



Proyecto “Implementación del enfoque migratorio basado en derechos en las Comunidades y Municipalidades de acogida en Perú”

INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DE
ACCESOS A SERVICIOS Y DERECHOS
EN LOS GOBIERNOS LOCALES,
COMUNIDAD

Ventanillas de atención y denuncias

Las ventanillas de atención y denuncias se refieren a los canales de servicio al público para presentar quejas, reclamos o denuncias, que pueden ser presenciales o virtuales, y varían según la institución o ministerio.

Si estás insatisfecho o disconforme con la atención brindada en una entidad pública, puedes presentar una queja o reclamo en su Libro de Reclamaciones.

Con esto, se busca proteger tus derechos y lograr la eficiencia del Estado en la atención de los servicios brindados.

Canales de atención y denuncias comunes

- Líneas telefónicas: Muchas entidades ofrecen líneas gratuitas para llamadas las 24 horas.
- Portal web: La mayoría de las instituciones disponen de un portal web o página específica para presentar denuncias en línea.
- Correo electrónico: Se pueden enviar denuncias y quejas a direcciones de correo electrónico específicas.
- Aplicativos móviles: Algunas instituciones tienen aplicaciones móviles para facilitar la gestión de denuncias.
- Atención presencial: Oficinas físicas o mesas de partes donde los ciudadanos pueden acudir personalmente.
- Mesa de partes virtual: Permite presentar documentos y denuncias de manera virtual a través de plataformas en línea

Para las quejas y denuncias en Perú, existen diversas ventanillas de atención, tanto físicas como virtuales, dependiendo del tipo de problema o institución involucrada.

Canales de denuncia en entidades públicas

- **Ministerio del Interior (MININTER)**
Central Única de Denuncias (CUD) del Ministerio del Interior, que ofrece la línea gratuita 1818, desde un teléfono fijo o celular desde cualquier parte del país, y realiza tu denuncia. Este servicio funciona las 24 horas, todos los días del año. A través de su Central Única de Denuncias (CUD), el MININTER ofrece varios canales para reportar denuncias sobre delitos como trata de personas y violencia familiar y mantener la seguridad pública:
 - **En línea:** Plataforma web en denuncias.mininter.gob.pe.
 - **Teléfono:** Línea gratuita 1818.
 - **Correo electrónico:** denuncias@mininter.gob.pe.
 - **Aplicación móvil:** App CUD 1818.
- **Contraloría General de la República**
Permite a los ciudadanos reportar presuntos actos de corrupción y hechos irregulares en el uso de bienes y recursos del Estado:
 - **Presencial:** En las oficinas de la Contraloría a nivel nacional o en los Órganos de Control Institucional de cada entidad.
 - **Virtual:** Mediante un formulario o mesa de partes virtual. La denuncia puede ser anónima.
- **Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)**
Ha habilitado una Plataforma de Denuncias Ciudadanas para actos de corrupción o faltas a la ética cometidas por personal del Estado.
- **Defensoría del Pueblo**
Brinda orientación y recibe quejas sobre vulneraciones de derechos por parte de entidades del Estado:
 - **Teléfono:** Línea gratuita 0800-15-170.
 - **WhatsApp defensorial:** 947 951 412.
 - **Correo electrónico:** consulta@defensoria.gob.pe.
 - **En línea:** Formulario web en defensoria.gob.pe/atencion-de-quejas.
 - **Presencial:** En sus oficinas a nivel nacional.

- **Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL)**
Permite denunciar incumplimientos de la normativa laboral por parte de los empleadores, de forma confidencial si se desea:
 - **Aplicación móvil:** A través de la app “Sunafil en tus manos”.

Canales de denuncia en servicios públicos

- **Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)**
Recibe quejas y denuncias relacionadas con los servicios públicos de electricidad y gas natural:
 - **Presencial:** En sus oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional.
 - **Virtual:** A través de su ventanilla virtual
 - **Teléfono:** 1840 para consultas y orientación.
- **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (IN-DECOPI)**
Protege los derechos de los consumidores frente a los bienes y servicios del mercado:
- **Defensoría del Pueblo**
Brinda orientación y recibe quejas sobre vulneraciones de derechos por parte de entidades del Estado:
 - **Virtual:** Cuenta con un formulario en línea y otros canales para reclamos y reportes.

