del sistema al Ejecutivo de Atención de su área para el trámite respectivo. (**Anexo 13**).



7.2.3 ATENCIÓN

- a) Los coordinadores designados por cada unidad orgánica estarán a cargo de la Administración del Sistema Virtual de Atención al Vecino.
- b) El Ejecutivo de Atención de la unidad orgánica será el encargado de atender o ejecutar los casos, previa evaluación de la factibilidad o no de la ejecución de lo solicitado por el vecino, administrado o público en general.

De ser factible la ejecución en la fecha programada

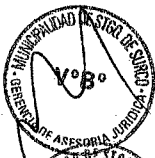
- c) El Ejecutivo de Atención ingresará el tiempo aproximado que demandará la atención del requerimiento, información necesaria para la activación de las alertas que emitirá el sistema. Asimismo, se ingresará en el Sistema el detalle de las coordinaciones y acciones realizadas. (**Anexo 14**).
- d) Todas las comunicaciones con el ciudadano deberán ser ingresadas al sistema. (**Anexo 15**).
- e) Se ejecuta la atención en la fecha programada y se registran las acciones en el sistema.

De no concluir la ejecución en fecha programada

- f) El Ejecutivo de Atención de la unidad orgánica determina nueva fecha, solicita a través de su Gerencia hacer la modificación en el Sistema, lo cual comunicará al ciudadano. Estas acciones se ingresarán en el sistema para seguimiento.
- g) Se ejecuta la atención del requerimiento.

En caso que no sea factible la atención

- h) El Coordinador de la unidad orgánica registra en el sistema el sustento de la no factibilidad de su requerimiento, lo cual es comunicado al vecino.
- i) De no aceptar el ciudadano, se evaluará nuevamente su requerimiento para buscar alternativas de solución.
- j) Si a pesar de evaluar nuevamente el caso no procede la atención, se desestima el requerimiento y se comunica al vecino y/o administrado, registrando esta acción en el sistema, dando por concluida la atención.





Municipalidad de Santiago de Surco

7.2.4 CIERRE

- El cierre de la atención deberá ser comunicado al vecino, administrado o público en general, informándole sobre la conclusión de la ejecución de su requerimiento, dando por finalizado el caso (**Anexo 16**).
- Las unidades orgánicas tendrán la opción de imprimir reportes del estado progresivo de todos los casos ingresados por el sistema o derivados a su área (**Anexo 17**).
- Esta información le permitirá a cada unidad orgánica realizar el análisis y estadística para mejoramiento de los resultados, tiempos y calidad de la atención.

7.2.5 SEGUIMIENTO

- Los Coordinadores de cada unidad orgánica realizarán el seguimiento y control a cada etapa del proceso con la finalidad de garantizar la efectiva atención de los casos presentados por los vecinos, administrado o público en general.
- La Subgerencia de Defensa del Consumidor realizará la verificación del cumplimiento de la atención de los las solicitudes, sugerencias, reclamos y/o quejas ingresadas a través del Sistema Virtual de Atención al Vecino (SIAVE).
- De las encuestas realizadas a los vecinos, administrados o público en general, a través del Sistema, la Subgerencia de Defensa del Consumidor evaluará los resultados de las atenciones brindadas por las unidades orgánicas responsables.
- La Subgerencia de Defensa del Consumidor analiza la información y genera reportes estadísticos de los resultados de la atención y ejecución de los diversos requerimientos formulados por los vecinos, administrados o público en general.

8. ROLES A SEGUIR PARA UNA OPORTUNA, ADECUADA Y EFECTIVA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL VECINO Y/O ADMINISTRADO.

- Los Coordinadores deberán cumplir con los siguientes roles, siendo responsables de:

Redes Sociales, Call Center, Audiencias Vecinales: Registrar los requerimientos en el "Sistema de Atención Virtual al Vecino" (SIAVE), por el motivo del caso automáticamente éstos serán derivados a las unidades orgánicas responsables de la atención.

Unidades Orgánicas:

- Administrar el Sistema Virtual de Atención al Vecino (SIAVE).
- Recepcionar los requerimientos que ingresan por el sistema.
- A través de la intranet ingresar al módulo SIAVE y registrar los requerimientos que los vecinos, administrados o público en general presente por los diferentes canales de comunicación.
- Evaluar los requerimientos, y de no corresponder a su área reasignarlos a las unidades orgánicas responsables de su atención por funcionalidad.
- De acuerdo al motivo del requerimiento, a través del sistema asignar el mismo al Ejecutivo de Atención de su área.
- Otros que se detallan en el procedimiento descrito.

- Ejecutivo de Atención:**

- Recepcionar los requerimientos que le fueran asignados por los Coordinadores a través del sistema.
- Establecer plazo de atención en el sistema.
- Comunicación con el ciudadano.
- Finalización de los casos en el sistema.

9. DE LOS PLAZOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y QUEJAS

9.1 DE LOS RECLAMOS



Municipalidad de Santiago de Surco

- El reclamo de los usuarios deberá ser atendido en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-PCM-2011 y a la Directiva N° 09-2013-MSS.

9.2 DE LAS QUEJAS

Las quejas que reciban las unidades orgánicas deberán ser atendidas en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles.

9.3 DE LAS SOLICITUDES

De información: No deberá exceder de los dos (2) días hábiles.

Pedidos: Deberán ser atendidos en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles.

9.4 DE LAS SUGERENCIAS

Las sugerencias deberán ser evaluadas por la unidad orgánica responsable, y de ser factible o no su implementación, se le comunicará al vecino, administrado o público en general en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.

