

**INTERESADO****RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 002725 - 2025-DUGEL-A**

AZÁNGARO,

17 SET. 2025

VISTOS: El Informe N° 00075-2025-UGEL-A/OCI/YCTA, sobre aprobación de "DIRECTIVA DE VIABILIZACIÓN Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS ANTE LA UGEL AZÁNGARO" y designación de responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, a los servidores públicos, y demás adjuntos en diecisiete (17) folios;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al artículo 2 Inc. 20 de la Constitución Política del Estado, artículo 117° y 118° Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, y conforme a los documentos detallados en la parte expositiva; siendo procedimiento regular para la emisión del acto administrativo conforme el artículo 3 de la Ley N° 27444.

Que, el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley N° 27444, establece que el procedimiento administrativo se sustenta, entre otros, en el principio de legalidad, según el cual, "Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas".

Respecto de los requisitos de validez de un acto administrativo, en el artículo 3° del T.U.O. de la Ley N° 27444 se ha establecido que el acto administrativo debe expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos; así como su contenido debe ajustarse a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

Que, mediante Informe N° 00075-2025-UGEL-A/OCI/YCTA; el Director Administrativo II órgano de Control Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, remite informe de Acción de Recomendación de elaboración y aprobación de la Directiva de Viabilización y Atención de Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias y designación de responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, a los servidores públicos.

Que, la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG).

- Artículos sobre el derecho de petición y el procedimiento administrativo establecen que los ciudadanos tienen derecho a presentar denuncias, quejas y reclamos.
- Obliga a las entidades a regular internamente los mecanismos de atención.

Que, la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- Reconoce el derecho de los ciudadanos a exigir información y reclamar cuando esta no se entrega.
- Obliga a establecer procedimientos claros de atención.

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM - Reglamento de Transparencia en la Gestión Pública Dispone que las entidades deben establecer mecanismos de atención de quejas, denuncias y reclamos.

Que, la Ley N° 29542 - Sistema de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario.- Crea un sistema nacional que exige a cada entidad establecer lineamientos internos (directivas o manuales) para atender denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes.

Que, de conformidad a la Normativa de la Contraloría General de la República Ley N° 27785 (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría), reconoce la presentación de denuncias sobre presuntas irregularidades.

Que, la Directiva N° 007-2015-CG/GPROD (y normas actualizadas) regula cómo deben recibirse y tramitarse las denuncias administrativas en el ámbito del control gubernamental.

Que, de conformidad al Decreto Supremo N° 002-2019-JUS - Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG, Texto Único Ordenado) Refuerza que las entidades deben contar con instrumentos internos (directivas o manuales) para procesar quejas y reclamos.

Que, la Ley N° 31276 - Ley que fortalece la integridad y la lucha contra la corrupción. - Exige a las entidades contar con canales de denuncias seguras y reguladas mediante directivas.

Que, mediante la Normativa sectorial - Algunos sectores (ejemplo: salud, educación, municipalidades) tienen lineamientos específicos que obligan a emitir directivas internas para tramitar quejas, reclamos y denuncias administrativas.

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, refiere en su artículo 7 (responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad); acápites d) que, una de sus funciones es: "Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad...".

En consecuencia, todas estos dispositivos legales son las bases legales generales que obligan a las entidades a contar con directivas internas para tramitar denuncias, quejas y reclamos administrativos. Complementariamente, la Ley de Transparencia, la Contraloría y normas de integridad y anticorrupción refuerzan esta exigencia.

Estando, al presente acto resolutivo, visado por las Áreas de: Administración, Gestión Institucional, Asesoría Jurídica y personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, y:

De conformidad con la Constitución Política del Estado, Ley N° 28044, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, Resolución Viceministerial N° 287-2019-MINEDU, Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil, Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, Ley N° 29944, Ley N° 32185 Ley que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2025, y en uso de las facultades que le confiere la R.D. N° 9662-2003-DREP.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR, LA DIRECTIVA N° 001-2025-ME-DRE PUNO/UGEL-A/UE-303 "DIRECTIVA DE VIABILIZACIÓN Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS ANTE LA UGEL AZANGARO"; misma que va como ANEXO a la presente resolución directoral.