Canales de denuncia para grupos vulnerables

- **Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)**
A través de la Línea ANA (1810), brinda protección a niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad o riesgo.
- **Policía Nacional del Perú (PNP)**
Ofrece un canal directo para denunciar casos de extorsión:
 - **Teléfono:** Línea 111.
 - **Presencial:** En cualquier comisaría

Canales de denuncia en las Municipalidades

Ejemplo: Municipalidad Metropolitana de Lima (MML)

Requisitos:

- Debes mostrar tu DNI y todos los documentos o archivos que sirvan o contribuyan al registro del reclamo, sugerencia u orientación, en la medida que sea posible.

Antes de iniciar, debes saber:

- Ingresa al sistema de reclamos y sugerencias, llena el formulario con los datos solicitados, así como el detalle del reclamo u orientación, y envía tu pedido.
- Luego de enviar la solicitud virtual, se generará de forma automática un número de reclamo, sugerencia u orientación que deberás conservar y recordar para el seguimiento de tu solicitud.
- Si es necesario, el personal de la Gerencia de Defensa del Ciudadano se comunicará contigo, a través del número telefónico o correo electrónico que brindaste, para solicitarte alguna precisión, documento o información que ayude a atender con prontitud tu reclamo, sugerencia u orientación.

Ingresa tu reclamo o sugerencia

Opcionalmente, puedes enviar un mensaje con todos los requisitos antes señalados al correo electrónico defensadelciudadano@munlima.gob.pe para ser atendido.

También puedes hacerlo:

Presencial
Teléfono

Hazlo en 2 pasos:

1. Acude a la municipalidad

Dirígete a la Gerencia de Defensa del Ciudadano, ubicada en el Jirón Lampa 154 - 170, Cercado de Lima, frente a la iglesia de San Francisco, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., y solicita la atención del área de reclamos, sugerencias u orientaciones.

También puedes presentar tu reclamo o sugerencia solicitando alguno de los 44 libros de reclamaciones físicos ubicados en los distintos centros de atención municipal (CAM), casas vecinales o centros culturales de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

2. Espera la respuesta

Recibirás respuesta a tu reclamo o sugerencia dentro de un plazo de 30 días.

Ventanillas de atención y denuncias

Ingresar tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:

Cuéntanos qué sucedió

1. ¿En qué entidad ocurrió la situación que origina tu reclamo?
2. ¿En qué sede te encontrabas?
 - Seleccione sede
 - El problema no ocurrió en una sede física.
3. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?
4. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?
5. **Descríbenos ¿qué sucedió?**

Detalla cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera más detallada posible.

6. Adjuntar archivos (opcional)

Puedes subir un máximo de 20 MB en fotos, videos y/o textos que ayuden a evidenciar tu reclamo.

Sube tu archivo

Tipos de archivos permitidos .jpg .jpeg .png .mp3 .mp4 .pdf .txt

Ventanillas de atención y denuncias

Los procesos de regularización y presentación de documentos en las municipalidades son variados y dependen del trámite específico que se quiera realizar. Están regulados por normativas como la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General, que busca simplificar la gestión y fomenta el uso de medios electrónicos. Generalmente implican presentar los documentos necesarios en la Mesa de Partes o una unidad específica. Tras la revisión y, de ser el caso, el pago de las tasas correspondientes, la municipalidad emite una resolución o certificado, y es crucial presentar la documentación completa y estar atento a los plazos para la recolección del documento final.

Proceso general

Presentación de documentos:

Acude a la Mesa de Partes de la municipalidad o al área especializada (como la Unidad de Obras Privadas) para entregar los documentos solicitados.

Revisión y pago:

El personal de la municipalidad revisará la documentación. Si todo está conforme, te entregarán una orden de pago. Si hay observaciones, tendrás un plazo para subsanarlas y volver a presentar la documentación.

Pago:

Una vez con la orden de pago, acude a la caja de la municipalidad para cancelar el monto correspondiente y conserva el recibo de pago.

