

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
BIENES ESTATALES**



RESOLUCIÓN N° 0043-2022/SBN-GG

San Isidro, 19 de abril de 2022

VISTO:

El Informe N° 00019-2022/SBN-GG-UTD de fecha 29 de marzo de 2022, de la Unidad de Trámite Documentario, el Informe N° 00413-2022/SBN-OPP de fecha 11 de abril de 2022, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 00182-2022/SBN-OAJ de fecha 19 de abril de 2022, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales, en adelante el "TUO de la Ley N° 29151", aprobado por el Decreto Supremo N° 019-2019-VIVIENDA, se crea el Sistema Nacional de Bienes Estatales (SNBE) como el conjunto de organismos, garantías y normas que regulan, de manera integral y coherente, los predios estatales en sus niveles de gobierno nacional, regional y local, a fin de lograr una administración ordenada, simplificada y eficiente, teniendo a la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN), como ente rector;

Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658 "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado" y modificatoria, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establecieron disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, que tienen por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas creando la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos denominada "Libro de Reclamaciones"; asimismo, señala que el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe);

Que, asimismo, señala en la Tercera Disposición Complementaria Final del mencionado decreto, que las entidades de la Administración Pública pueden establecer procesos internos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones del proceso de gestión de reclamos en los plazos establecidos en el mencionado Decreto Supremo;

Que, en el numeral 169.1 del artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General", aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que en cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra 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 antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva;

Que, la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001- 2021-PCM/SGP, tiene por finalidad proporcionar a las entidades y empresas de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas; asimismo, en el numeral 6.4 se señala que las etapas de la gestión de reclamos son el i) Registro del reclamo, ii) Atención y respuesta y iii) Notificación de respuesta;

Que, con la Resolución N° 018-2019/SBN-GG del 20 de febrero de 2019, se aprobó la Directiva N° 001-2019/SBN-GG denominada "Procedimiento para la atención de reclamos presentados ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales", la cual regulaba el procedimiento para el registro, derivación, seguimiento y atención de los reclamos incoados por los administrados;

Que, la Directiva N° 002-2017/SBN denominada "Disposiciones para la emisión de documentos normativos en la SBN", aprobada por Resolución N° 051-2017/SBN, establece directrices a tomar en cuenta para la elaboración de documentos normativos en esta Superintendencia, precisándose lo siguiente: i) Cada Órgano o Unidad Orgánica de acuerdo a las necesidades institucionales o del SNBE y según su competencia, podrá elaborar y proponer proyectos de documentos normativos, adjuntando el informe que sustente su aprobación (literal a) del numeral 6.3.2 de las Disposiciones Específicas), ii) La estructura de los documentos se desarrollarán según corresponda, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N° 1 (literal b) del numeral 6.3.2 de las Disposiciones Específicas), iii) Las directivas a nivel interno institucional serán aprobadas por la Gerencia General, (literal a) del numeral 6.3.4 de las Disposiciones Específicas), iv) Los proyectos son aprobados por resolución previa visación de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP), de la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ), del área que formular (proponente) y de las áreas involucradas (literal b) del numeral, además se precisa que para su aprobación, todos los proyectos de documentos normativos deberán contar con la opinión técnica favorable de la OPP y la opinión legal de la OAJ (literal c);

Que, la Unidad de Trámite Documentario en calidad de encargada de conducir la organización y administración de los sistemas de documentación y archivo de la SBN, así como de la atención de los usuarios, conforme a lo señalado en el artículo 14 del Reglamento de Organización y Funciones de la SBN, aprobado por el Decreto Supremo

N° 016-2010-VIVIENDA, sustenta a través del Informe N° 00019-2022/SBN-GG-UTD la emisión de la Directiva denominada “Disposiciones para la gestión de reclamos y quejas interpuestos ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales” y señala que con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, propone la modificación de la directiva emitida en el año 2019, la cual tendrá por objeto la de establecer disposiciones y procedimientos que regule la recepción, derivación, seguimiento y atención de las quejas y reclamos que interpongan los administrados/as y/o usuarios/as ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales-SBN, sobre defectos de tramitación, e insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio brindado por el personal SBN; asimismo, señala que resulta necesario derogar la Directiva N° 001-2019/SBN-GG denominada “Procedimiento para la atención de reclamos presentados ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales” toda vez que fue emitida en base a un marco normativo que a la fecha no está vigente;