9.5 AMPLIACIÓN DE PLAZO

De ser necesaria la ampliación del plazo para la atención o ejecución de las solicitudes, sugerencias o quejas, los gerentes serán los únicos responsables de autorizar la ampliación requerida, previo sustento del solicitante. Para ello, cada Gerencia a través de un documento escrito o vía correo electrónico, solicitará la ampliación del plazo en el sistema, a la Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor.

10. DE LA DIFUSIÓN

10.1 La Gerencia de Atención al Ciudadano y Defensa del Consumidor coordinará con la Gerencia de Comunicaciones e Imagen institucional, la difusión de la existencia en la Página Web del Sistema Virtual de Atención al Vecino.

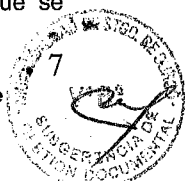
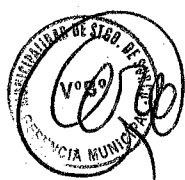
10.2 La Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional elaborará el arte y spot publicitario para la campaña de difusión a través de los locales institucionales de atención al vecino, redes sociales, revista institucional, programa radial, como en otros elementos y herramientas de publicidad.

11. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- Todos los documentos que ingresen al SISDOC (Sistema de Gestión Documental), solicitudes, sugerencias, reclamos y quejas, serán atendidos en el mismo sistema y bajo su propio procedimiento. Solo estos casos ingresarán como copia informativa al SIAVE (Sistema Virtual de Atención al Vecino).
- Si un documento que ingresa a través del SISDOC (Sistema de Gestión Documental), cuenta con varios pedidos en el mismo, la Subgerencia de Gestión Documental remitirá copias de los pedidos a las unidades orgánicas responsables de la atención. En estos casos se generaran registros independientes por cada uno y se registra la copia en el SIAVE (Sistema Virtual de Atención al Vecino) como copia informativa para el seguimiento respectivo.
- De la misma forma, los requerimientos que ingresen por el SIAVE (Sistema Virtual de Atención al Ciudadano), entendiéndose Página Web y Correo Electrónico, serán atendidos bajo su propio procedimiento, generando copias informativas en el SISDOC (Sistema de Gestión Documental), de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 177 de la ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- En ambos casos, el estado de los requerimientos serán replicados en cada sistema.

En la presente directiva no se aplica en los siguientes casos:

1. Transparencia de las solicitudes de acceso a la información pública, las mismas que se regulan por la Ley N° 27806-Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.





Municipalidad de Santiago de Surco

Los procedimientos administrativos que se encuentran aprobados en el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), deberán ser presentados a través de las mesas de parte cumpliendo los requisitos establecidos en la norma mencionada, en aplicación del artículo N° 29 y siguientes de la Ley N° 27444.

12. RESPONSABILIDADES

12.1 DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS

- De impartir las disposiciones necesarias para que el personal brinde al vecino una atención oportuna, adecuada y efectiva, acciones que se encuentran establecidas en el Protocolo Institucional de Atención al Vecino de la Municipalidad de Santiago de Surco.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.

12.2 DE LA SUBGERENCIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

- De recepcionar todos los reclamos y canalizarlos a las unidades orgánicas responsables de la atención, dentro del plazo establecido por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM- Libro de Reclamaciones y la Directiva N° 09-2013-MSS.
- De actualizar la tabla de motivos en el sistema para una efectiva derivación de los requerimientos a las unidades orgánicas.
- Proporcionar los accesos al sistema, crear usuarios, modificarlos o eliminarlos.
- Realizar la verificación del cumplimiento de la atención y ejecución de los requerimientos formulados por el vecino, administrado o público en general.
- De evaluar los resultados de las encuestas y medir el grado de satisfacción del usuario, en cuanto a la atención y ejecución de los requerimientos.
- Generar reportes estadísticos y análisis de los resultados.
- Mantener una comunicación fluida con los responsables de las unidades orgánicas que se encuentren involucradas dentro del procedimiento descrito en la presente directiva.

12.3 DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

- De evaluar los resultados obtenidos de las atenciones y proponer mejoras de calidad.
- Mantener informada a la Gerencia Municipal.

12.4 DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- Garantizar la seguridad y oportunidad de la información registrada.
- Asegurar el correcto funcionamiento y el soporte técnico del Sistema SIAVE.

13. ANEXOS





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO N° 01

Municipalidad de Santiago de Surco

Atención Virtual al Vecino

MOTIVO DEL CONTACTO

SUGERENCIAS

SOLICITUDES

LIBRO DE RECLAMOS
DS. 042-2011-PCM

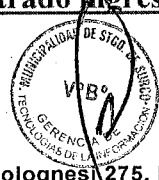
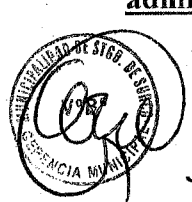
QUEJAS

ATENCIÓN VIRTUAL AL VECINO

La participación de los vecinos en la actual Gestión Municipal es primordial. A las ya conocidas Audiencias Vecinales, se suma la Atención Virtual al Vecino. Ahora puedes formular tus sugerencias, solicitudes, reclamos y quejas dando click a los enlaces ubicados en la parte superior. Además podrás hacer seguimiento al estado de tu registro.

Estado de mi Registro

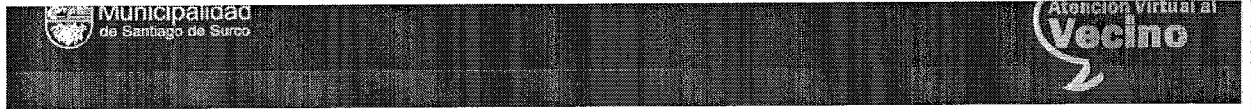
A través de la página web institucional www.munisurco.gob.pe, el vecino y/o administrado ingresará su reclamo, queja, solicitud y/o sugerencias.





