



# Resolución de Secretaría General

N° 0066 -2021-MIDAGRI-SG

Lima, 12 ABR. 2021

**VISTO;** el Informe N° 0007-2021-MIDAGRI-SG/OACID de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; y,

## CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; establece 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 el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue tiene la responsabilidad de 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 (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](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe); debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación; señalando que 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 numeral 1 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que dentro del plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados desde el día siguiente de publicada la Resolución de Secretaría de Gestión Pública referida en la Primera Disposición Complementaria Final del citado Decreto Supremo, las entidades deben designar por primera vez al responsable de la gestión de reclamos, titular y alterno, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe); debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, se aprueba la Noma Técnica N° 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública;



Que, el artículo 13 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego aprobado por Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, establece, entre otros, que la Secretaría General está a cargo del/de la Secretario/a General, quien es la máxima autoridad administrativa del Ministerio;

Que, el literal h) del artículo 56 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego aprobado por Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI, establece que la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental tiene la función de coordinar con los responsables del Libro de Reclamaciones del Ministerio, cuando corresponda, así como, atender los reclamos presentados ante el Ministerio;

Que, con Informe N° 0007-2021-MIDAGRI-SG/OACID la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental concluye que resulta procedente emitir la Resolución de Secretaría General por la cual se designa a los responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego;

Que, en consecuencia, es necesario designar a los responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 31075, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario Riego; el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego aprobado por Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI; el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; y la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Noma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública;



#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Designar a los responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, conforme se detalla a continuación:

- Responsable Titular: Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- Responsable Alterno: Ermelinda Garcés Pintado, Especialista Administrativo I.





# Resolución de Secretaría General

**Artículo 2.-** Notificar la presente Resolución de Secretaría General a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de aprobada la presente Resolución; así como, a las personas designadas en el artículo 1.



**Regístrese y comuníquese**

.....  
Lic. ANA ISABEL DOMINGUEZ DEL AGUILA  
Secretaria General  
MINISTERIO DE DESARROLLO AGRARIO Y RIEGO