Que, por su parte, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, a través del Informe N° 00413-2022/SBN-OPP, emite opinión técnica favorable al señalar que la propuesta de Directiva ha sido sustentado adecuadamente por la Unidad de Trámite Documentario; y con el Informe N° 00182-2022/SBN-OAJ, de la Oficina de Asesoría Jurídica se emite opinión legal favorable sobre el citado documento normativo al verificar que cumple con la estructura prevista en el literal b) del Anexo de la Directiva N° 002-2017/SBN, además que se ha cumplido con el marco legal dispuesto en la mencionada Directiva para su aprobación;

Que, en atención de lo expuesto, corresponde aprobar la Directiva denominada “Disposiciones para la Gestión de Reclamos y Quejas interpuestos ante la SBN”, y derogar la Directiva N° 001-2019/SBN-GG denominada “Procedimiento para la atención de reclamos presentados ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, aprobada con la Resolución N° 018-2019/SBN-GG de fecha 20 de febrero de 2019;

Con los visados de la Oficina de Asesoría Jurídica, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Unidad de Trámite Documentario;

De conformidad con lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales, aprobado por Decreto Supremo N° 019-2019- VIVIENDA; el Reglamento de la Ley N° 29151, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2021- VIVIENDA; la Directiva N° 002-2017/SBN denominada “Disposiciones para la emisión de documentos normativos en la SBN”, aprobada por Resolución N° 051-2017/SBN, el literal e) del artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones de la SBN, aprobado con el Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° DIR-00002-2022/SBN-GG, denominada “Disposiciones para la Gestión de Reclamos y Quejas interpuestos ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Derogar la Directiva N° 001-2019/SBN-GG, denominada “Procedimiento para la atención de reclamos presentados ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, aprobada con la Resolución N° 018-2019/SBN-GG del 20 de febrero de 2019.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución en la Sede Digital de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (www.gob.pe/sbn).

Regístrese y comuníquese.

Visado por:

OAJ

OPP

UTD

Firmado por:

Gerente General



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento



TIPO DE DOCUMENTO:

DIRECTIVA

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS
INTERPUESTOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES
ESTATALES

NÚMERO DEL DOCUMENTO:

DIR-00002-2022-SBN/GG

NOMBRE DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN:

UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA GERENCIA GENERAL

San Isidro, 19 de abril de 2022

Versión N° 001

Directiva N.º 00002-2022-SBN/GG

“Disposiciones para la Gestión de Reclamos y Quejas interpuestos ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales-SBN”

Formulada por: Gerencia General – Unidad de Trámite Documentario

I. OBJETO:

Establecer disposiciones y acciones que regulan la recepción, derivación, seguimiento y atención de las quejas y reclamos que interpongan los/as administrados/as ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales-SBN.

II. FINALIDAD:

Asegurar la atención adecuada y oportuna de los reclamos que interpongan los/as administrados/as ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales-SBN, a través del Libro de Reclamaciones, así como las quejas por defecto de tramitación

III. BASE LEGAL:

- 3.1. Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la SBN.
- 3.2. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.3. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.4. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.
- 3.5. Resolución N° 0019-2021/SBN-GG, que designa a los responsables titular y alterno del proceso de gestión de reclamos en la SBN.

IV. ALCANCES:

La presente directiva es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y servidores, independientemente de su régimen laboral y/o relación contractual con la SBN que participan en el proceso de atención de reclamos interpuestos por los/as administrados/as y/o usuarios/as.

V. RESPONSABILIDADES:

- 5.1. Los/as servidores/as de la SBN que participen en la atención de las quejas y reclamos interpuestos por los/as administrados/as, son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 5.2. Los/as servidores/as de la SBN que no atiendan las quejas o reclamos en los plazos previstos en la presente directiva, incurrirán en responsabilidad administrativa conforme a la norma de la materia.
- 5.3. Los/as directores/as y jefes/as de las diferentes unidades orgánicas son responsables de analizar los hechos que originaron el reclamo, las quejas por

Directiva N.º 00002-2022-SBN/GG

“Disposiciones para la Gestión de Reclamos y Quejas interpuestos ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales-SBN”

Formulada por: Gerencia General – Unidad de Trámite Documentario

defecto de tramitación y sugerencias y, de ser el caso, informar las medidas adoptadas a efectos de evitar sucesos similares en el futuro.