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO N° 02



Completa los datos asociados para generar un registro en el Sistema

Datos relativos al motivo del contacto

Servicio:
 Ingrese una palabra asociada al servicio del cual requiere atención

Área Encargada:

Mensaje:
 Máximo 1800 caracteres para describir su motivo

Archivo Asociado: Ningún archivo seleccionado
 Adjuntar archivo (El tamaño máximo del archivo adjunto no debe exceder 1 MB, formatos válidos .jpg, .tiff, .doc, .pdf, .gif)

Datos relativos al Vecino

DNI Contribuyente:

Nombre(s):

Departamento: Provincia:

Dirección (*): Habilitación Urbana:

Av./Jr./Paje: Nro/Dpto/Edif. (*): Interior: Mza: Lt.:

Teléfono Fijo (*): Teléfono Celular:

Correo Electrónico (*):



(* Campos Obligatorios)

Formato para que el vecino, administrado o público en general ingrese sus datos y el detalle del caso a tratar.



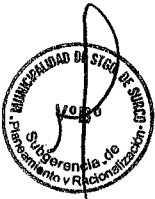
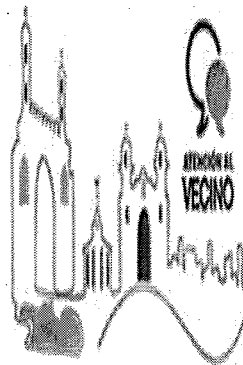


Municipalidad de Santiago de Surco

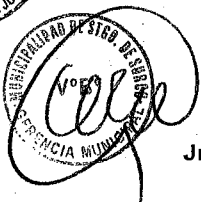
ANEXO N° 03

Gracias CALLE TERRONES MARIA PATRICIA por comunicarse con nosotros

En unos momentos le enviaremos un email para confirmar el envío de su registro



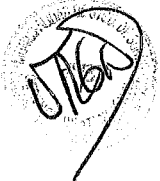
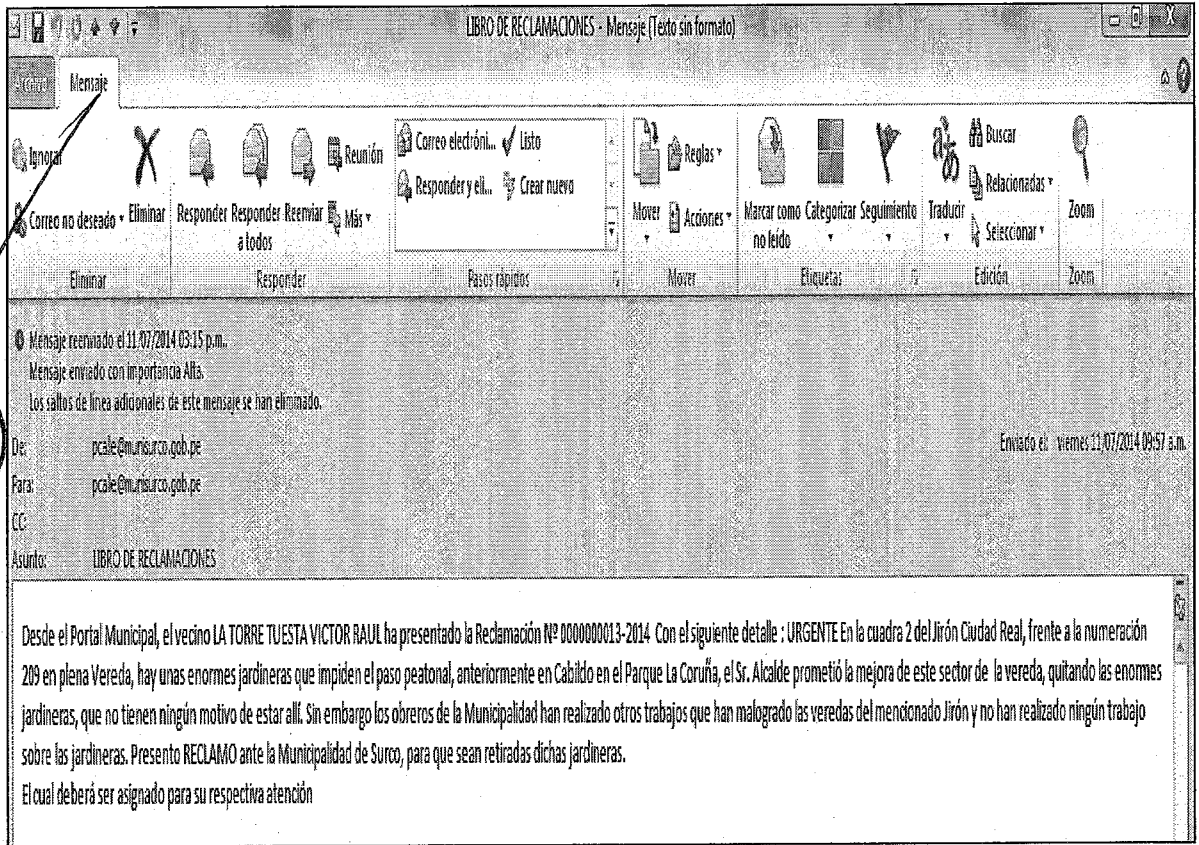
Confirmación del ingreso de la información proporcionada por el ciudadano.



