



# Resolución Directoral Regional

Nº 356 -2017-DRA.T/GOB.REG.TACNA

FECHA:

29 NOV 2017

## VISTO:

El Oficio Nº 42-2017-UIMAI-DRA.T/GOB.REG.TACNA, de fecha 26/10/2017, del Área de Imagen Institucional de la Dirección Regional de Agricultura Tacna:

## CONSIDERANDO:

Que la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales Ley Nº 27867, refiere que los Gobiernos Regionales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, constituyendo para su administración económica y financiera, un Pliego Presupuestal y son competentes para regular y otorgar las autorizaciones, licencias y derechos sobre los servicios de su responsabilidad.

Que, la Ley Nº 27658- Ley Marco de Modernización del Gestión del Estado y su reglamento, aprobado por Decreto supremo Nº030-2002-PCM, declara al Estado Peruano en proceso de Modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones, procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

Que, mediante el Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, se aprueba la política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; en el numeral 2.2 alcance de la política de la parte introductora, funcionarios y servidores del estado en cada uno de sus organismos y niveles de gobierno; cualquier esfuerzo que apunte a elevar los niveles de desempeño de las entidades del Estado a favor de los ciudadanos, debe involucrar a los diversos sectores y niveles de gobierno, por lo tanto es una política de Estado que alcanza a todas las entidades públicas que lo conforman, sin afectar los niveles de autonomía que les confiere la Ley; en el numeral 2.3 señala que el objetivo general de la política es orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y al desarrollo del país.

Que, el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, es un documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias. El objeto es contar con un instrumento que permita unificar. Reducir y simplificar de preferencia todos los procedimientos que permita proporcionar óptimos servicios al usuario.

Que, la oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Dirección Regional de Agricultura, ha preparado la Directiva Nº007-2017-OPP/DRA.T.GOB.REG.TACNA, denominada "IMPLEMENTACION Y FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA TACNA", resultado de aplicación importante en la función



# Resolución Directoral Regional

Nº 356 -2017-DRA.T/GOB.REG.TACNA

FECHA: 29 NOV 2017.

pública, cuya finalidad es mejorar los servicios y la gestión pública de la Dirección Regional de Agricultura Tacna, como órgano desconcentrado del Gobierno Regional Tacna.

Que, para mejorar los servicios y la gestión pública, atender oportunamente de manera organizada, clara y directa a los usuarios que presentan sus reclamos y sugerencias y asegurar una respuesta rápida y oportuna a los usuarios, es necesario contar con una directiva de acuerdo a los dispositivos legales vigentes en materia de modernización de la Gestión del Estado y la función pública, se hace necesario contar con la presente directiva.

Que, la Directiva arriba señalada ha sido modificada y sometido a la aprobación del Despacho Directoral Regional, quien ha ordenado se formule el acto administrativo respectivo, formalice la entrada en vigencia de la nueva Directiva propuesta;

Que, mediante Ordenanza Regional Nº 011-2013-CR/GOB.REG.TACNA de fecha 13 de Junio del 2013, se aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Agricultura Tacna;

Que, el Artículo 12º del Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Agricultura Tacna precisa las atribuciones del Director Regional entre otras, que se encuentra facultado para suscribir los actos administrativos referidos al manejo administrativo y técnico del sector; y

Estando en uso de las atribuciones conferidas por la Ley Nº 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y su modificatoria Ley Nº 27902 y la Resolución Ejecutiva Regional Nº 592--2017-G.R/GOB.REG.TACNA y contando con las visaciones de la Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Administración;

## SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO: APROBAR** la Directiva Nº 007-2017-OPP/DRAT.GOB.REG.TACNA. "IMPLEMENTACION Y FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA TACNA", la misma que forma parte de la presente Resolución.



# Resolución Directoral Regional

Nº 356-2017-DRA.T/GOB.REG.TACNA

FECHA:

29 NOV 2017

**ARTICULO SEGUNDO:** NOTIFICAR, la presente Resolución a los Órganos y Unidades Orgánicas conformantes de la Dirección Regional de Agricultura Tacna, para su implementación y cumplimiento.

