

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N°072-2023-GM-MDS

Santiago, diecinueve de abril de dos mil veintitrés.

EL GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO, REGIÓN CUSCO

VISTO:

LA OPINION LEGAL N° 130-2023-OAL-MDS de fecha 05/04/23, el INFORME N° 098-2023-G-ADM-MDS-2023, de fecha 29/03/23

CONSIDERANDO:

Con informe N°031-2023-UPER-G.ADM/MDS, el jefe de la Unidad de Personal solicita la designación de responsable del LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA ENTIDAD, señalando que a la fecha los anteriores responsables ya no laboran en la entidad por lo que es necesario e imprescindible la designación de los nuevos responsables.

Que mediante Informe N°49-2023-UPER-MDS, se señala que de conformidad al literal d) del Decreto Supremo N°007-2022-GM/MDS, se designe a un encargado de libro de Reclamaciones.

Con Informe N°162-2023-MDS-GA-UPER, el jefe de la Unidad de Personal solicita se canalice y se derive a la instancia correspondiente para se nombre a los responsables del Libro de reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Santiago.

ANALISIS JURIDICO:

Que, el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, siendo que conforme al Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, la indicada autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que El artículo VII del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala que los Gobiernos Locales, están sujetos a las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad con la Constitución Política regulan las actividades y funcionamiento del sector público, así como las normas técnicas referidas a los sistemas administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio.

Que mediante Decreto Supremo N°007-2020-PCM, se establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública con el objeto de establecer el alcance las condiciones los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la administración pública, estandarizando en registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuesto por las personas, cuya finalidad es de establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo de la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la entidad y 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

Que el numeral 4.1 del artículo 4° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM, señala que 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 un bien o servicio.

Qué el inciso d) del artículo 7° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM, señala que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la administración pública o a quien esta delegue, tiene las siguiente responsabilidades; designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres días hábiles efectuada la designación a través de comunicación escrita notificada en físico y mediante oficio al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe debiendo adjuntar el documento que acredite dicho designación en el caso de las entidades obligadas a utilizar el libro de reclamaciones en su versión digital el registro responsable de procesos de gestión de reclamaciones se efectúa en dicha plataforma digital

Qué el inciso C del artículo 24 del Reglamento de Organización y Funciones ROF de la Municipalidad Distrital de Santiago señaló que son funciones del área de trámite documentario organizar ejecutar y controlar los procesos de recepción de registro descripción distribución control infracciones que se cometen en trámite.

Teniendo en cuenta la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, la Ley N° 29664 crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres –SINAGRED, y las atribuciones delegadas en la Resolución de Alcaldía N° 20-2023-A/MDS-C de fecha 13 de enero de 2023:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: 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, tal como sigue:

- Abg. KAREN JIMENA RODRIGO ROJAS, Secretaria General, como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Santiago.
- Abg. MARIELY SEGURA LOAIZA, Abogada Especialista de la Oficina de Asesoría Legal como Responsable Alterno del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Santiago.

ARTICULO SEGUNDO: ENCARGAR, a la Unidad de Personal, Oficiar a la Secretaria de Gestión Publica de la Presidencia del Concejo de Ministros – PCM, dentro de los tres días hábiles de efectuada la designación, de conformidad al inc. D) del Art. 7° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM.

ARTICULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Oficina de Informática la Publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE, Y ARCHÍVESE;

Cc.
Arch.



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL
DE SANTIAGO
SANTIAGO
Munay Llaqtanchis
Mgtf. Gerardo Castellanos Laime
GERENTE MUNICIPAL
DNI.: 24811383