



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA

PROVINCIA DE SATIPO - REGIÓN JUNÍN



“Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo”

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA No. 469-2011-A/MDP.

Pangoa, 13 de Junio del 2011

VISTO; El Informe N°022-2011-GM/MDP, de la Gerencia Municipal que solicita la instalación del Libro de Reclamaciones de la entidad y la designación del responsable, en estricto cumplimiento del D.S. N°042-2011-PCM.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Art. 194° de la Constitución Política del Perú, concordante con el Art. II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades; indica que las Municipalidades son órganos de Gobierno Local con autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, mediante Decreto Supremo No. 042-2011-PCM, se establece la obligación de las entidades públicas comprendidas en los numerales 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley No. 27444, entre ellas, los Gobiernos Locales de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana y salvaguarda de los derechos de los usuarios;

Que, el artículo 5° del referido Decreto Supremo, dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones informando al Órgano de Control Institucional sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo No. 042-2011-PCM;

Que, en consecuencia, resulta pertinente designar al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Pangoa;

Y, en uso de las facultades conferidas por el Artículo 20° - inciso 6) de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- DESIGNAR, al Abog. LUIS ALBERTO CORDOVA MORALES - Asesor Legal, como Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Pangoa, quien deberá velar por el correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el referido Libro.

Artículo Segundo.- Autorizar la Implementación de un LIBRO DE RECLAMACIONES de la Entidad, en estricto cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo No. 042-2011-PCM.

Artículo Tercero.- A través de Secretaria General hacer de conocimiento a los entes que corresponda, para el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



INFORME N° 022- 2011 – GM/MDP.

A : SR. JORGE F. HERHUAY QUINTANA
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pangoa

DE : ING. RUBEN A. LOPEZ DORREGARAY
Gerente Municipal

ASUNTO ; Instalación del Libro de Reclamaciones

FECHA : **PANGOA, Mayo 18 – 2011.**



A través del presente tengo a bien de dirigirme a Ud., y a través suyo ante el Concejo Municipal para hacer de conocimiento lo siguiente:

Que con fecha 08 de Mayo del presente año, La Presidencia del Concejo de Ministros ha emitido el Decreto Supremo N°042-2011-PCM – **Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones**, con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Siendo la Municipalidad parte de las entidades de la Administración Pública, debe contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, este Libro deberá constar de manera física o virtual y ser ubicado en un lugar visible

En ese sentido para el cumplimiento del Decreto supremo en referencia es necesario la instalación del Libro de Reclamaciones de acuerdo al formato que se indica y designar al personal responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad mediante Resolución de Alcaldía.

Es cuanto informo a Ud., para su conocimiento y fines.

Atentamente,

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA
GERENTE MUNICIPAL
[Signature]
Ing. Rubén A. López Dorregaray
GERENTE MUNICIPAL

PROVEIDO

PASE A: *Asesor Legal*

PARA: *su atención e implementación*

FECHA: *[Signature]*

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA
ALCALDIA

**SUPERINTENDENCIA DE BANCA,
 SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS
 DE FONDOS DE PENSIONES**

Res. N° 5003-2011.- Autorizan a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa la apertura de oficina en la modalidad de agencia en la ciudad de Arequipa **442197**

UNIVERSIDADES

Res. N° 01541-CU-2011.- Otorgan duplicado de diploma del título profesional de médico cirujano de la Universidad Nacional del Centro del Perú **442197**

GOBIERNOS REGIONALES
GOBIERNO REGIONAL DE PIURA

Ordenanza N° 206-2011/GRP-CR.- Declaran al distrito de Montero como Capital Regional de la Panela Granulada en la Región Piura **442198**

GOBIERNOS LOCALES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

Res. N° 77-2011-MML-GDU-SPHU.- Establecen conformidad de resoluciones referentes a la aprobación de la regularización de habilitación urbana ejecutada de predio ubicado en el distrito de San Martín de Porres **442199**

**MUNICIPALIDAD
 DE CHACLACAYO**

Ordenanza N° 239.- Aprueban Planeamiento Integral del Área ocupada por la "Asociación Provienda de Empleados Civiles de la Dirección General de Gobierno Interior" y derogan las Ordenanzas N°s 209 y 238 de la Municipalidad **442200**

Ordenanza N° 240.- Modifican la Ordenanza N° 237 mediante la cual se aprobó el Reglamento que regula el Proceso de Presupuesto Participativo 2012 **442200**

**MUNICIPALIDAD DE
 SAN MARTIN DE PORRES**

Res. N° 250-2011-GM/MDSMP.- Aprueban regularización de habilitación urbana ejecutada de predio ubicado en el distrito **442201**

Res. N° 267-2011-GM/MDSMP.- Rectifican errores materiales incurridos en los Artículos Primero y Tercero de la Res. N° 250-2011-GM/MDSMP **442203**

**MUNICIPALIDAD DE
 VILLA MARÍA DEL TRIUNFO**

Ordenanza N° 132-MVMT.- Aprueban Reglamento del Proceso del Presupuesto Participativo basado en Resultados del distrito de Villa María del Triunfo para el año fiscal 2012 **442203**

PODER EJECUTIVO
**PRESIDENCIA DEL
 CONSEJO DE MINISTROS**
**Obligación de las Entidades del Sector
 Público de contar con un Libro de
 Reclamaciones**
**DECRETO SUPREMO
 N° 042-2011-PCM**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, el numeral 3 del artículo 11° de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que los Decretos Supremos son normas de carácter general que reglamentan normas con rango de ley o regulan la actividad sectorial funcional o multiseccional funcional a nivel nacional;

Que, el artículo 48° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General establece que la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para establecer los mecanismos para la recepción de denuncias y otros mecanismos de participación de la ciudadanía;

Que, el numeral 57.1 del artículo 57° de la Ley N° 27444 señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento;

Que, asimismo, el artículo 107° de la Ley N° 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para

solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, en la actualidad los administrados no cuentan con un procedimiento para expresar directamente a las diferentes entidades del Sector Público, su insatisfacción respecto a la atención brindada por parte de estos;

Que, en tal sentido, es necesario establecer la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa;

En uso de las atribuciones conferidas por el numeral 1 del Artículo 118 de la Constitución Política del Perú, y de conformidad con la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

DECRETA:
Artículo 1.- Finalidad

El presente Decreto Supremo tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Artículo 2.- Definiciones

Para el cumplimiento del presente Decreto Supremo, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

Usuario: persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

Reclamo: expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.

Artículo 3.- Libro de Reclamaciones

Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo 1 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.

La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

Artículo 4.- Respuesta al reclamo

La entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

Artículo 5.- Funcionario responsable

Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad.

Las entidades públicas deberán informar a sus respectivos Organos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Artículo 6.- Sanciones

La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad es la competente para conocer y sancionar, de corresponder conforme a las normas vigentes, ya sea actuando de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo.

Artículo 7.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por la Presidenta del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los siete días del mes de mayo del año dos mil once

ALAN GARCÍA PÉREZ
Presidente Constitucional de la República

ROSARIO DEL PILAR FERNÁNDEZ FIGUEROA
Presidenta del Consejo de Ministros y
Ministra de Justicia

Anexo

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación	
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	Nº 000000001-2011	
(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica)					
(Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)					
1. Identificación del Usuario					
Nombre:					
Domicilio					
DNI/CE:			Teléfono/ e-mail:		
2. Identificación de la Atención Brindada					
Descripción:					
..... Firma del Usuario					
3. Acciones adoptadas por la Entidad					
Detalle:					