**REGISTRESE Y COMUNIQUESE.**

GOBIERNO REGIONAL TACNA  
DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA  
ING. JUAN F. QUISPE CACERES  
DIRECTOR (e)



Distribución:

OCI DRAT.

OPP

OAJ

OA

DEA

DICIEA

DFFS

DICSA

DISTE

AATACNA

AA J.BASADRE

AA TARATA

AA CANDARAVE

EFG/SOM/cvc





DIRECCIÓN  
REGIONAL  
AGRICULTURA

*DIRECTIVA*

***“IMPLEMENTACION Y FUNCIONAMIENTO DEL  
BUZÓN DE SUGERENCIAS PARA LA ATENCIÓN A LOS  
USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE  
AGRICULTURA TACNA”***

***ÁREA DE IMAGEN INSTITUCIONAL***

***TACNA – NOVIEMBRE 2017***

## CONTENIDO

I.	OBJETIVO.....	1
II.	FINALIDAD.....	2
III.	ALCANCE.....	3
IV.	BASE LEGAL.....	4
V.	MARCO CONCEPTUAL.....	5
VI.	DISPOSICIONES GENERALES.....	6
VII.	DISPOSICIONES ESPECIFICAS.....	7
VIII.	DEL PROCEDIMIENTO.....	8
IX.	RESPONSABILIDADES.....	9
X.	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	10
XI.	VIGENCIA Y DISTRIBUCION.....	16
XII.	ANEXOS.....	17



## DIRECTIVA DE ORGANO

N° 007 -2017-UIMAI-DRA.T/GOB.REG.TACNA.

Fecha: Tacna, 22 de Noviembre del 2017.

### "IMPLEMENTACION Y FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA TACNA"

#### I. OBJETIVO

Establecer los procedimientos y mecanismos de funcionamiento del buzón de sugerencias para la atención de los usuarios, a fin de salvaguardar los derechos de los usuarios en la atención de trámites y servicios que brinda la Dirección Regional de Agricultura Tacna.

#### 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 de la Dirección Regional de Agricultura Tacna.

#### III. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación para todas las direcciones, oficinas y unidades orgánicas estructuradas en la Dirección Regional de Agricultura Tacna.

#### IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú. Art. 1 sobre dignidad de la persona; Art. 2, numerales 4 y 5, sobre la libertad de expresión y a solicitar la información que requiera.
- Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley No. 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27815, Código de Ética de la Función Pública.



- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo No. 030-2002-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ordenanza Regional N° 0011 -2013-CR/GOB.REG.TACNA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Dirección Regional de Agricultura Tacna.
- Resolución Directoral Regional N° 383-2014-DRA/GOB.REG.TACNA, que aprueba el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Dirección Regional de Agricultura Tacna.

## V. MARCO CONCEPTUAL

Para efectos de la presente Directiva se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

- **Principio de Accesibilidad:** Los usuarios deben contar con los medios necesarios para acceder en forma directa a las oficinas de la Dirección Regional de Agricultura Tacna y a la presentación de sus reclamos y sugerencias.
- **Principio de Respuesta Oportuna:** La Administración debe garantizar la respuesta oportuna e inmediata de los reclamos y/o sugerencias presentados por los usuarios de la Dirección Regional de Agricultura Tacna.
- **Principio de Imparcialidad:** Todos los reclamos y sugerencias presentados por los usuarios de la Dirección Regional de Agricultura Tacna 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 de la Dirección Regional de Agricultura Tacna 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.
- **Buzón de Sugerecias.-** Es la herramienta referencial para recepcionar y registrar las sugerencias realizadas por los usuarios.
- **Comité de Gestión de Calidad.-** Conformado por el Director de Administración, Director de Asesoría Jurídica, Presidente de Control Interno y Responsable del Área de Imagen Institucional.
- **Responsable Institucional de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias.-** Servidor público de la sede central responsable de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias, quien canalizará las peticiones de los usuarios al Comité de Gestión de la Calidad.