- 5.4. La UTD efectuará el seguimiento de la atención oportuna de las quejas y reclamos interpuestos por los/as administrados/as.

VI. DISPOSICIONES GENERALES:

6.1. Definición de términos:

Para efectos de la presente directiva, los términos señalados deben entenderse bajo las siguientes definiciones:

- a) **Administrado/a:** lo constituyen todas las personas naturales o jurídicas que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo.
- b) **Libro de Reclamaciones:** constituye la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a todas las personas naturales o jurídicas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones.
- c) **Queja:** es toda manifestación de disconformidad efectuada por el/la administrado/a por los defectos de tramitación en que incurran los/las funcionarios/as o servidores/as de la SBN en los procedimientos sometidos a su consideración, de conformidad con lo establecido en el artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”.

El/la administrado/a podrá presentar queja por defectos de tramitación que, a diferencia de los recursos, no procuran la impugnación de una resolución, sino buscan se subsane el vicio vinculado a la conducción y ordenamiento del procedimiento para que éste continúe con arreglo a las normas correspondientes.

- d) **Reclamo:** relacionado con la expresión de insatisfacción o disconformidad del/la administrado/a respecto de un servicio de atención brindado por la SBN, diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en el TUO de la Ley N° 27444.

6.2. Principios para la atención de quejas y reclamos

La tramitación de la atención de las reclamaciones presenciales o virtuales de los administrados/as, se rigen, por los siguientes principios:

Directiva N.º 00002-2022-SBN/GG

“Disposiciones para la Gestión de Reclamos y Quejas interpuestos ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales-SBN”

Formulada por: Gerencia General – Unidad de Trámite Documentario

- a) **Imparcialidad:** las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación frente a los/las administrados/as, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.
- b) **Celeridad:** los intervinientes en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible; evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos burocráticos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.
- c) **Simplicidad:** los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.
- d) **Informalismo:** las normas del procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los/las administrados/as, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.
- e) **Orientación:** la administración debe garantizar una correcta orientación a los administrados/as de la SBN, brindando la información necesaria para facilitar la presentación de los reclamos que estimen pertinentes.

6.3. De la naturaleza de la queja y el reclamo:

Las quejas y reclamos que se presenten ante la SBN no tienen la naturaleza de un recurso administrativo, y su respuesta por parte de las unidades de organización que la conforman, no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnativo, ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.

Ahora bien, es preciso señalar que la queja, está regulada en el artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444, como queja por defecto de tramitación, la cual constituye un remedio procesal que se dirige el/los administrado/s contra los defectos de tramitación, especialmente los que supongan la paralización, la infracción de los plazos legalmente establecidos, el incumplimiento de los deberes funcionales o la omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.

Directiva N.º 00002-2022-SBN/GG

“Disposiciones para la Gestión de Reclamos y Quejas interpuestos ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales-SBN”

Formulada por: Gerencia General – Unidad de Trámite Documentario

Dicha queja tiene como propósito advertir la conducta de un funcionario, a efectos de que se enmiende su proceder y no se afecte el debido procedimiento administrativo.

6.4. Del registro de quejas y reclamos

La Unidad de Trámite Documentario-UTD, llevará un registro de las quejas que presenten los/as administrados/as. Dicho registro debe contener los datos del/la administrado/a y/o usuario/a, la materia de la queja, la fecha y número del registro, órgano o unidad orgánica involucrada, así como la fecha de respuesta y observaciones, de ser el caso.

Para el caso de los reclamos el registro se efectúa a través de la Plataforma Digital que soporta el Libro de Reclamaciones la misma que es administrada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros-PCM y que se encuentra ubicada en la siguiente dirección electrónica: <https://reclamos.servicios.gob.pe/>.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

7.1. ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO

7.1.1. Del registro del reclamo

De conformidad en la normatividad vigente, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros administra la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones.

La Unidad de Trámite Documentario-UTD, es el órgano responsable de gestionar y garantizar la disponibilidad del Libro de Reclamaciones de la SBN, debiendo asegurar, a manera de respaldo, con un Libro de Reclamaciones en formato físico, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a cargo de la PCM.

