

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 112-2024-MPU-ALC

Contamana, 19 de marzo de 2024.

VISTO:

El Oficio N° 033-2024-DP/OD-UCAY, de fecha 17/01/2024, la Carta N° 025-2024-MPU-A-OSGA, de fecha 01 de febrero de 2024, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por el artículo único de la Ley N° 30305, establece que las municipalidades son órganos de gobierno local, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, lo cual es concordante con lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972 y, que dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico”;

Que, mediante Oficio N° 033-2024-DP/OD-UCAY, de fecha 17/01/2024, la Oficina Defensorial de Ucayali – Defensoría del Pueblo, al amparo de lo previsto en el artículo 26° de la Ley Orgánica – Ley N° 26520, recomienda en su inciso 2) designar al personal responsable de la gestión del Libro de Reclamaciones de la entidad edil;

Que, mediante Carta N° 025-2024-MPU-A-OSGA, de fecha 01/02/2024, la Oficina de Secretaría General y Archivo, solicita a la Gerencia Municipal la designación del funcionario responsable de la Gestión del Libro de Reclamaciones de la Entidad Edil, en cumplimiento al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se dispone en su artículo 3° Libro de Reclamaciones: Las entidades de la administración pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado, (...); asimismo, en el artículo 5° del referido Decreto Supremo establece que mediante resolución del titular de la entidad, se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública. Asimismo, en el artículo 5° del referido Decreto Supremo establece en su numeral 5.1) "La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, el artículo 4° de la norma citada precedentemente, en el numeral 4.1) señala: "El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le presto un bien o servicio. 4.2) De manera enunciativa, el reclamo versa sobre los siguientes aspectos: I) Trato profesional durante la atención ; (II) información (III) Tiempo de atención (IV) acceso a la prestación de os bienes y servicios (V) resultado de la gestión o atención (VI) confianza de la Entidad ante las personas entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la presidencia del Consejo de Ministros respetos de los reclamos interpuestos;

Que, mediante el inciso d) del artículo 7° Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que "Establece Disposiciones para la Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública" dispone: "d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles, como responsables Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UCAYALI - CONTAMANA

Creada por Ley N° 03995 del 13 de octubre de 1900



designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico, mediante oficio o al correo electrónico: gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital";

Que, el artículo 8° del Responsable del Proceso de gestión de Reclamos del mencionado Decreto Supremo, en el numeral 8.1) establece: "Corresponde al responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar utilizar la plataforma digital del Libro de Reclamaciones según corresponde en la entidad sus canales de atención, coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad, y mantener actualizada la información Institucional sobre el proceso de Gestión de reclamos de entidad, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13° y siguientes del presente Decreto Supremo;

Con arreglo al marco Legal del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en uso de sus atribuciones conferidas por el artículo 20°, inciso 6) de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, modificatorias y normas conexas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR, como **RESPONSABLES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UCAYALI – CONTAMANA**, para el ejercicio fiscal 2024, a los siguientes profesionales que se detalla a continuación:

RESPONSABLES	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
TITULAR	Abog. LUCITA MILI SALDAÑA ICOMENA	Jefe de la Oficina de Secretaria General y Archivo
ALTERNO	Abog. MANUEL RUIZ TUESTA	Jefe del Área de Recursos Humanos

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR, a los servidores designados en el artículo precedente, velar por el correcto uso de los mecanismos para el proceso de Gestión de Reclamos; así como coordinar con las diversas Gerencias, Direcciones, Unidades Orgánicas a fin de brindar la respuesta oportuna a los reclamos de acuerdo a la normatividad vigente, bajo responsabilidad.

ARTÍCULO TERCERO.- DEJAR SIN EFECTO, todo acto de igual o menor rango que se oponga al presente acto resolutorio.

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR, a la Oficina de Secretaría General y Archivo, comunicar a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, lo resuelto en la presente resolución, y a todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial para su cumplimiento.

ARTÍCULO QUINTO.- ENCARGAR, a la Oficina de Informática y Estadística la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Provincial de Ucajali (www.muniucayali.gob.pe), y a la Oficina de Secretaría General y Archivo, su respectiva notificación y distribución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Municipalidad Provincial de Ucajali
Contamana - Loreto

Abog. Rodolfo Pedro Levo Tello
ALCALDE PROVINCIAL

Distribución
ALC
GM
OAL
Interesados