



## **LINEAMIENTOS SOBRE RECEPCION, CLASIFICACIÓN, ATENCIÓN Y DERIVACIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS**

Los presentes Lineamientos tienen como finalidad facilitar los mecanismos de atención de quejas, denuncias y reclamos que formulen los ciudadanos.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria del Ministerio de Agricultura y Riego - MINAGRI, así como las que hagan sus veces de los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos adscritos al MINAGRI, tienen la obligación de tramitar todas las quejas, denuncias y reclamos que formulen los ciudadanos.

### **La queja o reclamo por defectos de tramitación**

Es el remedio procesal a través del cual los administrados en cualquier estado del procedimiento administrativo comunican al MINAGRI de los defectos de tramitación y en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados o corregidos antes de la expedición de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.

La queja será presentada en la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria – OACID, de acuerdo a la información que se solicite consignar en el formato gratuito que forma parte de la presente; una vez recibida e ingresada al Sistema de Gestión Documentaria (SGD) es derivado en el día al superior jerárquico del quejado que tramita el procedimiento administrativo, quien se pronunciará sobre la queja formulada en el plazo de tres (03) días hábiles. En el caso de la queja presentada en forma virtual esta se realizará ingresando al Portal Institucional del MINAGRI ([www.minagri.gob.pe](http://www.minagri.gob.pe)); una vez recibida se ingresará al (SGD) y derivará en el día electrónicamente al funcionario competente, asignándole previamente un código de registro.

Dicho procedimiento se sustenta en el artículo 158 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

### **La denuncia**

Es el acto por el cual un ciudadano, en forma individual o colectiva, pone de manifiesto de manera detallada y motivada, presuntos hechos arbitrarios o ilegales que ocurran en el MINAGRI, contrarios a las disposiciones legales vigentes y afecten o pongan en peligro la función o el servicio público.

### **En el caso de la denuncia de competencia de la Contraloría General de la República y del Órgano de Control Institucional del MINAGRI**

Deberá orientarse al administrado con el objeto de facilitarle la atención directa hacia el Órgano de Control Institucional de la entidad.

Se tramita de acuerdo a la Directiva N° 011-2015-CG/GPROD – "Servicio de Atención de Denuncias" aprobada por Resolución de Contraloría N° 268-2015-CG de fecha 04.09.2015.





## **En el caso de la denuncia de competencia de la Secretaría Técnica de los Órganos Instructores del Procedimiento Administrativo Disciplinario del MINAGRI, así como de los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos adscritos**

Acto por el cual los ciudadanos en forma individual o colectiva pone en conocimiento la presunta comisión de faltas administrativas de carácter disciplinario previstas en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y su Reglamento General aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, incluyendo aquellas faltas previstas en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y la Ley 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, se dirige ante la Secretaría Técnica y su presentación se realizará directamente o a través de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria - OACID u Oficina que hagan sus veces en cada uno de los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos adscritos al MINAGRI.

Recibida la denuncia, la misma será evaluada por la OACID u Oficina que hagan sus veces, según corresponda, derivándolo en el día ante la referida Secretaría Técnica para su atención siguiendo el procedimiento establecido en la Ley N° 30057, su Reglamento General, y la Directiva N° 02-2015/SERVIR-GPGSC aprobada por Resolución Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR-PE "Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil".

En el caso de la denuncia virtual, la misma se formulará en el Formato Electrónico que se encuentra publicado ingresando al Portal institucional del MINAGRI ([www.minagri.gob.pe](http://www.minagri.gob.pe)) "sección servicios" o en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)), donde se consignará los datos y/o información solicitada adjuntando las pruebas que sustentan la denuncia, la misma que para su admisión a trámite será verificada de acuerdo a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Una vez verificada la consignación de los datos se ingresará al (SGD) y se derivará para su inmediata atención, previa asignación del código de registro de denuncia.

Las denuncias presentadas ante la OACID u Oficina que hagan sus veces en forma escrita o verbal a través del formato de distribución gratuita llenado de acuerdo a la información solicitada, serán ingresadas al (SGD) para la verificación previa de los datos de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y su derivación a la Secretaría Técnica de los Órganos Instructores del Procedimiento Administrativo Disciplinario del MINAGRI, así como de los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos adscritos al MINAGRI.

El referido correo electrónico será administrado por la Directora de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria del MINAGRI, quien dispondrá el registro del contenido del Formato Electrónico en el (SGD) del MINAGRI, para su derivación al funcionario competente, según sea el caso.

Tratándose de denuncias o quejas, según corresponda, los Programas, Proyectos Especiales, y Organismos Públicos adscritos al MINAGRI, el Formato Electrónico de denuncias conteniendo la denuncia o queja será remitida directamente vía correo electrónico a la referida Secretaría Técnica o a quien haga sus veces, o al órgano competente, de acuerdo al marco regulatorio existente, según corresponda.





La OACID o las Oficinas que hagan sus veces en los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos adscritos al MINAGRI, deberán dentro de un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles computados desde el día siguiente de recibida la denuncia, remitir una respuesta al ciudadano en la que se detalle el estado situacional del trámite de su denuncia con lo que concluirá el procedimiento con dicho acto.

### **El reclamo**

Constituye la expresión de insatisfacción o disconformidad que manifiesta el administrado respecto a un servicio de atención brindado por la entidad, diferente a la queja por defecto de tramitación, contemplada en la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General. Constituye un mecanismo de participación ciudadana para lograr eficacia por parte del Estado.

El reclamo podrá ser presentado a través del "Libro de Reclamaciones," el cual es de libre acceso a los ciudadanos y se encuentra a disposición del administrado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria - OACID del MINAGRI, así como en los que hagan sus veces en los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos adscritos al MINAGRI; su procedimiento se encuentra regulado por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM.

### **De la Obligación de los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos adscritos al MINAGRI**

Los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos adscritos al MINAGRI, deberán publicar en sus respectivos portales institucionales de manera visible y de fácil acceso al ciudadano los lineamientos establecidos y el formato de denuncias respectivo.

Asimismo deberán reportar a la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OACID) del MINAGRI dentro de los diez (10) días hábiles al vencimiento de cada trimestre, sobre el número de quejas y denuncias recibidas, atendidas así como el estado situacional de las mismas. El cumplimiento de estos procedimientos es de carácter obligatorio bajo responsabilidad funcional del titular.

### **De la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OACID) del MINAGRI**

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) del MINAGRI, será responsable de consolidar la información referida a las quejas y denuncias que se formulen ante el Sector, así como la información trimestral que remitan los Programas, Proyectos Especiales y Organismos Públicos adscritos al MINAGRI, el mismo que deberá informar a la Secretaría General en el plazo de quince (15) días hábiles al vencimiento de cada trimestre.