7.1.2. Formas de presentación del reclamo

a) **Plataforma Digital:** los/as administrados/as deben presentar su reclamo a través de la plataforma digital denominada Libro de Reclamaciones, que se encuentra en la Plataforma GOB.PE (www.gob.pe) en el siguiente enlace: <https://reclamos.servicios.gob.pe/>.

Culminado el registro del reclamo en la plataforma digital, el sistema generará el código de reclamo el cual será comunicado al/la administrado/a. Una vez validado el registro del reclamo, se le asignará un número de expediente, el cual se le comunicará al/la administrado/a mediante correo electrónico.

Directiva N.º 00002-2022-SBN/GG

“Disposiciones para la Gestión de Reclamos y Quejas interpuestos ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales-SBN”

Formulada por: Gerencia General – Unidad de Trámite Documentario

En el caso de recibir un reclamo registrado en un medio distinto al Libro de Reclamaciones en formato digital, corresponde que el responsable del proceso de gestión de reclamos traslade de manera clara y precisa la información a través de los medios disponibles que permitan su inclusión en dicha plataforma digital. Dicho traslado deberá realizarse en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido el reclamo.

- b) **Libro de reclamaciones físico:** de manera excepcional los/las administrados/as pueden presentar y/o registrar su reclamo en el Libro de Reclamaciones físico ubicado en la sede de la SBN, siempre que las condiciones, al momento de su registro, no permitan la utilización de la plataforma digital, para su posterior incorporación en la plataforma digital por parte de la UTD, a efectos de asegurar la gestión del reclamo presentado de manera física.

7.1.3. Plazo para atención de reclamo

El reclamo de los/las administrados/as deberá ser atendido en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones.

7.1.4. Verificación de la hoja de reclamación

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos verifica el contenido de la hoja de reclamación debiendo evaluar los siguientes aspectos:

- a) **Competencia:** se debe verificar si el reclamo es de competencia de la SBN. En caso de que no lo fuera, se efectúa la derivación externa a la entidad/es o empresa/s competente/s para que continúe con su atención, notificando de ello al administrado/a que presentó el reclamo.
- b) **Si corresponde a las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM:** se deberá verificar si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo y continúa con su trámite de acuerdo a lo señalado en la presente directiva.

En caso se determine que corresponde a una queja por defecto de tramitación, denuncia u otros, se deberá efectuar una derivación interna a la unidad de organización competente para su atención de acuerdo a la normativa que corresponda.

- c) **Información necesaria y/o suficiente:** se debe verificar que la información consignada en la hoja de reclamación cuente con los datos que permitan atender el reclamo, es decir, que la descripción del hecho, así como otros datos estén completos y claros, que

Directiva N.º 00002-2022-SBN/GG

“Disposiciones para la Gestión de Reclamos y Quejas interpuestos ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales-SBN”

Formulada por: Gerencia General – Unidad de Trámite Documentario

permitan el entendimiento y atención del reclamo. De no hacerlo se observará el reclamo, dándole al administrado/a un plazo máximo de dos (02) días hábiles para subsanar el error.

7.1.5. Derivación de reclamo

Admitido el reclamo, la UTD, lo deriva a la unidad de organización de la SBN involucrada, consignándose la disconformidad respecto del servicio prestado, para que elabore la respuesta correspondiente.

La unidad de organización de la SBN involucrada deberá dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo.

La respuesta determinará claramente si el reclamo ha sido aceptado o denegado, tomando en cuenta lo siguiente:

- a) **Aceptado:** cuando el reclamo presentado es acogido, para lo cual se deben señalar adicionalmente las medidas correctivas (identificar y eliminar la/s causa/s que originaron el reclamo, evitando con ello que vuelvan a ocurrir), a adoptar por parte de la unidad de organización de la SBN involucrada.
- b) **Denegado:** para aquellos casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por el/la administrado/a.

De estar conforme, la unidad de organización involucrada deriva la respuesta a la UTD para su posterior notificación al/la administrado/a.

7.1.6 Respuesta al reclamo

La respuesta será remitida por la UTD, a través de la plataforma digital que soporta la gestión de los reclamos, observando la modalidad de notificación solicitada por el/la administrado/a, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles de admitido el reclamo.

