

Módulo de Atención de Denuncias y Reclámos

MAD - TRABAJO

¡Los primeros en servirte mejor!







Objetivos y fines

La prestación de servicios de calidad que superen las expectativas de los usuarios es una meta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

En este contexto, como responsables de la atención de denuncias y reclamos respecto de los servicios que brinda el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (MAD-TRABAJO), a cargo de la Oficina General de Recursos Humanos de esta Institución, asume el compromiso de atender las referidas denuncias y reclamos en forma oportuna y eficiente. Para ello, cuenta con personal competente y comprometido con los valores del Ministerio.

A través de la publicación de la presente Carta de Servicios, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo reafirma su decisión de brindar a la ciudadanía una respuesta rápida, y debidamente sustentada, a las denuncias y reclamos que se formulen.

Datos identificativos del MTPE y del servicio

Razón social	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE
RUC N°	20131023414
Página web	www.trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María.
Central telefónica	630 - 6000 anexos 1022
Responsables	Módulo de Atención de Denuncias MAD - TRABAJO



Servicios Prestados

El servicio brindado es gratuito, disponible la atención en forma presencial y virtual para las denuncias y reclamos, entendiendo por denuncia los actos y/u omisiones contrarios a la ética en el servicio público y por reclamo, la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto del servicio brindado por el MTPE.

Información de Contacto

Oficinas	Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
Central Telefónica	Sede Central: 630 - 6000 anexo 1022
Correo	mad-trabajo@trabajo.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry N° 655 – Jesús María, Primer Piso Ventanilla de Mesa de Partes (ver ubicación en el anexo 1).
Atención virtual	www.trabajo.gob.pe
Horario de Atención	De Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. (horario corrido).



Derechos de los usuarios respecto al servicio brindado

Los ciudadanos que reciben los servicios del MAD - TRABAJO tienen derecho a:

- Ser tratados con cordialidad, amabilidad, igualdad y respeto.
- La confidencialidad de la información proporcionada.
- La reserva de la identidad del denunciante, en caso de haberla solicitado.
- Que la evaluación de las denuncias y reclamos se efectúe en base a hechos verificables.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- La gratuidad del servicio.

Deberes de los usuarios respecto al servicio brindado

Los ciudadanos que reciben los servicios del MAD-TRABAJO están obligados a:

- Abstenerse de formular solicitudes ilegales, de declarar hechos como si fueran fehacientes y de solicitar actuaciones meramente dilatorias.
- Presentar denuncias y reclamos con la documentación sustentatoria correspondiente.
- Presentar una conducta adecuada y de respeto ante el personal y colaboradores del MAD -TRABAJO, en la presentación de cualquier tipo de trámite y/o consulta que realice.
- Abstenerse de formular una denuncia ante MAD TRABAJO que esté siendo conocida por otras entidades públicas.



Marco Normativo

- Ley No. 27408, modificada por Ley No. 28683, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Resolución Ministerial No. 159-2012-TR, de fecha 22 de junio de 2012, que aprobó la Directiva General No. 006-2012-MTPE/4 "Procedimiento para la atención de Denuncias y Reclamos y de Investigación de Actos y/o hechos irregulares en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo".
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones".
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM "Aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones", modificado con Decreto Supremo N° 006-2014-PCM
- Resolución Ministerial N° 024-2013-TR "Establece el horario de atención al público en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Formas de participación del usuario

La presente Carta de Servicios será revisada al menos cada dos años. La versión que se obtenga será pre publicada en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.trabajo. gob.pe), a fin de que los usuarios, en un plazo de 7 días calendario desde la fecha de pre publicación, formulen sus opiniones.

Si el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo decidiera modificar la Carta de Servicios antes del primer año de aprobada, deberá informar con detalle a los usuarios a través de su página web, 7 días calendario antes de la implementación de la modificación, para que pueda emitir opinión al respecto.

La opinión de los usuarios deberá expresarse a través de la formulación de una sugerencia, mediante la cuenta de correo: **mad-trabajo@trabajo.gob.pe**.



Documento de aprobación de la Carta de Servicios

Versión	Primera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución del Secretario General N° 080 -2013-TR/SG
Fecha de aprobación	03 de julio de 2013
Fecha de vigencia	Desde el 04 de julio de 2013

Versión	Segunda
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución del Secretario General N° 222 -2015-TR/SG
Fecha de aprobación	6 de octubre de 2015
Fecha de vigencia	7 de octubre de 2015 hasta 9 de octubre del 2017

Compromisos de Calidad

- Contestamos el 100% de las denuncias y reclamos al correo electrónico señalado por el usuario en un plazo no mayor a cuarenta (40) días hábiles.
- 2. Contestamos el 72% de las denuncias y reclamos al correo electrónico señalado por el usuario en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles.
- 3. Alcanzar un grado de satisfacción global por el servicio brindado no menor al 75%.
- 4. Asistir y asesorar, en forma inmediata por lo menos al 30% de las atenciones.



Indicadores de calidad

Para evaluar la calidad de nuestros servicios utilizamos los siguientes indicadores:

- 1. Porcentaje de denuncias y reclamos respondidas por correo electrónico en un plazo no mayor a cuarenta (40) días hábiles.
- 2. Porcentaje de denuncias y reclamos respondidas por correo electrónico en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles.
- 3. Índice de satisfacción global del usuario.
- 4. Porcentaje de atenciones directas

Mecanismos de comunicación

El Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos, MAD – TRABAJO, da a conocer la Carta de Servicios de Atención de Denuncias y Reclamos a los ciudadanos a través de su página web www.trabajo.gob. pe y mediante la puesta a disposición de encartes en nuestra sede central.

Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de reuniones internas y del intranet institucional.

Asimismo, el resultado de los indicadores de los compromisos de calidad de los servicios ofrecidos estará a disposición del ciudadano, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre del mes respectivo en la página web del MTPE.



Medidas de Subsanación o Compensación

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados, MAD - TRABAJO remitirá una comunicación al usuario por correo electrónico o escrita, identificando el incumplimiento, explicando los motivos que originaron dicha situación y señalando las medidas correctivas adoptadas; además de expresar las disculpas del caso, de ser pertinente.

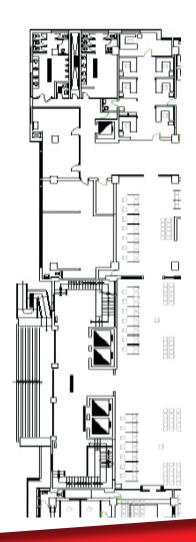
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamos

Usted podrá efectuar sus sugerencias en el buzón de sugerencias de MAD – TRABAJO o por el correo electrónico precisando su nombre, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico: mad-trabajo@trabajo.gob.pe

Las sugerencias serán procesadas y tendrán una respuesta dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de recibidas.

ANEXO 1

PLANO DE UBICACIÓN DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS (MAD-TRABAJO) Y MESA DE PARTES





www.trabajo.gob.pe

Síguenos:



/TrabajoParaTodos



@MTPE_Peru



/TrabajoParaTodos1