Recolección:

En el plazo establecido, regresa a la municipalidad para recoger tu documento final, que puede ser una resolución de aprobación o un certificado.

Documentos clave

Formato Único de Trámites (FUT): Es el documento que se utiliza para iniciar la mayoría de los trámites.

Documentos de respaldo: Debes presentar todos los documentos que los requisitos del trámite especifiquen. Por ejemplo, para solicitar un certificado de posesión, es necesario presentar todos los documentos indicados en la guía del trámite.

Aspectos a considerar

Mesas de Partes:

Muchas municipalidades cuentan con una mesa de partes física y otra digital con atención las 24 horas, 7 días a la semana, para facilitar el trámite.

Tiempo de respuesta:

Los plazos de respuesta pueden variar. Es importante conocer los plazos para la presentación de recursos administrativos en caso de que no recibas una respuesta a tiempo.

Manejo de información:

La gestión documental incluye sistemas para controlar los documentos. Es fundamental seguir los procedimientos establecidos por cada municipalidad y estar al tanto de los cambios en la normatividad.

Plazos:

Los plazos para la entrega del documento final pueden ser de hasta 15 días hábiles o más, dependiendo del tipo de trámite y la municipalidad.

Carta Poder:

En caso de que el trámite lo realice un tercero, se debe presentar una carta poder, con firma legalizada, que lo autorice a actuar en nombre del titular.

Actuación conforme a ley:

La municipalidad debe recibir los documentos que el administrado presente, sin que los funcionarios puedan negarse a recibirlos.

Ventanillas de atención y denuncias

A partir de la publicación de la Ley 31465, que modifica la Ley de Procedimiento administrativo general las entidades públicas, entre estas las municipalidades deben tener en cuenta los siguientes aspectos relacionados con la recepción de documentos:

1. Sobre la recepción documental

Cada entidad tiene su unidad general de recepción documental, trámite documentado o mesa de partes, salvo cuando la entidad brinde servicios en varios inmuebles ubicados en zonas distintas, en cuyo caso corresponde abrir en cada local registros auxiliares al principal, al cual reportan todo registro que realicen.

Asimismo, cada entidad cuenta con una mesa de partes digital, conforme a los alcances establecidos en la Ley 31170, cuyo horario de atención es de veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana.

2. Sobre la mesa de partes digital

Las entidades, en tanto implementen la mesa de partes digital, conforme a los alcances establecidos en la Ley 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas, deben facilitar el empleo de sistemas de transmisión de datos a distancia para la recepción de documentos o solicitudes y remisión de sus decisiones a los administrados, como por ejemplo por medio del correo electrónico.

La Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros o la que haga sus veces está facultada para supervisar el adecuado funcionamiento de dichos sistemas de transmisión de datos a distancia.

Asimismo, cuando se emplean medios de transmisión de datos a distancia, no es necesaria la posterior presentación física de la documentación remitida.

*<https://www.gob.pe/24549-precisiones-a-tener-en-cuenta-sobre-la-recepcion-documental-en-las-entidades>

Ejemplo de Modelo de formulario para acceder a mesa de partes

Si necesitas enviar documentos para realizar tus trámites, puedes hacerlo a través de la mesa de partes de las entidades públicas.

- **Selecciona una entidad para ver el procedimiento:**
Municipalidad Distrital de Ate (MDA)
- **Requisitos**
Usuario y contraseña del servicio.
Documentos en formato PDF con no más de 100 MB de peso.
- **Antes de iniciar, debes saber:**
Ingresa a la plataforma con tu usuario y contraseña, llena los datos que te solicitan, y adjunta tus documentos en formato PDF. Recibirás un número de expediente con el cual podrás hacer seguimiento a tu trámite. Si tienes alguna consulta, puedes escribir al correo mesadepartessvirtual@muniate.gob.pe.

Envía tus documentos

También puedes hacerlo presencialmente:

- Hazlo en 1 paso:
 1. Dirígete a la municipalidad
Acércate a la mesa de partes de la municipalidad de Ate, ubicada en el Palacio Municipal Carretera Central Km.7.5, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. y entrega tus documentos. Recibirás un número de expediente con el cual podrás hacer seguimiento a tu trámite.