ARTÍCULO 2°.- DESIGNAR, a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, a los servidores públicos:

TITULAR	GUILLERMO CHARCA MACEDO	DNI. 71822229	Encargado de Imagen Institucional
ALTERNO	FOEL WILSON ELGUERA LARICO	DNI. 43908429	Esp. Administrativo I

ARTÍCULO 3°.- ENCARGAR, a funcionarios/servidores públicos, deberán de cumplir su función encargada a cabalidad y con arreglo a la Ley; bajo responsabilidad.

ARTÍCULO 4°.- ENCARGAR, a la Oficina de Trámite Documentario, notificar al interesado y/o responsables designados el presente acto administrativo y a las Áreas de esta Sede Institucional para su conocimiento y fines pertinentes.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

FIRMADO ORIGINAL

PROF. NESTOR VILLASANTE PAREDES
DIRECTOR DE PROGRAMA SECTORIAL III
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO

HVP/DUGEL-A
CWMC/EAP-I
JRO/ADM
ICV/AGI
OYH/M/AJ
ord/Sec I
11/09/2025
Fpy:232



**LO QUE TRANSMITE A USTED
PARA SU CONOCIMIENTO Y
FINES CONSIGUIENTES**

Zenón V. Vilcapaza Portillo
Técnico Administrativo II
Oficina de Trámite Documentario
UGEL AZANGARO

DIRECTIVA NRO 01 -2025- ME-DRE PUNO/UGEL-A/UE-303

DIRECTIVA DE VIABILIZACION Y ATENCION DE SUGERENCIAS, RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS ANTE LA UGEL AZANGARO

1. OBJETIVO

La presente directiva de viabilización y atención de sugerencias, reclamos, quejas y denuncias administrativas; busca establecer roles y responsabilidades para una correcta gestión de tales conceptos; así como establecer procesos para la búsqueda de soluciones, procedimientos y sanciones si corresponde, en el menor tiempo posible y respetando las normas, leyes y reglamentos afines a las responsabilidades. Asimismo, este documento estandariza tanto el registro, atención y respuesta, como la notificación y seguimiento de las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias administrativas.

2. JUSTIFICACIÓN

Establecer precisiones que permitan un adecuado procedimiento a los usuarios/administrados y un adecuado desarrollo de las funciones de los funcionarios y servidores de la UGEL Azángaro; asimismo una adecuada atención a los usuarios propiciando su buena voluntad y respeto a los administrados. Igualmente, se busca instrumentar la normativa nacional vigente y sobre los estándares educativos.

3. ALCANCE

La presente directiva es de alcance para todo personal inmerso en el sector educación, y para todo ciudadano peruano y/o extranjero.

4. MARCO NORMATIVO

- La Constitución Política del Perú, que reconoce el derecho de toda persona a formular peticiones, quejas y denuncias ante la autoridad competente y a obtener una respuesta en plazo razonable (artículos 2° inciso 20 y 139° inciso 3).
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, "Obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones".
- Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM "Disposiciones para gestión de reclamos en las entidades de la administración pública"
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
- Ley N° 27270 Ley contra actos de discriminación.
- LEY No 29733 Ley de protección de datos personales

5. RELACIÓN CON OTROS INSTRUMENTOS

El presente manual de procedimientos se articula e interactúa con otros instrumentos de gestión de la UGEL-A, tales como el RIT, MOF, ROF, CAP de la UGEL Azángaro.

DEFINICIONES:

6. SUGERENCIA

Es una acción que, inspira, propone, invita, recomienda, sugiere, conecta una idea para una mejor implementación y atención en la UGEL Azángaro. Dicho acto se centra en modernizar la gestión pública a través de la gestión por procesos y la innovación, adoptando un enfoque centrado en el usuario/administrado. Esto implica a la entidad, la planificación estratégica de la atención; la gestión eficiente de los recursos; la mejora de procesos y la transparencia, fomentando la participación ciudadana y la colaboración interinstitucional. Asimismo, la implementación de tecnologías son clave para acercar el Estado al ciudadano y optimizar la calidad de servicios en la UGEL Azángaro.