7.2. ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE UNA QUEJA

7.2.1 Formas de presentación de la queja

- a) **Forma presencial:** el/la administrado/a puede presentar la queja contra los defectos de tramitación que supongan paralización, infracción de los plazos contemplados en el TUO de la Ley N° 27444, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, para dicho efecto presentará el Anexo N° 1, ante la Mesa de Partes de la SBN, sito en la Calle Chinchón N° 890, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.

Directiva N.º 00002-2022-SBN/GG

“Disposiciones para la Gestión de Reclamos y Quejas interpuestos ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales-SBN”

Formulada por: Gerencia General – Unidad de Trámite Documentario

- b) **Forma virtual:** la presentación virtual de la queja por defecto de tramitación se efectúa a través del Formulario Electrónico, al cual se puede acceder a través del Portal Institucional de la SBN.

Posteriormente, una vez admitida a trámite la queja, se le asigna un número de expediente, el cual se le comunicará al/a la administrado/a mediante correo electrónico.

7.2.2. Requisitos que debe contener la queja:

El formulario para la presentación de Queja por Defecto de Tramitación (Anexos N° 1 y 2), deberá contener la siguiente información:

- a) Fecha de presentación de la queja.
- b) Nombres y apellidos del/la administrado/a o de su representante.
- c) Número del Documento Nacional de Identidad (DNI), Pasaporte u otro documento de identidad.
- d) Domicilio del presentante de la queja.
- e) Teléfono.
- f) Correo Electrónico del/la administrado/a o de su representante.
- g) Referencia sobre el expediente que motiva la queja (solicitud y/o expediente administrativo).
- h) Identificación clara y precisa de la queja.
- i) Firma o huella digital (solo para presentación física)
- j) Indicación de conformidad para envío de notificaciones a correo electrónico, de manera opcional.

El/la administrado/a puede acompañar los documentos que sustenten la queja, de estimarlo necesario y no requiere firma de abogado.

Los servidores que laboran en la Mesa de Partes de la SBN podrán realizar observaciones por incumplimiento de los requisitos que no hayan podido ser subsanadas de oficio y otorga al/la administrado/a el plazo de dos (2) días hábiles para la subsanación, debiendo anotar dicha observación en el formulario presentado y en la copia que conservará el/la interesado/a, conforme lo establecido en el TUO de la Ley N° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”.

Directiva N.º 00002-2022-SBN/GG

“Disposiciones para la Gestión de Reclamos y Quejas interpuestos ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales-SBN”

Formulada por: Gerencia General – Unidad de Trámite Documentario

Asimismo, se deberá indicar que, de no realizar la referida subsanación, la queja por defectos de tramitación se tendrá por no presentada.

Presentada la queja por defectos de tramitación o subsanadas las observaciones, el servidor de la Mesa de Partes de la SBN remitirá la queja al/ a la servidor/a civil competente para su atención. Dicha remisión deberá ser efectuada en el día.

7.2.3. Admisibilidad de la queja

La queja será admitida en los supuestos que a continuación se describen:

- a) Suspensión injustificada del procedimiento.
- b) Infracción de los plazos legalmente establecidos.
- c) Incumplimiento de los deberes funcionales.
- d) Defectos en la notificación.
- e) Omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.
- f) Otros defectos del procedimiento.

7.2.4. Plazo para la atención de quejas

Las quejas que reciban las unidades de organización quejadas deben ser informadas, resueltas y atendidas en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles de admitidas.

7.2.5. Derivación de la queja

Admitida la queja, la UTD, habiendo tomado conocimiento de su contenido y de la unidad orgánica involucrada, remite de inmediato la queja a través del SGD vía memorando, al superior jerárquico del/la quejado/a que viene tramitando el procedimiento.

7.2.6. Descargos del/la quejado/a y elaboración de la respuesta

Recibida la queja, el superior jerárquico toma conocimiento del deber infringido y la norma que lo exige, y la deriva en el día al/la quejado/a, para que elabore su informe de descargos en el plazo máximo de un (1) día hábil de haberlo solicitado.

El/la quejado/a elabora el informe de descargos y lo presenta ante el superior jerárquico, en el plazo indicado. El superior jerárquico se pronuncia sobre la queja dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de admitida, de conformidad con lo señalado en el numeral 169.2 del artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444.