*<https://www.gob.pe/20416-acceder-a-mesa-de-partes?child=23069>

Cómo solicitar acceso a la información pública*

Puedes acceder a la información de las instituciones del Estado según el principio de transparencia, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y el Reglamento de la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública.

Las entidades públicas tienen hasta 10 días hábiles para responderte. Si no pueden atenderte en ese tiempo por casos excepcionales (como información difícil de conseguir), tienen 2 días hábiles, contados desde el día que presentaste tu solicitud, para explicarte por qué no pueden atenderte dentro del plazo y darte la fecha en que puedes acercarte a recoger la información.

Los cobros del trámite en el caso de entrega de información física se regulan mediante el Decreto Supremo N° 164-2020.

Ten en cuenta que no puedes solicitar la siguiente información:

- Información que afecte la intimidad personal y/o familiar de otras personas.
- Información que involucre temas de inteligencia y/o seguridad nacional.
- Información clasificada en el ámbito militar.
- Información de negociaciones internacionales.
- Información protegida por el secreto bancario, tributario, comercial, industrial, tecnológico y bursátil.
- Investigaciones en curso de la Administración Pública que se hayan iniciado hace menos de 6 meses sin que se haya dictado una resolución final.
- Información de asesores jurídicos o abogados que puedan revelar la estrategia de la Entidad Pública ante un proceso administrativo o judicial.
- Información señalada por la Constitución o por una Ley aprobada por el Congreso de la República.

Selecciona una entidad para ver el procedimiento:

Municipalidad Distrital de Ate (MDA)

Requisitos

- DNI o carnet de extranjería.
- Correo electrónico y teléfono de contacto.
- Solicitud de acceso a la información pública, solo para la modalidad presencial.

Antes de iniciar, debes saber:

Ingresa a la plataforma, completa tus datos personales, detalla la información que necesitas y envía tu solicitud. Puedes enviar tus documentos de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. Pasado este horario, se registrarán al siguiente día hábil.

Diez días hábiles después de presentar tu solicitud, la información llegará a tu correo electrónico de forma gratuita.

Si la información que solicitas es muy difícil de conseguir y tomará más tiempo conseguirla, la institución te indicará los motivos y la nueva fecha de entrega 2 días hábiles después de presentada tu solicitud.

Si tu pedido no cumple con los requisitos, la entidad te comunicará el error para que lo subsanes en máximo 2 días hábiles. El plazo para la atención de tu pedido empezará desde la subsanación. Si no la haces, tu solicitud se archivará.

Solicita la información pública

También puedes hacerlo presencialmente:

Hazlo en 3 pasos:

1. Solicita la información

Dirígete a la mesa de partes de la municipalidad, ubicada en la Av. Nicolás Ayllón 5818, Carretera Central km 7.5, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 p. m. Presenta tus documen-

tos e indica el formato en que quieres recibir la información.

Ten en cuenta que, si quieres recibir la información en tu correo electrónico, la solicitud es gratuita y recibirás tu pedido después de 10 días hábiles; pero si la solicitas en formato físico, deberás realizar un pago.

2. Paga el derecho a trámite

En un plazo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente que presentaste tu solicitud, acércate a la caja de municipalidad y cancela por la reproducción de la información. Guarda el recibo de pago. Ten en cuenta la siguiente tarifa:

- ° Copia simple por hoja: S/ 0.10.
- ° CD: S/ 1.00.

3. Recibe la información

Luego de pagar, ve a la mesa de partes, muestra tu recibo de pago y recoge tu documento.

* <https://www.gob.pe/20399-solicitar-acceso-a-la-informacion-publica?child=10153>

Cómo solicitar acceso a la información pública*

Lugar y fecha

Señores/as

Oficina de Participación Ciudadana

Municipalidad de _____

Presente.-

Asunto: **Solicitud de participación en actividades comunitarias**

De mi mayor consideración:

Yo, _____, identificado/a con _____ N.º _____, representante del colectivo/organización _____, me dirijo a ustedes para solicitar la participación de nuestra organización en las actividades comunitarias promovidas por su despacho, particularmente en el proceso de _____ (presupuesto participativo, junta vecinal, taller, feria, etc.).