- **Responsable desconcentrado de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias.-** Servidor público de las Agencias Agrarias de Tacna, Tarata, Candarave y Jorge Basadre responsable de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias, quien canalizará las peticiones de los usuarios al Área de Imagen institucional para trasladarlo al Comité de Gestión de la Calidad.
- **Mecanismo de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.-** Conjunto de procesos y actividades administrativas enlazadas, encargadas de recibir, obtener, canalizar, analizar y solucionar las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios.
- **Queja.-** Es toda manifestación de inconformidad, realizada por el usuario sobre los servicios recibidos de la entidad pública, expresada verbal o por escrito, ante el causante de la inconformidad o ante una instancia superior y que en la presente Directiva se entenderá como reclamo.
- **Reclamo.-** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.
- **Consulta.-** Dudas formuladas por los recurrentes sobre los servicios y atenciones.
- **Responsable de los Reclamos y Sugerencias.-** Es el representante de calificar, revisar, derivar y realizar el seguimiento de los reclamos y sugerencias presentados por los usuarios de la Dirección Regional de Agricultura Tacna.
- **Dependencia.-** Son todas todas las direcciones, oficinas y unidades orgánicas de la Dirección Regional de Agricultura Tacna.
- **Encargado de Reclamos y Sugerencias.-** Es el responsable de tomar conocimiento, dar trámite y respuesta al reclamo o sugerencia presentada por el usuario de la Dirección Regional de Agricultura Tacna. Asimismo, coordina las acciones con los servidores que estén vinculados con el reclamo o sugerencia y su atención oportuna.
- **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.
- **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 a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.



## VI. DISPOSICIONES GENERALES

### 6.1 DEL COMITE DE GESTION DE CALIDAD:

*Comité de Gestión de Calidad de la DRAT, estará conformado por cuatro (04) integrantes:*

- *Director de Administración quien haga sus veces; (Presidente).*
- *Director de Asesoría Jurídica o quien haga sus veces;*
- *Presidente del Comité de Control Interno o quien haga sus veces;*
- *Responsable del Área de Imagen Institucional o quien haga sus veces.*

**Funciones del Comité de Gestión de Calidad:**

- *Recibir las reclamaciones previamente procesadas provenientes del responsable Institucional de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias.*
- *Valorar si el reclamo o queja a tratar, si amerita realizar acciones de auditoria.*
- *Resolver por propia autoridad y/o derivar a la dependencia pertinente para la atención correspondiente.*
- *Remitir la solución al responsable de la gestión de quejas, reclamos a sugerencias para la respuesta al usuario.*
- *Realizar el seguimiento y control a las acciones correctivas y preventivas, propuestas e implementadas por las Direcciones y unidades orgánicas.*
- *Proponer una llamada de atención al servidor (es) que motiva reiteradamente reclamaciones o quejas.*

### 6.2 RESPONSABLE INSTITUCIONAL DE LA GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

*El Área de Imagen Institucional de la DRAT, se encargará de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias, para lo cual contará con el apoyo de los responsables de las Agencias Agrarias en cada sede de la DRAT. Se delegará las funciones respectivas mediante Resolución Directoral Regional y dependerá funcionalmente del Comité de Gestión de Calidad.*