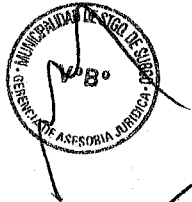


Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO N° 04



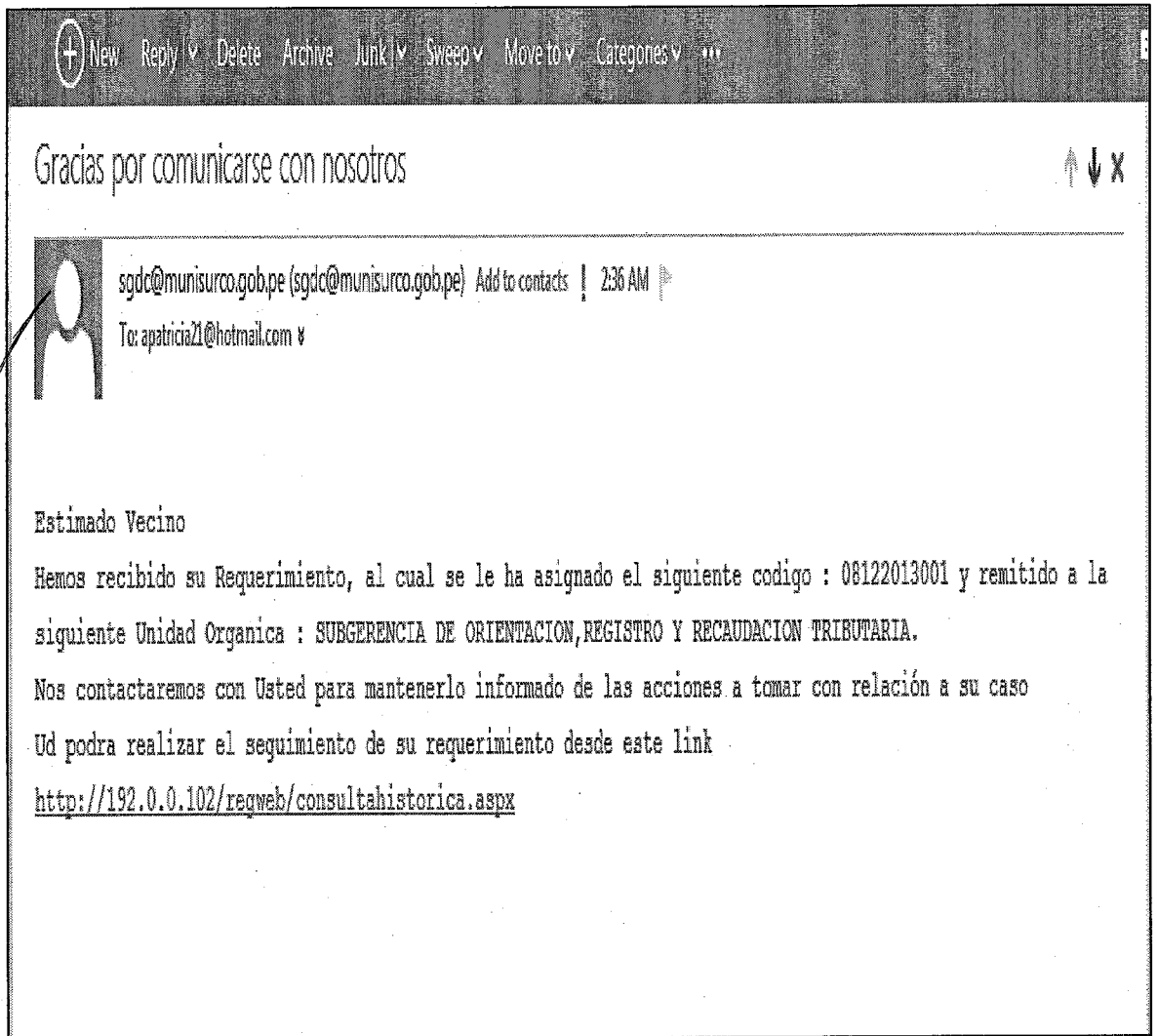
De acuerdo al detalle del servicio registrado por el vecino y/o administrado, el sistema automáticamente deriva caso a la unidad orgánica responsable de la atención, siendo esta acción notificada al correo electrónico del Gerente o subgerente.





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO N° 05



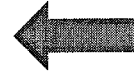
La recepción del requerimiento del vecino y/o administrado es confirmada a su correo electrónico, indicándole el código asignado a su caso. También se le informa el nombre de la unidad orgánica responsable de la atención y el número telefónico-anexo para las consultas respectivas. Aparecerá un link donde podrá hacer el seguimiento del estado de su registro.





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO N° 06



Atención al Vecino

Para realizar el seguimiento de sus registros, ingrese su DNI o Código de Contribuyente:

DNI Código Contribuyente

Estimado(a) CALLE TERRONES MARIA PATRICIA esta es la relación de los registros presentados por Ud.:

Código Queja	Tipo	Fecha	Motivo	U.R	Situación
19122013004	QUEJA	19/12/2013-04:23 p.m.	DONACIONES	GERENCIA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	ESTADO : REGISTRADA - POR INICIAR ATENCION (10 DIAS DE INACCION)
19122013002	SUGERENCIA	19/12/2013-03:58 p.m.	LOSAS DEPORTIVAS	GERENCIA DE INCLUSION DEPORTIVA	EN ATENCION (PLAZO VENCIDO EN 9 DIAS)
19122013001	SUGERENCIA	19/12/2013-03:41 p.m.	LOSAS DEPORTIVAS	GERENCIA DE INCLUSION DEPORTIVA	EN ATENCION (PLAZO VENCIDO EN 9 DIAS)
08122013001	SOLICITUD	08/12/2013-09:32 p.m.	EXPEDIENTES PRESENTADOS EN RENTAS	SUBGERENCIA DE ORIENTACION, REGISTRO Y RECAUDACION TRIBUTARIA	ESTADO : REGISTRADA - POR INICIAR ATENCION (19 DIAS DE INACCION)
27112013003	QUEJA	27/11/2013-06:48 p.m.	APLICACION DE ASPECTOS TECNICOS	GERENCIA DE DESARROLLO URBANO	ESTADO : REGISTRADA - POR INICIAR ATENCION (26 DIAS DE INACCION)
27112013002	SUGERENCIA	27/11/2013-06:42 p.m.	LICENCIAS DE CONSTRUCCION	SUBGERENCIA DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES URBANAS	ESTADO : REGISTRADA - POR INICIAR ATENCION (26 DIAS DE INACCION)
26112013001	QUEJA	26/11/2013-00:59 p.m.	LOCALES SIN LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	SUBGERENCIA DE FISCALIZACION	ESTADO : REGISTRADA - POR INICIAR ATENCION (27 DIAS DE INACCION)

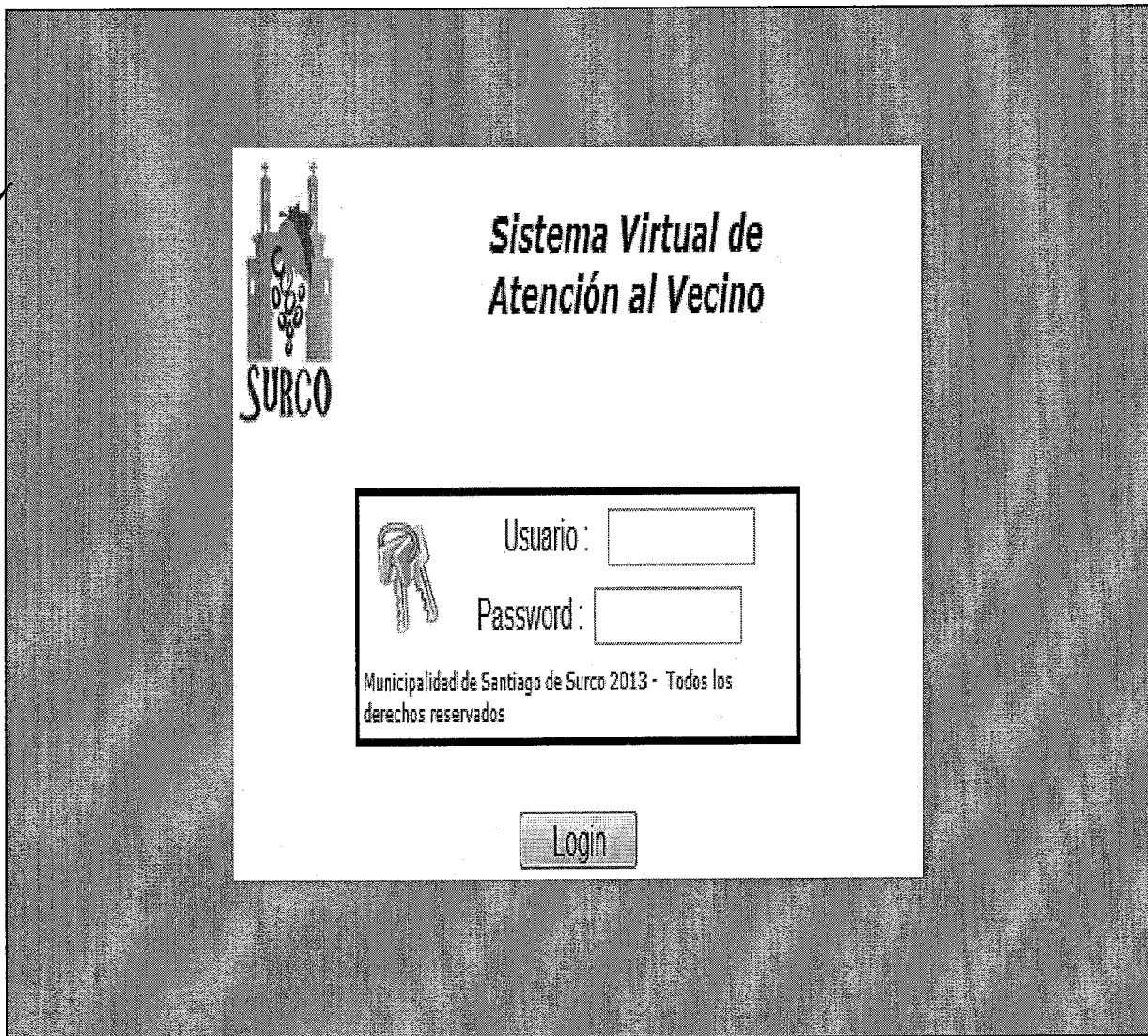
Aparte del link que aparece en el correo que se le remitió al ciudadano para que realice el seguimiento del estado progresivo de su registro, también podrá hacerlo a través del ícono que se visualiza en la página principal del portal (Anexo 01). En el formato deberá consignar el número de su DNI o Código de Contribuyente.



Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO N° 07

INTRANET



Las unidades orgánicas ingresarán a través de la intranet para la atención, cierre y seguimiento de las solicitudes, sugerencias, reclamos y quejas de los vecinos, administrados o público en general.



Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO N° 08

CALLE TERRONES MARIA PATRICIA

SUBGERENCIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Atención de Casos Registrados | Reportes de Atención | Seguridad | Salir del Sistema

ATENCIÓN DE CASOS REGISTRADOS

Canal de Atención: Área de Atención:

Motivo: Estado: Fechas:

Vecino:

Código de Registro:

Servicio:

Detalle:

N° Hoja Reclamación:

Código	Fecha	Vecino	Ámbito	Estado	Area	Mesa	Mediador	Flag	Canal	Número Reclamación	Gravidad	Plazo	Tipo
3200013022	30/10/2013	AGUIRRE JIMENEZ CARLOS	ALTO NIVEL COLECTIVO EN DOC.COLECTIVOS	REG	GAT	08	V021		AV		NORMAL	3	QUEJA
3200013090	23/10/2013	TOBARON MARTINEZ JOSE	LIBRO DE RECLAMACIONES	REG	GAT				RV	000000005-2013	ALTA	7	RECLAMO
3200013093	23/10/2013	TOBARON MARTINEZ JOSE	LIBRO DE RECLAMACIONES	REG	GAT				RV	000000005-2013	ALTA	7	RECLAMO
3200013013	03/09/2013	BUSTAMANTE BRANCO LILIANA ELIZABETH	ORIENTACION TRIBUTARIA EXONERA	REG	GAT	05	V021		AV		NORMAL		QUEJA
3200013083	20/04/2013	ESQUIVA BENAVENTE VICTORIA VERONICA	ATENCION PERSONALIZADA AL VECINO	REG	GAT	05	V036		AV		NORMAL		QUEJA
3200013077	30/03/2013	AGUIRRE AGUILAR MARIA ELEVA	ATENCION PERSONALIZADA AL VECINO	REG	GAT	05	V073		AV		NORMAL		QUEJA
3200013056	30/03/2013	STHUIS CASTILLA DYCK ERICK	ATENCION PERSONALIZADA AL VECINO	REG	GAT	05	V054		AV		NORMAL		QUEJA
3200013038	20/01/2013	CONZALES CHAVEZ MARIA ZECILIA	ATENCION PERSONALIZADA AL VECINO	REG	GAT	01	V013		AV		NORMAL		QUEJA
3200013019	30/01/2013	CELESTO BUSTAMANTE HERMELINDA MARIS	ATENCION PERSONALIZADA AL VECINO	REG	GAT	05	V012		AV		NORMAL		QUEJA

1222

Se han encontrado 45 registro(s)

Formato para atención, búsqueda de casos e ingreso de nuevos registros en forma manual. En el campo denominado "Atención de casos registrados", aparecerán todos los casos que han ingresado por el sistema. En la parte inferior izquierda se visualiza un ícono denominado "Agregar".





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO N° 09

Atención de Casos Registrados | Reportes de Atención | Seguridad | Salir del Sistema

Registro de Caso de Atención

Fecha: 09/12/2013 Origen: [Seleccionar] []

Vecino: []

Domicilio: []

Teléfono: [] Doc. Ide: [Seleccionar] []

Motivo: [Seleccionar]

Area Responsable: []

Requerimiento: []

Archivo Adjunto: [Seleccionar archivo] No se ha seleccionado ningún archivo

[Grabar] [Cancelar]

Atención de Casos Registrados | Reportes de Atención | Seguridad | Salir del Sistema

Busqueda de Administrado

Ingrese Nombre o Doc. Identidad: [] [Búsqueda]

No se encontro ningun administrado, verificar !!!

[Agregar] [Salir]

Atención de Casos Registrados | Reportes de Atención | Seguridad | Salir del Sistema

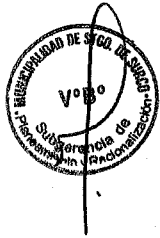
Busqueda de Administrado

Ingrese Nombre o Doc. Identidad: 08881915 [Búsqueda]

Código	Nombres y/o Razon Social	Domiclios Registrados	Distrito	Telf. Fijo	Celular	Doc. Ide	E-mail
555426	CALLE TERRONES MARIA PATRICIA	CA. LAS UVAS URB. LOS JAZMINES No.136 Dpto. 302	SAINTIAGO DE SURCO	4484932	992445987	DNI 08881915	apatricia21@hotmail.com
555426	CALLE TERRONES MARIA PATRICIA	AV. LA MERCED No. 136 URB. LOS JAZMINES	SAINTIAGO DE SURCO	4484932	992445987	DNI 08881915	apatricia21@hotmail.com
555426	CALLE TERRONES MARIA PATRICIA	AV. LA MERCED No.136 URB. LOS JAZMINES	SAINTIAGO DE SURCO	4484932	992445987	DNI 08881915	apatricia21@hotmail.com

Los requerimientos de los ciudadanos que hayan ingresado por otros canales de comunicación serán manualmente registrados en el sistema por los Coordinadores de las Unidades Orgánicas.

En el formato se visualiza un ícono en forma de lupa, se hace click e ingresa el DNI o Código del Contribuyente, luego se elige la opción "Búsqueda", de estar los datos registrados en el sistema aparecerán automáticamente. Se hace click en la flecha ubicada al costado del código y se continúa ingresando los demás datos solicitados para registrar el motivo del contacto.





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO N° 10

Busqueda de Administrado

Ingrese Nombre o Doc. Identidad ➔ Busqueda

No se encontro ningun administrado, verificar!!!

➔ Agrega ← Salir

Datos Generales

Tipo de Documento	Seleccionar ▼	Numero de Documento	<input type="text"/>
Apellido Paterno (*)	<input type="text"/>	Apellido Materno	<input type="text"/>
Nombres (*)	<input type="text"/>		
Dirección (*)	Departamento	Provincia	
	LIMA ▼	LIMA ▼	
	Distrito	Habitación Urbana	
	SANTIAGO DE SURCO ▼	Seleccionar ▼	
	Av. Jr. Paje	Nro/Dpto/Mz/Lt (*)	
	Seleccionar ▼	Numero	Interior Seleccionar ▼
		Mza	Lt. ▼

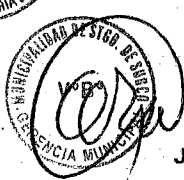
Datos Complementarios

Teléfono Fijo (*)	Teléfono Celular
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Correo Electrónico(*) <input type="text"/>	

(*) Datos Obligatorios

Registrarse
Cancelar Registro

De no encontrarse los datos del ciudadano en el sistema, éstos serán registrados por única vez.