✦ Nota:

- Puede ser anónimo si se destina a un buzón de sugerencias.
- En entidades del Estado, suele archivar en **mesas de partes** u **oficinas de atención al ciudadano**.
- En entidades públicas, se usa para **mejoras de calidad y servicio al usuario/administrado**.
- Se puede viabilizar mediante el buzón de sugerencia física que estará en un lugar visible de la UGEL Azángaro.



7. RECLAMO ADMINISTRATIVO

Un reclamo administrativo es un procedimiento mediante el cual, un particular expresa su disconformidad o increpa un acto o hecho realizado por la administración pública, solicitando su corrección, para la protección de un derecho o interés legítimo que se considera vulnerado. Sirve como un mecanismo de defensa, permitiendo a la autoridad administrativa resolver la controversia de manera interna antes de que se pueda acceder a otro mecanismo.

De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información; (iii) tiempo de atención; (iv) confianza de la entidad ante las personas, entre otros.

LIBRO DE RECLAMACIONES:

El libro de reclamaciones, permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones para la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.

Se puede hacer uso del Libro de Reclamaciones en su versión digital de la PCM -Presidencia del Consejo de Ministros; a través de la plataforma digital única del estado para orientación al ciudadano, denominada plataforma GOB.PE (www.gob.pe).

En la UGEL Azángaro, al amparo del numeral 5.3. del Decreto Supremo 007-2020-PCM; excepcionalmente constituye una versión física del LIBRO DE RECLAMACIONES; **el mismo que se encontrara en la puerta interna del local de la UGEL Azángaro.**

8. QUEJA ADMINISTRATIVA

Una queja administrativa es una herramienta para expresar inconformidad sobre el mal funcionamiento de los servicios públicos o la conducta de los servidores públicos, como retrasos, maltrato, o cumplimiento irregular de los procedimientos. Sirve para poner en conocimiento de la autoridad competente hechos irregulares y solicitar la corrección de defectos de tramitación, pero no para impugnar directamente el fondo de un acto administrativo.

9. DENUNCIA ADMINISTRATIVA

Una denuncia administrativa es el acto mediante el cual un ciudadano o entidad pone en conocimiento de la autoridad competente hechos que podrían ser contrarios a la ley o al ordenamiento jurídico, y que implican presuntas faltas, infracciones o actos perjudiciales para los intereses del Estado o de los particulares, requiriendo una acción por parte de la administración para investigar y, si procede, sancionar la irregularidad.

Características principales

El objeto:

Busca poner en conocimiento de la administración hechos que resulten ilegales, injustos o perjudiciales, como faltas administrativas, incumplimientos o actos de corrupción.

El propósito:

Persuadir a la autoridad para que investigue, corrija o sancione la situación, lo que puede llevar a la iniciación de un procedimiento administrativo.

Quien la presenta:

Cualquier persona o entidad puede presentarla, sin necesidad de que su propio interés o derecho se vea afectado directamente.

Contenido:

La denuncia debe contener una descripción detallada de los hechos, incluyendo circunstancias de tiempo, lugar y modo; la identificación de los presuntos autores; y cualquier evidencia que la sustente.

Obligación de la autoridad:

Su presentación obliga a la administración a iniciar diligencias preliminares y, de ser el caso, a un procedimiento de fiscalización.

10.- DIFERENCIA ENTRE DENUNCIA, QUEJA Y RECLAMO

	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMO
¿Cuál es la base legal?	Art. 116° del T.U.O. de la Ley N° 27444	Art. 169° del T.U.O. de la Ley N° 27444	Art. 2° del D.S. N° 007-2020-PCM
Base legal interna	El artículo 48, numeral 5 del Manual de Organización y Funciones de la UGEL Azángaro, refiere, que una de las funciones de OCI, es "Investigar las denuncias-quejas administrativas, presentadas, por terceras personas, informando los resultados al titular de la Unidad de Gestión Educativa Local, para que se tomen las medidas correctivas pertinentes"	El artículo 48, numeral 5 del Manual de Organización y Funciones de la UGEL Azángaro, refiere, que una de las funciones de OCI, es "Investigar las denuncias-quejas administrativas, presentadas, por terceras personas, informando los resultados al titular de la Unidad de Gestión Educativa Local, para que se tomen las medidas correctivas pertinentes"	