**Funciones del Responsable Institucional de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias.**

- *Implementar, monitorear y controlar la gestión de quejas, reclamos y sugerencias en la DRAT.*
- *Recibir y registrar todas las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, haciendo uso de las herramientas o elementos implementados para tal fin.*
- *Revisar diariamente el buzón de sugerencias u otro registro de quejas.*
- *Remitir las quejas, reclamos y sugerencias al Comité de Gestión de Calidad en caso lo amerite o no se llegue a una solución.*
- *Informar al Comité de Gestión de Calidad sobre las quejas, reclamos y sugerencias presentadas para los usuarios oportunamente sobre las quejas, reclamos sobre acciones y decisiones adoptadas ante su solicitud. y decisiones adoptadas ante su solicitud.*
- *Consolidar y suministrar las estadísticas sobre la gestión de quejas, reclamos y sugerencias para la toma de decisiones.*
- *Emitir informe mensual de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias, efectuando el análisis respectivo con los indicadores de evaluación y las recomendaciones para la mejora continua.*
- *Proponer acciones de mejoras para disminuir la frecuencia de las quejas y reclamos e incrementar la participación de los usuarios en las sugerencias.*



- Implementar acciones de sensibilización y capacitación del personal sobre el proceso de tratamiento de las quejas, reclamos y atención al usuario.
- Verificar los Buzones de Sugerencias y/o registros de las sedes desconcentradas, constatando que cada queja, reclamo y sugerencia estén debidamente registradas en el sistema habilitado para tal caso.

### 6.3 RESPONSABLE DESCONCENTRADO DE LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS O QUEJAS:

Es el servidor público que labora en un órgano desconcentrado de la DRAT (Agencia Agraria), cuya labor es canalizar las quejas, reclamos y sugerencias al Responsable Institucional para la debida gestión. No es función a tiempo completo y será delegado mediante una Resolución Directoral Regional.

**Funciones del Responsable Sectorial de la Gestión de quejas, reclamos y sugerencias.**

- Recibir y registrar todas las quejas, reclamos y sugerencias de los administrados, haciendo uso de las herramientas o elementos implementados para tal fin.
- Revisar diariamente el buzón de sugerencias u otro registro de quejas, reclamos y sugerencias.
- Remitir las sugerencias, reclamos o quejas al Responsable Institucional de la gestión de las quejas, reclamos y sugerencias.
- Proponer acciones de mejoras para disminuir la frecuencia de las quejas y reclamos e incrementar la participación los usuarios en las sugerencias.

### 6.4 BUZÓN DE RECLAMOS O SUGERENCIAS:

El Buzón de Reclamos y Sugerencias de la DRAT, es la herramienta para receptionar y registrar los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios.

El Buzón de Reclamos y Sugerencias, estará ubicado en un lugar visible en las diferentes sedes de la entidad, permitiendo al usuario formular sus reclamos o sugerencias para lo cual deberá consignar información mínima que permita su identificación de la presente directiva.

Los Reclamos y Sugerencias también podrán realizarse de manera virtual ingresando al Portal Web Institucional <http://www.agritacna.gob.pe/>.

El Buzón de Reclamos y Sugerencias será revisado en forma diaria al final de la jornada laboral, y las peticiones ahí receptionadas serán canalizadas por el Responsable Institucional de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias hacia el Comité de Gestión de Calidad o del Responsable Desconcentrado hacia el Responsable Institucional, según corresponda.

### 6.5 VIA INTERNET: FORMATO DE RECLAMOS

El usuario realizará la sugerencia vía Internet utilizando el formulario Web ubicado en el link "Sugerencias" de la página principal de la DRAT ([www.agritacna.gob.pe](http://www.agritacna.gob.pe))



generándole un número de atención correlativo, el mismo que servirá para realizar el seguimiento.

El diseño del formato del Buzón de Sugerencias virtual estará a cargo del Sub. Sistema de Tecnología de la Información, que luego de elaborado será administrado por el Responsable Institucional en este caso el Área de Imagen Institucional quien es el que tendrá los accesos respectivos.

El Responsable Institucional de la Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias evaluarán 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 Responsable Institucional de la Gestión de Quejas, Reclamos y registrará el reclamo presentado en el formato respectivo (generándole un número de documento interno) y proyectará el informe al Comité de Gestión de Calidad para su respectiva atención.

## VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 7.1 DE LA MANERA Y LUGAR DE FORMULAR LAS QUEJAS, RECLAMOS Y LUGAR DE FORMULAR LAS QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Las quejas, reclamos y sugerencias que presenten formalmente los usuarios, podrán efectuarse de forma escrita o verbal, de manera presencial o virtual en los siguientes lugares:

- **Canal Presencial**

Sede Principal

Dirección: Av. Manuel A. Odría N° 1508

- **Sedes Desconcentradas**

Agencia Agraria Jorge Basadre

Agencia Agraria Tarata

Agencia Agraria Candarave

- **Canal Virtual**

Portal Web Institucional <http://www.agritacna.gob.pe>

## VIII. DEL PROCEDIMIENTO

### 8.1 DEL PROCEDIMIENTO Y REQUISITOS

El procedimiento y los requisitos para la presentación y atención de una queja, reclamo o sugerencia, será como a continuación se detalla:

El usuario expresa su voluntad de efectuar una reclamación, queja o sugerencias, será como a continuación se detalla:



- a. El responsable considerando cualquiera de las vías descritas en la presente directiva, recibe y registra el reclamo, queja o sugerencia del usuario en cual registrará en un formato un código y datos correspondientes.
- b. El Responsable Desconcentrado (Agencias Agrarias), registrará las quejas, reclamos y sugerencias en el sistema informativo habilitado para tal caso, para su remisión al Responsable Institucional.
- c. El Responsable institucional de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias, remite los actuados hacia el Comité de Gestión de Calidad para su evaluación y trámite respectivo en caso lo amerite.
- d. El Comité de Gestión de Calidad evalúa y de ser el caso propone solución y dispone implementación, caso contrario solicita opinión del Director Regional para la solución de las quejas, reclamos y sugerencias.
- e. La Dirección implementará la solución informando al Comité de Gestión de Calidad; en su efecto emiten informe opinando sobre las alternativas de solución.
- f. El Comité de Gestión de Calidad evalúa la solución al reclamo o queja o implementación de la sugerencia y hace de conocimiento al Responsable Institucional.
- g. El Responsable Institucional de gestión de quejas, reclamos, sugerencias, comunica al usuario la solución a la petición con un agradecimiento al usuario por contribuir con la mejora continua de la calidad en la Dirección Regional de Agricultura y resaltando la valla de participación en la buena administración pública de la entidad.

## 8.2 DEL PLAZO DE ATENCION DE LOS QUEJAS. RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

- a. Las quejas o reclamaciones, deberán ser resueltas en un plazo no mayor de quince (15) días; según sea el caso de exigibilidad de las mismas, pudiendo efectuarse por cualquier medio físico, telefónico o virtual.
- b. El tiempo de atención e implementación de las sugerencias, dependerá de su naturaleza; por ende será un tiempo variable, pero debe ajustarse a un plazo mínimo.

## 8.3 DE LAS ACCIONES DE CONTROL

Las acciones de control de los mecanismos de gestión de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios en las diferentes unidades orgánicas de la DRAT, están a cargo del Comité de Gestión de Calidad de la DRAT, mediante el constante monitoreo de cada una de las acciones a implementar, emitiendo un informe mensual de las actividades de control.

La evaluación de los mecanismos de gestión de reclamos y sugerencias de los usuarios en la entidad, se hará mensualmente a través de indicadores.

- a. Número de quejas / número de usuarios atendidos.
- b. Número de reclamaciones / número de usuarios atendidos.
- c. Número de sugerencias / número de usuarios atendidos.
- d. Número de quejas implementadas/ Número de quejas.
- e. Numero de reclamos implementados/ Número de reclamos.
- f. Número de sugerencias implementadas/ Número de sugerencias.

## IX. RESPONSABILIDADES

- a. El cumplimiento de la presente Directiva es de responsabilidad del Director Regional y del Comité de Gestión de Calidad de la Dirección Regional de Agricultura Tacna.



