



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE SULLANA



RESOLUCION DE ALCALDIA N° 1184-2013/MPS.

Sullana, 14 de Agosto del 2013.

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA; y

CONSIDERANDO:

Que, los Gobiernos Locales, gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, radicando esta autonomía en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico, conforme lo dispone el art. 194 de la Constitución Política del Perú, en concordancia con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, con el objetivo de brindar a las entidades de la administración pública herramientas para optimizar la calidad de servicios a los ciudadanos, el Poder Ejecutivo aprobó el "Manual para mejorar la atención a la ciudadanía", destinado a elevar los estándares de calidad en las instituciones estatales;

Que, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) a través de la Secretaría de Gestión Pública, establece las condiciones y medidas mínimas que deben adoptar e implementar las entidades públicas, en sus tres niveles de gobierno, bajo una perspectiva de mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía;

Que, en este sentido el Gobierno ha publicado la Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM, aprobando el indicado manual que establece condiciones y medidas que deben implementar las entidades públicas a nivel nacional, las mismas que serán de obligatorio cumplimiento por todas las entidades;

Que, el documento oficial fija ciertos estándares para una atención de calidad a la ciudadanía entre los que destacan la organización interna, conocer al ciudadano-cliente de la entidad; accesibilidad para la ciudadanía; infraestructura y seguridad integral; procesos del trámite; personal de atención al público; acceso a la información, medición y satisfacción de la ciudadanía; comunicación y reclamos y sugerencias;

Que, las entidades públicas, a través de un enfoque didáctico y por medio de una autoevaluación, identificarán la situación y el nivel en el que se encuentra su institución: básico, intermedio, avanzado, por tanto el titular del Pliego debe disponer las acciones necesarias para que se cumpla con la autoevaluación referida en el "Manual para mejorar la atención a la ciudadanía" y remitirlo a la Secretaría de Gestión Pública en un plazo no mayor al 31 de Octubre del 2013; y

Estando a lo dispuesto por el Despacho de Alcaldía, en uso de las facultades conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Designar a partir de la fecha a la Servidora Municipal **ELIANA CAROLINA FLORES FRIAS - SUBGERENTE DE ATENCION Y ORIENTACION AL CIUDADANO** como Responsable de la MEJORA DE ATENCION A LA CIUDADANIA Y DE LA GESTION DE LA INFORMACION SOBRE RECLAMOS Y SUGERENCIAS de la Municipalidad Provincial de Sullana.

Artículo Segundo.- Notificar la presente resolución al interesado y hacerla extensiva a los diferentes estamentos de la Municipalidad para su conocimiento.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

c.c.:
- Interes.
- Gerenc. Munic.
- SGRRH
- Otros
/mnl.