¿Cómo inicia?	A petición de parte (<i>mesa de partes presencial o virtual</i>); libro de actas de denuncias, quejas y/o reclamos y/o de oficio	A petición de parte (<i>mesa de partes presencial o virtual</i>) libro de actas de denuncias, quejas y/o reclamos y/o de oficio	A solicitud del administrado (<i>mesa de partes presencial o virtual y/o buzón de sugerencias/reclamos</i>)
¿A quién se dirige?	A la dirección de la UGEL-A; este remite a OCI	A la autoridad superior de quien conoce el trámite por el cual presenta la queja, quien resolverá en tres (03) días. Previo traslado al quejado.	Al responsable designado para la atención de gestión del Libro de Reclamaciones.
¿Por qué se presenta?	Porque un servidor público ha realizado hechos contrarios a sus deberes de función o ha vulnerado el marco legal vigente.	Porque se afecta el derecho al debido procedimiento administrativo.	Para expresar la insatisfacción o disconformidad ante la entidad respecto a un bien o servicio brindado.
¿Debo sustentarlo?	Los hechos que denuncia deben ser sustentados detalladamente con sus respectivos medios probatorios. No es requisito para la denuncia que estos hechos hayan causado daño directo a la persona que la interpone.	Sí, debe sustentar el interés y afectación en el trámite.	Sí, debe manifestar el motivo de la insatisfacción.
¿Cuál es el plazo para resolverlo?	Los plazos se encuentran regulados en la propia normativa.	Tres (03) días hábiles, previo traslado al quejado.	Treinta (30) días hábiles.
¿Puedo impugnar la decisión?	Si eres denunciante -No- porque el denunciante no es parte del proceso, solo es considerado como un tercero informante. Si eres denunciado -SI-	No, la resolución que resuelve la queja es inimpugnable	No, la respuesta no es impugnable.

11.- SUGERENCIAS, RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ANONIMAS

Si es posible realizar denuncias administrativas anónimas, dependiendo del tipo de infracción y de la entidad competente. Estas denuncias suelen estar orientadas a hechos relacionados con corrupción, faltas éticas, incumplimientos normativos, irregularidades en la función pública, consumo de servicios, medio ambiente, etc.

Aquí te detallo las principales vías:

11.1. UGEL Azángaro, a petición de parte (*mesa de partes presencial o virtual -Pag. Web de la UGEL A / TRAMITAME*), o *vía correo electrónico*: ugelazangaro266@gmail.com

11.2. Plataforma de Denuncias de la Contraloría General de la República (CGR)

Se pueden denunciar actos de corrupción e irregularidades en la administración pública.

Permite hacerlo de forma anónima o identificándose.

Enlace: <https://denuncias.servicios.gob.pe>

11.3. Ministerio Público – Fiscalía de la Nación

Aunque la denuncia penal generalmente exige datos, existen canales para reportar de manera confidencial posibles delitos de corrupción de funcionarios.

Se puede usar el Formulario de denuncias virtuales.

11.4. Defensoría del Pueblo

Permite denunciar vulneraciones a los derechos fundamentales.

Se puede solicitar reserva de identidad.

11.5. SUNAFIL (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral)

Para denunciar de manera anónima faltas laborales como trabajo informal, despidos arbitrarios, falta de pago, incumplimiento de normas de seguridad, etc.

Enlace: <https://www.gob.pe/sunafil>

11.6. OSCE (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado)

Se pueden realizar denuncias sobre irregularidades en procesos de contratación pública.

11.7. Ministerio del Ambiente / OEFA / SERFOR

Permiten denuncias ambientales (deforestación, contaminación, tráfico de fauna, etc.), incluso de forma anónima.

11.8. Municipalidades y Gobiernos Regionales

También reciben denuncias administrativas sobre temas locales (ruidos molestos, comercio informal, obras ilegales, etc.), aunque la posibilidad de anonimato depende de la ordenanza o del sistema virtual disponible.

✦ Recomendación práctica:

Si deseas presentar una denuncia anónima, lo más seguro es usar la Plataforma de Denuncias de la Contraloría o SUNAFIL, ya que garantizan el anonimato. En otras entidades se suele aplicar la "reserva de identidad" (*se conocen tus datos, pero no se revelan al denunciado*).

PRINCIPIOS.