Nuestra organización está conformada por vecinos y vecinas del distrito, en su mayoría personas migrantes venezolanas, y estamos comprometidos/as con el fortalecimiento de la convivencia, la participación ciudadana y el bienestar del territorio que habitamos.

Agradecemos la oportunidad de integrarnos y contribuir con nuestras ideas y capacidades.

Quedamos a la espera de su respuesta.

Atentamente,

Nombre y firma: _____

Representante legal _____

Teléfono / correo electrónico _____

Modelo de solicitud de reconocimiento y registro de una organización social ante el Municipio

Lima, de de 202_

Solicito: Solicito información al amparo de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Señor.

Alcalde de la Municipalidad _____

Presente.-

Atención:

Yo, identificado con DNI N° domiciliado en distrito, teléfono correo electrónico ante usted me presento y expongo:

Que, solicito información al amparo de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, correspondiente a:

.....

.....

.....

*(detallar lo solicitado así como especificar si se desea una respuesta virtual brindando un correo electrónico, o de manera física a una dirección y consignar los datos de contacto telefónico).

Sin otro particular, y en espera de su gentil atención a la presente, quedo de usted.

Atentamente,

Nombres y Apellidos _____

DNI N° _____

Celular _____

Firma _____



MUNICIPALIDAD
DISTRICTAL DE ATE

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA
(TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27806, LEY DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA, APROBADO
POR DECRETO SUPREMO N° 043-2003-PCM)

E - MAIL:

N° DE REGISTRO

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACION					
SECRETARIA GENERAL					
II. DATOS DEL SOLICITANTE					
MARCAR CON UNA "X"		TELEFONO / E - mail		N° RUC (Sólo para personas Jurídicas)	
<input type="checkbox"/>	Persona Natural	<input type="checkbox"/>	Persona Jurídica		
APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL					
LE/DNI (Persona Natural)	AV/CALLE/JIRON	N° / DPTO	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
III. INFORMACION SOLICITADA					
IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACION					
V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (MARCAR CON UNA "X")					
<input type="checkbox"/> Copia Simple		<input type="checkbox"/> CD			
APELLIDOS Y NOMBRES			FECHA Y HORA DE RECEPCION		
FIRMA (SOLICITANTE O REPRESENTANTE LEGAL)					
LE / DNI					

FORMULARIO DE DISTRIBUCIÓN GRATUITA - FORMULARIO DE DISTRIBUCIÓN GRATUITA - FORMULARIO DE SITRIBUCIÓN GRATUITA

OBSERVACIONES:

Nota:

1. La forma de entrega estará sujeta a la capacidad técnica de la dependencia
2. En caso de representante Legal, deberá adjuntar copia simple del Documento que acredita la representación
3. En caso de no ser titular, entregar carta poder simple, adjuntando copia de DNI, del titular y del apoderado
4. La Información será entregada en la Secretaría General

Modelo de solicitud de reconocimiento y registro de una organización social ante el Municipio

#	Institución/Organización	Servicio/s que brinda	Contacto
1	Migraciones del Perú	Regularización migratoria, carnet de extranjería	www.migraciones.gob.pe
2	Ministerio de Educación (MINEDU)	Acceso a educación para niñas, niños y adolescentes (NNA) migrantes	www.minedu.gob.pe
3	Ministerio de Salud (MINSA)	Atención médica, campañas, SIS	www.minsa.gob.pe
4	Defensoría del Pueblo	Orientación, denuncias de derechos humanos	Línea gratuita: 0800-15170
5	Organización Internacional para las Migraciones (OIM) Perú	Promoción de procesos migratorios seguros, ordenados y regulares, para beneficio de los migrantes y de las comunidades de acogida.	www.peru.iom.int
6	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) Perú	Protección internacional y refugiados	www.acnur.org/peru
7	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)	Atención a violencia familiar y de género	Línea 100
8	Municipalidades distritales	Registro de organizaciones, participación ciudadana	Acercarse a oficina de participación vecinal
9	La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) es el organismo relacionado a las Naciones Unidas, especializado en temas de migración. Su misión es		