Directiva N.º 00002-2022-SBN/GG

“Disposiciones para la Gestión de Reclamos y Quejas interpuestos ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales-SBN”

Formulada por: Gerencia General – Unidad de Trámite Documentario

7.2.7. Respuesta a la queja formulada

Una vez que el superior jerárquico emita el pronunciamiento que resuelve la queja en el plazo previsto en el numeral 6.2.4 de la presente directiva, procede a su notificación, conforme a la modalidad indicada por el/la administrado/a.

Ahora bien, mediante correo electrónico, informará a la UTD las acciones realizadas para la atención de la queja, adjuntando el documento de respuesta y la fecha de notificación (cargo o constancia de recepción).

7.2.8. Del registro de quejas atendidas

Las unidades de organización involucradas que hayan resuelto las quejas interpuestas, llevan el registro y control de los pronunciamientos emitidos. Asimismo, la UTD realizará el seguimiento oportuno a fin de que las mismas sean atendidas dentro de los plazos previstos.

VIII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Deróguese la Resolución N° 018-2019/SBN-GG que aprueba la Directiva N ° 001-2019/SBN-GG denominada “Procedimiento para la atención de reclamos presentados ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, así como toda disposición que se oponga a su contenido.

IX. ANEXOS

- Anexo N.º 1** Formulario físico para la presentación de queja por defecto de tramitación
- Anexo N.º 2** Formulario electrónico para la presentación de Queja por Defecto de Tramitación
- Anexo N.º3** Formato físico de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

FORMULARIO FÍSICO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

N° DE QUEJA
FECHA

I. DATOS PERSONALES

APELLIDOS

NOMBRES

DOCUMENTO DE IDENTIDAD

TELEFONO

CORREO ELECTRÓNICO

DOMICILIO

DEPARTAMENTO

(Especificar: Av./ Calle/ Jr./Psje./Ms../Dpto./n°/ Lote/Urb.)

PROVINCIA

DISTRITO

II. INDICACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA

Referencia sobre el expediente que motiva la queja
(Número código de documento por ejemplo)

MOTIVO DE LA QUEJA

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Suspensión injustificada del procedimiento |
| <input type="checkbox"/> | Infracción de los plazos legalmente establecidos |
| <input type="checkbox"/> | Incumplimiento de los deberes funcionales |

- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Defectos en la notificación |
| <input type="checkbox"/> | Omisión de trámites |
| <input type="checkbox"/> | Otros defectos del procedimiento |

DETALLE DE LA QUEJA:

Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico

 SI NO

Firma de administrado/a

FORMULARIO ELECTRÓNICO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

Nº DE QUEJA

FECHA

I. DATOS PERSONALES

APELLIDOS

NOMBRES

DOCUMENTO DE IDENTIDAD

TELEFONO

CORREO ELECTRÓNICO

DOMICILIO

DEPARTAMENTO

(Especificar: Av./ Calle/ Jr./Psje./Mz./Dpto./n°/ Lote/Urb.)

PROVINCIA

DISTRITO

II. INDICACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA

Referencia sobre el expediente que motiva la queja
(Número código de documento por ejemplo)

MOTIVO DE LA QUEJA

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Suspensión injustificada del procedimiento |
| <input type="checkbox"/> | Infracción de los plazos legalmente establecidos |
| <input type="checkbox"/> | Incumplimiento de los deberes funcionales |

- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Defectos en la notificación |
| <input type="checkbox"/> | Omisión de trámites |
| <input type="checkbox"/> | Otros defectos del procedimiento |

DETALLE DE LA QUEJA:

Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico

SI

NO

Firma de administrado/a

Nº DE HOJA DE RECLAMACIÓN _____

FECHA DE REGISTRO
____/____/____

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES

REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN

Lamentamos el malestar generado, para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.

I. CUENTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?

1. EL PROBLEMA OCURRIÓ DE MANERA PRESENCIAL

SI NO

Si marcó NO, marque una de las siguientes alternativas
Teléfono Página institucional Correo institucional Chat Red Social

2. ¿CUÁNDO Y A QUÉ HORA OCURRIÓ LA SITUACIÓN QUE GENERA EL RECLAMO?

3. DESCRIBENOS QUÉ SUCEDIÓ

Cuéntanos, cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo.

II. INFORMACIÓN ADICIONAL

1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo dos opciones.

Trato profesional en la atención

(la persona que te atendió no lo hizo de la forma adecuada)

Tiempo

(Hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste)

Procedimiento

(No se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este)