- **Transparencia:** Acceso claro a los procedimientos de atención.
- **Confidencialidad:** Protección de la identidad del denunciante, cuando corresponda.
- **Celeridad:** Trámite oportuno de las quejas, reclamos o denuncias.
- **Legalidad:** Actuación conforme al marco normativo vigente.
- **Imparcialidad:** Resolución objetiva, sin discriminación ni privilegios.

12.- PROCEDIMIENTO GENERAL

12.1. Recepción de la Comunicación

Las quejas, reclamos y denuncias pueden ser presentadas por los siguientes canales:

- De manera presencial (mesa de partes).
- Vía correo electrónico institucional.
- Plataforma virtual de atención (si aplica).
- Buzón de sugerencias o libro de reclamaciones.

12.2.Registro

Toda sugerencia, será registrado y atendido por el área de atención al usuario (imagen institucional); en cuanto a la queja, reclamo o denuncia será registrada en el Sistema de Gestión de Atención al Usuario o en un libro especial (físico o digital) y derivado al Órgano de Control Institucional.

12.3. Evaluación y Clasificación

La Unidad de mesa de partes (o el área que haga sus veces) evaluará la comunicación y clasificará si corresponde a una sugerencia, lo pasará a la unidad de atención de sugerencias (Imagen Institucional); si es un reclamo, queja o denuncia, será remitida al Órgano de Control Institucional; y si corresponde esta área investigará y emitirá el informe al órgano pertinente.

12.4. Derivación y Atención

Según la naturaleza del caso, se remitirá al área responsable para su atención y respuesta en los plazos establecidos.

12.5. Plazos de Atención

- **Reclamos:** Hasta 30 días hábiles.
- **Quejas:** Hasta 03 días hábiles.
- **Denuncias:** Según normativa aplicable o lo dispuesto por el órgano competente.

Desde el día de registro en el libro digital o físico

12.6. Comunicación de Respuesta

El usuario será informado del resultado de su reclamo, queja o denuncia, a través del mismo canal en que fue presentada o según haya sido solicitado.

13. RESPONSABILIDADES

- **Unidad de Atención al Usuario:** Coordinar la correcta aplicación de la presente directiva, y encargarse del buzón de sugerencia, registrar la sugerencia y pasar al área pertinente.
- **Áreas Responsables:** Dar respuesta oportuna según su competencia.
- **Órgano de Control Interno:** Recibir, registrar e Investigar las quejas y denuncias que involucren presuntas irregularidades.

14. DISPOSICIONES FINALES

- Esta directiva entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.
- Toda disposición contraria queda sin efecto.
- Se deberá capacitar al personal en la aplicación de esta directiva.

06

15.- ANEXOS

FORMATOS DE SUGERENCIA, RECLAMO, QUEJA, Y DENUNCIA ADMINISTRATIVA

ANEXO I.- FUT UGEL-A (PUEDE SER USADO PARA UNA SUGERENCIA, RECLAMO, QUEJA, Y DENUNCIA ADMINISTRATIVA)

ANEXO II.- SUGERENCIA

ANEXO III.- RECLAMO

ANEXO IV.- QUEJA ADMINISTRATIVA


ANEXO V.- DENUNCIA ADMINISTRATIVA


Azángaro, setiembre del 2025



Prof. Nesor Vilasante Paredes
DIRECTOR
UGEL AZANGARO

ANEXO I.- FUT UGEL-A (PUEDE SER USADO PARA UNA SUGERENCIA, RECLAMO, QUEJA, Y DENUNCIA ADMINISTRATIVA)

	PERÚ Ministerio de Educación	DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PUNO	UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL AZÁNGARO	EQUIPO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
---	--	--------------------------------------	--	--------------------------------



FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITE (FUT)

RM N° 0445-2012-ED

SOLICITO: _____

SEÑOR DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL AZÁNGARO

Apellido paterno	Apellido materno	Nombres
_____	_____	_____
DNI	N° Celular	Correo electrónico
_____	_____	_____
Domicilio (Calle, Jr. Avda. Urb. barrio - N°)	Distrito	Provincia
_____	_____	_____
Cargo actual	LE	
_____	_____	

Fundamentación: _____

Por lo expuesto: _____

Documentos que se adjunta: _____

DECLARO que los datos presentados en el presente formulario los realicé con carácter de DECLARACIÓN JURADA.