Municipalidad de Santiago de Surco

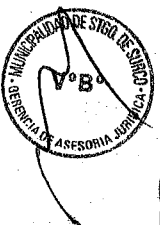
ANEXO N° 11

Atención de Casos Registrados | Reportes de Atención | Seguridad | Salir del Sistema

Registro de Caso de Atención

Fecha	24/01/2014	Origen	Seleccionar
Vecino	CALLE TERRONES MARIA PATRICIA		
Domicilio	CA. LAS UVAS URB. LOS JAZMINES No.136 Dpto. 302 - SANTIAGO DE SURCO		
Teléfono	4484932	Doc. Ide	DNI 08881915
Motivo	SOLICITUD	EMBARGOS Y RETENCIONES	EMBARGO DE BIENES
Area Responsable	SUBGERENCIA DE EJECUTORIA COACTIVA		
Requerimiento			
Archivo Adjunto	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado		

Con los datos ingresados del ciudadano y el motivo ya detallado se procede a grabar el registro. Automáticamente el sistema deriva el caso al área responsable de su atención, el vecino, administrado o público en general, recibe en su correo la confirmación con la información detallada en el (Anexo 05).





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO N° 12







Detalle del Caso		Registro N°	23122013002
Vecino :	FLOWER VIZCARDO JUAN CARLOS	Doc. Ide :	10002258
Domicilio :	JR. MZ B LT. 06 INT. 101 URB.	Teléfono :	7214040
Fecha Registro :	23/12/2013	Canal de Atención :	UO-GAT-PRE
		Prioridad :	NORMAL
		Plazo de Atención (días) :	1
ESTADO : REGISTRADA - POR INICIAR ATENCION (0 DIAS DE INACCION)			
Motivo del Registro : SOLICITUD - CONSULTA DE EXPEDIENTE GAT			
Detalle del Registro :	XXXX		
↓			
<input type="button" value="Imprimir"/> <input type="button" value="Devolver"/> <input type="button" value="Reasignar Atención"/> <input type="button" value="Establecer Plazo de Atención"/> <input type="button" value="Regresar"/>			
Areas Encargadas			
Area asignada		Estado	
GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA		ASIGNADO	
Detalle de las acciones realizadas :			
No se ha realizado acción alguna sobre lo solicitado			
Comunicaciones al Vecino			

Una vez que el Coordinador de la unidad orgánica recepcione el requerimiento del ciudadano, éste será evaluado para el trámite respectivo, de no corresponder tendrá que reasignarlo, el mismo día de recibido, a la unidad orgánica que por función deba atender el caso.



Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO N° 13

FLOWER FLORES JUAN CARLOS SUBGERENCIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Atención de Casos Registrados | Reportes de Atención | Seguridad | Salir del Sistema

Detalle del Caso Registro N° **01082014002**

Vecino : **FLOWER VIZCARDO JUAN CARLOS** Doc.Ide : **10002259**

Domicilio : **AV. LA CRUCETA BLOCK 73 No.0 Dpto. 104** Teléfono : **2572052**


Fecha Registro : **01/08/2014** Canal de Atención : **UD-SGDC-PRE** Prioridad : **NORMAL** Plazo de Atención (días) : **30**

ESTADO : REGISTRADA - POR INICIAR ATENCION (5 DIAS DE INACCION)

Motivo del Registro : SOLICITUD - OTROS SG. DEFESA DEL CONSUMIDOR / Doc.Simple N°

Detalle del Registro :

PRUEBA 2

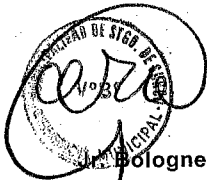


Imprimir
Reasignar Atención
Asignar Responsable
Establecer Plazo de Atención
Establecer Prioridad
Regresar

Areas Encargadas

Area asignada	Estado
SUBGERENCIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	EN ATENCION

De acuerdo al motivo del requerimiento, el Coordinador lo asignará a través del sistema al Ejecutivo de Atención de su área para el trámite respectivo.





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO N° 14

Atención de Casos Registrados | Reportes de Atención | Seguridad | Salir del Sistema

Detalle de la Atención - Puertas Abiertas Registro N° **15102013001**

Vecino : **CASTILLO NIETO MONICA MAGGALY** Doc. Ide : **10686428**

Domicilio : **PJ. HERMES Mz A28 Lt. 32 URB. SAGITARIO** Teléfono : **2578288**

Fecha Registro : **15/10/2013** Canal de Atención : **AV-APV Presencial** Prioridad : **NORMAL** Plazo de Atención (días) : **0**

ESTADO : REGISTRADA - POR INICIAR ATENCION (63 DIAS DE INACCION)

Motivo del Registro : QUEJA - RECALCULO IRREGULAR DE DEUDA TRIBUTARIA

Detalle del Registro : PRUEBA DE ATENCION VECINAL - PUERTAS ABIERTAS
GAT
SGF

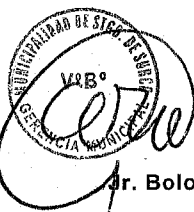
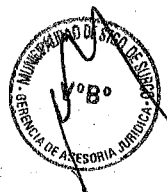
Impresión Sin Atención Derivar Reasignar Atención Establecer Plazo de Atención Regresar

Áreas Encargadas	
Área asignada	Estado
GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	ASIGNADO

Detalle de las acciones realizadas : No se ha realizado acción alguna sobre lo solicitado

Comunicaciones al Vecino

El Ejecutivo de Atención ingresará el tiempo aproximado que demandará la atención del requerimiento, información necesaria para la activación de las alertas que emitirá el sistema. Asimismo, se ingresará en el Sistema el detalle de las coordinaciones y acciones realizadas.





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO N° 15



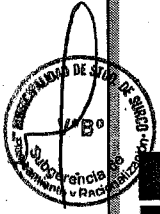
Detalle del Caso		Registro N°	23122013002
Vecino :	FLOWER VEZCARDO JUAN CARLOS	Doc. Ide :	10002258
Domicilio :	JR. MZ B.LT. 06 INT. 101 URB.	Teléfono :	7214040
Fecha Registro :	23/12/2013	Canal de Atención :	UO-GAT-PRE
		Prioridad :	NORMAL
		Plazo de Atención (días) :	1
ESTADO : REGISTRADA - POR INICIAR ATENCION (0 DIAS DE INACCION)			
Motivo del Registro : SOLICITUD - CONSULTA DE EXPEDIENTE GAT			
Detalle del Registro :		XXXX	

Areas Encargadas	
Area asignada	Estado
GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	ASIGNADO

↓

Detalle de las acciones realizadas :	
No se ha realizado accion alguna sobre lo solicitado	

Comunicaciones al Vecino	



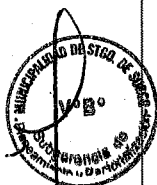
Todas las comunicaciones que se realicen con el ciudadano deberán ser registradas en el Sistema.





Municipalidad de Santiago de Surco

Anexo N° 16



Atención de Casos Registrados | Reportes de Atención | Seguridad | Salir del Sistema

Ingreso de Comunicaciones al Vecino

Fecha: 14/01/2014 Hora: []

Tipo Comunicación: Seleccionar

Nombre Contacto: []

Comunicación (Resumen): []

Esta comunicación finaliza la atención? Sí ←

[Grabar] [Salir]

Ingresar Comunicación

El cierre de la atención deberá ser comunicado al vecino, administrado o público en general, informándole sobre la conclusión de la ejecución de su requerimiento, dando por finalizado el caso.





Municipalidad de Santiago de Surco

Anexo N° 17



Atención de Casos Registrados | Reportes de Atención | Seguridad | Salir del Sistema

Canal de Atención: Area de Atención: GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

Fechas: 10/10/2013 15/01/2014

Código	Vecino	Fecha Reg.	Detalle del Motivo	Estado	Area	Sector	Servicio	Canal
4178	CARRANZA CORDIVIGLA VDA.DE VELARDE EDITH ADELA	25/10/2013	Prueba de sugerencia	FINALIZADA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	05	SUGERENCIAS DE LOS VECINOS	PM
56634	SUAREZ BERROBPI ANA MARIA	25/10/2013	MALA ATENCION EN EL PARQUE DE LA AMISTAD requerimiento derivado...	FINALIZADA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	08	LIBRO DE RECLAMACIONES	RV
559113	FLOWER VIZCARDO JUAN CARLOS	23/12/2013	XXXX	FINALIZADA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	01	CONSULTA DE EXPEDIENTE GAT	UD
4312	DEL CASTILLO MENDEZ FELIPE	23/10/2013	PRUEBA DE LIBRO DE RECLACIONES	FINALIZADA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	01	LIBRO DE RECLAMACIONES	RV
24159	BUCHER FEHR ROLAND	23/10/2013	PRUEBA 10- RECLAMO 23-10-2013	FINALIZADA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	05	LIBRO DE RECLAMACIONES	RV
587703	TORREJON MARTINEZ JOFRE	23/10/2013	PRUEBA 02- LR 23-10-2013	REGISTRADA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	03	LIBRO DE RECLAMACIONES	RV
587703	TORREJON MARTINEZ JOFRE	23/10/2013	PRUEBA 02- LR 23-10-2013	REGISTRADA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	03	LIBRO DE RECLAMACIONES	RV
512892	MUNAYCO PADILLA MARIA	22/10/2013	PRUEBA EXPLORER	REGISTRADA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	01	LIBRO DE RECLAMACIONES	RV
205383	SUMARIA BRAMON LILIANA ELIZABETH	22/10/2013	RECLAMO DE PRUEBA NO. 1 - 22-10-2013 MALA ATENCION EN LOCAL VSP DE LOMA AMARILLA	EN ATENCION	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	01	LIBRO DE RECLAMACIONES	RV
250586	JARAMILLO CASTILLO LUCERO JADZIA	21/10/2013	PRUEBA DE REGISTRO	FINALIZADA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	02	DEMORA EN ENTREGA DE CLIPONERA	AV
4517	COLICHON MARTINEZ JUAN ANTONIO	18/10/2013	PRUEBA 03-LR 18/10/2013 MALA ATENCION EN LOMA AMARILLA	FINALIZADA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	02	LIBRO DE RECLAMACIONES	RV
4516	MIREZ MELGAREJO FELIPE SANTIAGO	18/10/2013	PRUEBA 02- LR 18/10/2013 MALA ATENCION EN CAS DE LOMA AMARILLA	REGISTRADA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	07	SUGERENCIAS DE LOS VECINOS	RV

Las unidades orgánicas tendrán la opción de imprimir reportes del estado progresivo de todos los casos ingresados por el sistema o derivados a su área.

