



PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento



PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento

Av. Paseo de la República 3361 San Isidro, Lima - Perú  
Central Telefónica: (511) 211 7930  
[www.vivienda.gob.pe](http://www.vivienda.gob.pe)

# LIBRO DE **RECLAMACIONES**



De acuerdo con lo dispuesto en el **Decreto Supremo N° 042-2011-PCM**, todas las entidades de la Administración Pública deben contar con un **Libro de Reclamaciones**.

### **¿Qué es un Reclamo?**

Es la expresión de insatisfacción o disconformidad de los ciudadanos respecto de un servicio brindado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS).

### **¿Quiénes pueden presentar un reclamo?**

Cualquier persona natural o jurídica que acude al MVCS a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444, lo que incluye solicitar información acerca de los trámites o servicios que se brinden.

### **¿Puede el administrado presentar un reclamo sobre algún procedimiento administrativo en trámite ante el MVCS?**

No, en el caso que el administrado considere que existen problemas de tramitación en el procedimiento administrativo en el que es parte, deberá presentar una Queja por defecto de tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.

### **¿Cuáles son las formas de presentación de un reclamo?**

Los reclamos se presentan por escrito en cualquiera de los Libros de Reclamaciones que el MVCS pone a disposición de los ciudadanos, en los módulos de atención ubicados en las Sedes locales (San Isidro, Miraflores y Lima) y a nivel nacional en los Centros de Atención al Ciudadano.



Asimismo, se cuenta con un Libro de Reclamaciones virtual al que puede acceder a través de nuestra página web [www.vivienda.gob.pe](http://www.vivienda.gob.pe), ingresando a los links **Atención al Ciudadano** y **Libro de Reclamaciones**.

### **¿Cuál es el plazo para atender un reclamo?**

La Entidad Pública está obligada a dar respuesta al ciudadano, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 días hábiles, comunicándole, de ser el caso, las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.



La respuesta es remitida a la dirección que consignó el reclamante en el Libro de Reclamaciones o de ser el caso, a su correo electrónico.





Av. Paseo de la República 3361 San Isidro, Lima - Perú  
Central Telefónica: (511) 211 7930  
[www.vivienda.gob.pe](http://www.vivienda.gob.pe)



PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento



**¿QUÉ ES UNA  
DENUNCIA?**



De acuerdo con lo dispuesto en el **Artículo 105º de la Ley N° 27444**, Ley del Procedimiento Administrativo General.

### ¿Qué es una denuncia?

Una denuncia corresponde a actos u omisiones atribuibles a los funcionarios y servidores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, contrarios a la Ley del Código de Ética de la Función Pública, a la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y a lo dispuesto en el marco normativo institucional.

### ¿Quiénes pueden presentar una denuncia?

Los ciudadanos usuarios de los servicios que brinda el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.



### ¿Cuáles son los requisitos para la presentación de una denuncia?

La denuncia debe contener la siguiente información:

- 1 Nombres y apellidos completos del denunciante.
- 2 Domicilio, número telefónico y correo electrónico
- 3 Designación de apoderado en caso de ser varios denunciantes o reclamantes precisando los datos de identificación, domicilio, teléfono y correo electrónico.
- 4 Exposición clara de los actos y/o hechos denunciados, las circunstancias de tiempo, lugar y modo en que se produjeron.
- 5 Individualizar a los implicados que participaron en los hechos.
- 6 Aportar las evidencias o las pruebas de los actos denunciados, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.
- 7 Lugar, fecha y firma o huella digital.



### ¿Cómo se presenta una denuncia?

El Administrado puede presentar su denuncia en forma presencial en:

**La Mesa de Partes**  
de la Oficina de  
Gestión Documentaria  
y Archivo del MVCS  
mediante un escrito.



O a través del formato  
de denuncias en el portal  
institucional.

**[www.vivienda.gob.pe](http://www.vivienda.gob.pe)**

o al correo electrónico:

**[denuncias@vivienda.gob.pe](mailto:denuncias@vivienda.gob.pe)**



Av. Paseo de la República 3361 San Isidro, Lima - Perú  
Central Telefónica: (511) 211 7930  
[www.vivienda.gob.pe](http://www.vivienda.gob.pe)



PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento



**QUEJA POR  
DEFECTOS DE  
TRAMITACIÓN**



De acuerdo con lo dispuesto en el **Artículo 158º de la Ley N° 27444**, Ley del Procedimiento Administrativo General.

### ¿Qué es una Queja por Defectos de Tramitación?

Es el remedio procesal a través del cual los administrados en cualquier estado del procedimiento hacen de conocimiento los defectos de tramitación en que incurran los funcionarios o servidores en los procedimientos sometidos a su consideración, en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, con la finalidad de obtener su corrección antes de la culminación del procedimiento.

Su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso administrativo (Reconsideración o Apelación), ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.

### ¿La Queja por Defectos de Tramitación puede ser presentada a través del Libro de Reclamaciones?

No, el reclamo es la expresión de insatisfacción o disconformidad de los ciudadanos respecto de un servicio brindado por el MVCS, que se consigna en el Libro de Reclamaciones físico o virtual de la entidad.

### ¿Cómo se presenta una Queja?

El Administrado puede presentar su queja en forma presencial en:

**La Mesa de Partes**  
de la Oficina de  
Gestión Documentaria  
y Archivo del MVCS  
mediante un escrito.



A través de nuestra página web [www.vivienda.gob.pe](http://www.vivienda.gob.pe), ingresando a los links **Atención al Ciudadano** y **Queja por Defectos de Tramitación**.

### ¿Cuáles son los requisitos para la presentación de la Queja?

La queja debe contener la siguiente información:

- 1 Nombres y apellidos completos.
- 2 Número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
- 3 Domicilio, y de forma opcional correo electrónico.
- 4 Indicación del superior jerárquico del funcionario o servidor quejado.
- 5 Expresión clara y precisa de la queja.
- 6 Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
- 7 De considerar necesario adjuntar los documentos que sustenten la queja, deberán estar debidamente foliados.
- 8 La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.



### ¿Cuál es el plazo para resolver la Queja?

El superior jerárquico del funcionario o servidor público quejado que tramita el procedimiento administrativo, se pronunciará sobre la queja presentada en un plazo no mayor de 3 días hábiles, notificando su resultado al domicilio que consigne el administrado.