## Las Municipalidades están al servicio de la cuidadanía

Estos son algunos de tus derechos en un trámite o procedimiento administrativo:

- A ser tratado con amabilidad, respeto y consideración por parte de las personas que laboran en el municipio.
- A recibir orientación clara y oportuna sobre el trámite que deseas realizar.
- A que reciban tu solicitud y/o formulario. El área de trámite documentario, no puede calificar, negar o postergar la recepción de la solicitud o formulario.
- Conocer el nombre de las autoridades y del personal al servicio de la municipalidad.
- Acceder al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Acceder al Libro de Reclamaciones.
- Recibir atención preferente, en el caso de las mujeres embarazadas, niñas, niños y personas adultas mayores.

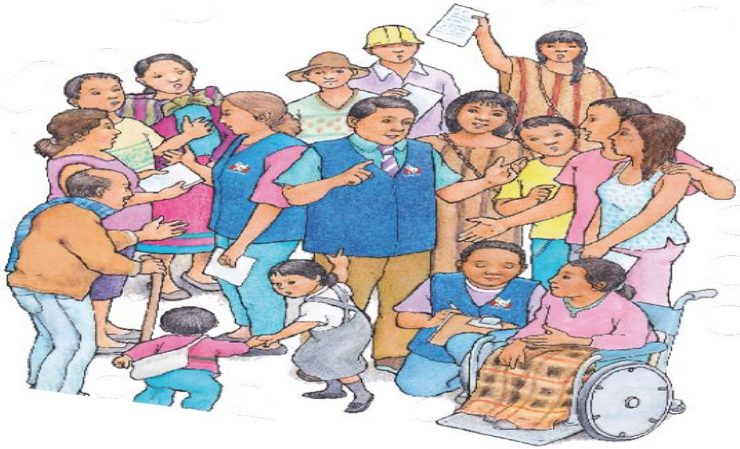
DEFENSORIA DEL PUEBLO

*Línea gratuita 0800-15170*

*Síguenos en:*

*www.defensoria.gob.pe/blog*
*twitter: @ladepe*
*www.facebook.com/defensoriaperu*
*www.defensoria.gob.pe*

DEFENSORIA DEL PUEBLO



# Conoce tus derechos frente a las Municipalidades

cooperación alemana
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implementada por
giz

## LIBRO DE RECLAMACIONES (D.S. N° 042-2011PCM)

El Libro de Reclamaciones permite que las personas registren un reclamo por la insatisfacción o disconformidad sobre un servicio de atención brindado en entidades públicas, entre ellas, la Municipalidad.

Puedes presentar un reclamo cuando, por ejemplo:

a. Recibas un mal trato y/o inadecuada información sobre tu trámite.
b. No te brinden la orientación que solicitas.
c. No te permitan acceder al TUPA de la municipalidad.

**RECUERDA:**
El Libro de Reclamaciones debe constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en tu municipalidad en un lugar visible y de fácil acceso.

## LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEFIENDE TUS DERECHOS

Todos y todas podemos acudir a la Defensoría del Pueblo cuando una municipalidad vulnera nuestros derechos.

Puedes presentar tu queja:

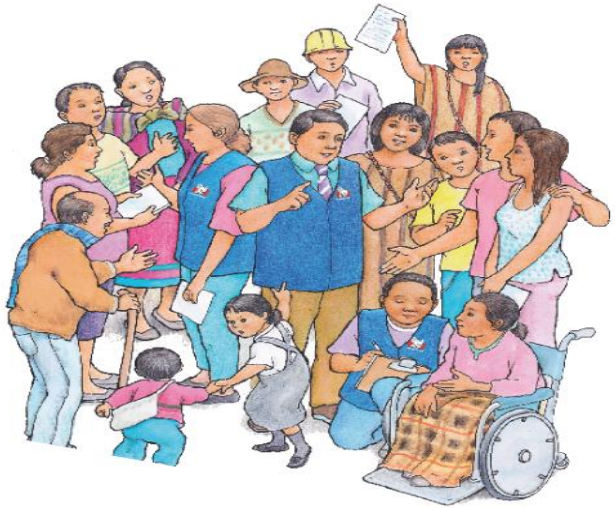
- Personalmente o por escrito en cualquiera de nuestras oficinas.
- Por correo, teléfono, fax, correo electrónico.
- A través de la página web o nuestras redes sociales.

DEFENSORIA DEL PUEBLO

*Línea gratuita 0800-15170*

*Síguenos en:*
*www.defensoria.gob.pe/blog*
*twitter: @ladepe*
*www.facebook.com/defensoriaperu*
*www.defensoria.gob.pe*

DEFENSORIA DEL PUEBLO



# Conoce tus derechos frente a las Municipalidades

cooperación alemana
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implementada por
giz

Cuando quieras realizar un procedimiento (trámite) en la Municipalidad, ten presente que tienes derecho a:

- Recibir un trato amable y con respeto.
- Recibir orientación clara y oportuna.
- Presentar solicitudes y que estas no sean rechazadas en el área de trámite documentario.

## PUEDES ENCONTRAR INFORMACIÓN ÚTIL SOBRE EL TRÁMITE QUE DESEAS REALIZAR EN:

- La oficina de atención al público
- La página web del municipio
- El TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos)

TUPA

Texto Único de Procedimientos Administrativos

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE CONOCER EL TUPA?

- Te permite conocer el camino que seguirá tu trámite.
- Evita que presentes requisitos adicionales o que realices pagos no autorizados.

## EN EL TUPA PODRÁS ENCONTRAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- Nombre del procedimiento (trámite)
- Formatos a llenar
- Requisitos que debes presentar
- Si debes efectuar un pago o si el trámite el gratuito
- La calificación (si el trámite es de aprobación automática o si requiere evaluación previa)
- Duración del trámite (plazos)
- Oficina que admite y resuelve la
- solicitud
- Instancia de apelación

RECUERDA: El TUPA lo puedes encontrar en:

- Un lugar visible de la Municipalidad (Por ejemplo: área de trámite documentario, oficina de atención al público, etc.)
- La página web de la municipalidad
- El Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas: www.serviciosalciudadano.gob.pe