



PERÚ

Ministerio del Ambiente

Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana - IIAP



BICENTENARIO PERÚ 2021

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N°091-2021-IIAP-PE

Iquitos, 02 de diciembre de 2021.

VISTOS y CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N°042-2011-PCM, se estableció la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones; así como la obligación del titular de la entidad de designar al responsable del mismo.

Que, posteriormente, mediante Decreto Supremo N°007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, se establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida;

Que, el artículo 2 del Decreto Supremo en mención, señala que tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la 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; no obstante lo antes indicado, la Segunda Disposición Complementaria Final del citado Decreto Supremo, señala que entra en vigencia al día siguiente de su publicación, sin embargo, sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública aprueba en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del mencionado Decreto Supremo;

Que, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2021-PCM-SGP, se aprueba la Norma Técnica N°001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, que tiene por finalidad proporcionar a las entidades y empresas de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de 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 responsables 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 (3) días hábiles de efectuada la designación;

Que, conforme al numeral 7.1. del artículo 7° del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N°004-



OFICINA IQUITOS - LORETO - PERU
Av. José Abelardo Quiñones Km. 2.5
Telef: (0051-65) 265515- 265516. Aptdo. postal 784 Iquitos
E-mail: presidencia@iiap.org.pe
OFICINA DE COORDINACION - LIMA - PERÚ
Av. Larco 930, Of.501, Miraflores.
Telf.: (0051-1) 4445763. E-mail: iiapli@iiap.org.pe





PERÚ

Ministerio del Ambiente

Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana - IIAP



BICENTENARIO PERÚ 2021

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Artículo Sexto. - DISPONER; se efectúe las notificaciones respectivas a los interesados, para su conocimiento y fines.

Artículo Séptimo. – Encargar al coordinador del Equipo Funcional de Informática y Redes de la Oficina de Administración, la publicación de la presente Resolución de Presidencia Ejecutiva, en el portal institucional del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana (<http://www.iiap.gob.pe>)

Regístrese, comuníquese y publíquese.

MARLON JAVIER ORBE SILVA
Presidente Ejecutivo (e)



OFICINA IQUITOS - LORETO - PERU
Av. José Abelardo Quiñones Km. 2.5
Telef: (0051-65) 265515- 265516. Aptdo. postal 784 Iquitos
E-mail: presidencia@iiap.org.pe
OFICINA DE COORDINACION - LIMA - PERÚ
Av. Larco 930, Of.501, Miraflores.
Telf.: (0051-1) 4445763. E-mail: iiapli@iiap.org.pe

EL PERÚ PRIMERO