- b. Los Funcionarios y Empleados de Confianza de la Dirección Regional, son también responsables del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva.
- c. Los demás Funcionarios y servidores quedan obligados a cumplir con las normas contenidas en la presente Directiva, en lo que les corresponde.
- d. El Área de Imagen Institucional de la DRA Tacna, es responsable de la publicación de la presente Directiva en el Portal Institucional.
- e. El Órgano de Control Institucional de la DR de Agricultura, verificará el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva.

#### **X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS/FINALES**

Los reclamos y sugerencias formulados al amparo de la presente Directiva no serán considerados en ningún caso como procedimientos administrativos o recursos administrativos.

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.

De presentarse bajo la forma de reclamo una queja por defectos de tramitación, el responsable, 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.

Los reclamos y sugerencias presentados por los usuarios deben atenderse en un plazo que no exceda los 15 (quince días) días hábiles contabilizados a partir de la presentación del reclamo o sugerencia.

Las modalidades, plazos y responsabilidades para la atención de los reclamos y sugerencias, se regulan por la presente Directiva.

En cualquiera de las modalidades, el reclamo o sugerencia no fuera viable, se archivara, indicando las razones y comunicara al usuario tal situación.



#### **XI. VIGENCIA DE DISTRIBUCION**

La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación, mediante acto resolutivo correspondiente y su aplicación y cumplimiento serán de carácter obligatorio en la sede regional.

#### **XII. ANEXOS**

Forman parte de la presente Directiva los anexos siguientes:

##### **ANEXO Nº 1**

Diseño del Proceso de Atención de Reclamos y Sugerencias.

##### **ANEXO Nº 2**

Formato de ítems del Registro de Reclamos y Sugerencias.



**ANEXO N° 3**

*Formato de Hoja de Reclamaciones de Atención de Reclamos y Sugerencias.*

**ANEXO N° 4**

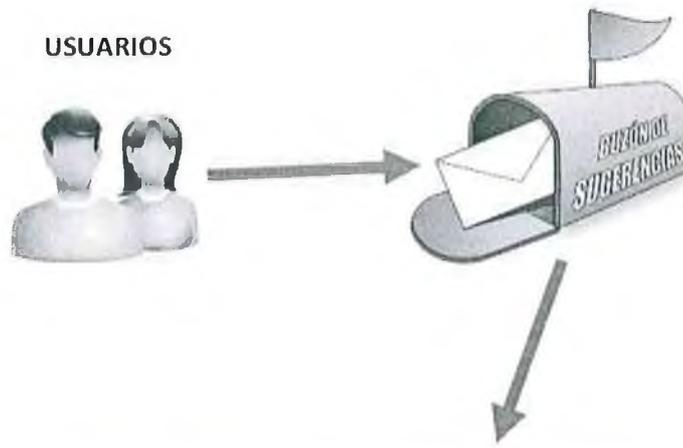
*Formato para la página web de Atención de Reclamos y Sugerencias.*

*Tacna, Noviembre 2017.*



# ANEXO 1

Diseño del Proceso de Atención de Reclamos y Sugerencias.



RESPONSABLE INSTITUCIONAL



COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DRAT





ANEXO 3

Formato de Hoja de Reclamaciones de Atención de Reclamos y Sugerencias.



DIRECCIÓN REGIONAL AGRICULTURA

Su opinión es muy importante porque nos permite mejorar cada día.

Gracias.

Av. Manuel A. Odría N° 1508  
INFORMES: 052- 427927

SUGERENCIA

Detallar aquí:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos:

\_\_\_\_\_

Dirección:

\_\_\_\_\_

D.N.I:

\_\_\_\_\_

Teléfono:

\_\_\_\_\_

Correo

Electrónico:

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

Nota: Son necesarias el Nombre, DNI, Firma del usuario para que la sugerencia sea válida



ANEXO Nº 4

Formato para la página web de Atención de Reclamos y Sugerencias.



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

Nombres :

Apellidos :

Dirección :

DNI :

Teléfono :

Email :

Fecha :

Seleccione el tipo de asunto :  Reclamo  Sugerencia

Asunto :

Notificarme vía e-mail :  No  Sí