Azángaro, _____ de _____ de 2012

Firma

PARA EL USUARIO

SOLICITO: _____

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

FECHA: _____ FOLIOS: _____

0022545

ANEXO II.- SUGERENCIA

FORMATO DE SUGERENCIA

Entidad: _____ UGEL AZANGARO _____

Área / Dependencia: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

1. Datos del usuario (opcional si se desea anonimato)

Nombre completo: _____

DNI / Documento: _____

Teléfono / Correo: _____

2. Descripción de la sugerencia

(Explique de manera clara y concreta su propuesta, recomendación o idea de mejora)

3. Motivo de la sugerencia

(Indique el problema, necesidad o aspecto que desea mejorar)

4. Beneficios esperados

(Explique brevemente en qué ayudará la sugerencia: mejorar el servicio, agilizar trámites, ahorrar recursos, etc.)

FIRMA:

DNI:

(Puede ser anónimo)

ANEXO III.- RECLAMO

FORMATO DE RECLAMO

1. Datos del usuario/Administrado

- Nombre y Apellidos:
- DNI / CE:
- Dirección:
- Teléfono / Correo:

2. Identificación del área / entidad

- Razón Social o Nombre:
- RUC:
- Dirección:

3. Bien contratado / servicio contratado /servicio accedido

- Producto o servicio:
- Monto reclamado (si corresponde): S/
- Servicio accedido:

4. Tipo de presentación

☐ Reclamo (cuando se busca la solución a un problema con el producto/servicio).

5. Descripción del reclamo

.....

6. Pedido del usuario/administrado

.....

7. Firma del usuario/administrado

Lugar y fecha:

Firma:

8. Recepción por parte del proveedor/entidad

- Fecha de recepción:
- N° de registro:
- Firma y sello del proveedor/entidad:

 FIRMA:

DNI:

(Puede ser anónimo)

ANEXO IV.- QUEJA ADMINISTRATIVA

FORMATO DE QUEJA

1. Datos del usuario/Administrado

- Nombre y Apellidos:
- DNI / CE:
- Dirección:
- Teléfono / Correo:

2. Identificación del área / entidad

- Razón Social o Nombre:
- RUC:
- Dirección:

3. Bien contratado / servicio contratado /servicio accedido

- Producto o servicio:
- Monto reclamado (si corresponde): S/
- Servicio accedido:

4. Tipo de presentación

☐ Queja (cuando se manifiesta malestar o disconformidad con la atención recibida, pero no implica directamente la reposición o devolución del bien/servicio).

5. Descripción de la queja

.....
.....
.....

6. Pedido del usuario/administrado

.....
.....

7. Firma del usuario/administrado

Lugar y fecha:

Firma:

8. Recepción por parte del proveedor/entidad

- Fecha de recepción:
- N° de registro:
- Firma y sello de la entidad:

FIRMA:

DNI:

(Puede ser anónimo)

ANEXO V.- DENUNCIA ADMINISTRATIVA

FORMATO DE DENUNCIA ADMINISTRATIVA

1. Datos del Denunciante

- Nombre completo:
- Documento de identidad (DNI/CE):
- Dirección:
- Teléfono / correo electrónico:

2. Entidad a la que se dirige

- Nombre de la institución pública:
- Área u oficina (si se conoce):

3. Identificación del Denunciado

- Nombre o cargo del funcionario/servidor público o área:
- Institución:

4. Relato de los Hechos

(Describir de manera clara, detallada y cronológica los hechos que motivan la denuncia, indicando fechas, lugares, nombres de funcionarios, actos administrativos o situaciones irregulares detectadas).

.....
.....
.....

5. Fundamentos Legales (opcional)

(Señalar, de ser posible, normas o disposiciones presuntamente vulneradas).

.....

6. Medios Probatorios

(Adjuntar copias de documentos, fotografías, correos, capturas, grabaciones u otros que sustenten la denuncia).

.....

7. Petitorio

(Indicar qué solicita: investigación, sanción, medidas correctivas, entre otros).

.....

8. Firma del Denunciante

Lugar y fecha:

Firma: