



RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 100-2021/DP

Lima, 21 de diciembre del 2021

VISTO:

El Memorando N° 35-2021-DP/SG-AGDA del Área de Gestión Documentaria y Archivo de la Defensoría del Pueblo y el INFORME N° 223-2021-DP/OAJ relacionados a la designación del servidor/a responsable titular y alterno/a del proceso de gestión de reclamos de la Defensoría del Pueblo, y;



CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú, se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y, mediante Resolución Defensorial N° 007-2019/DP, se aprobó su Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado posteriormente por el Decreto Supremo N° 061-2014-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, mediante Resolución Defensorial N° 0016-2011/DP, se dispuso la ubicación en las Oficinas y en los Módulos de Atención Defensorial de la Defensoría del Pueblo el Libro de Reclamaciones correspondiente; y, designar a los/as jefes/as de las Oficinas Defensoriales y a los/as Coordinadores/as de los Módulos de Atención Defensorial como responsables del Libro de Reclamaciones de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo al ámbito de su competencia;

Que, a través del artículo primero de la Resolución Defensorial N° 003-2014/DP, se establecieron una serie de criterios a efectos de precisar las competencias de los/as jefes/as de las Oficinas Defensoriales y los/as Coordinadores/as de los Módulos de Atención Defensorial, en relación a los reclamos presentados por los/las ciudadanos/as por la atención brindada en los órganos desconcentrados y órganos de apoyo de la Defensoría del Pueblo;



Que, mediante el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM 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. Así, el literal d) del artículo 7 de la precitada norma 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, con Resolución Defensorial N° 008-2021/DP, se dispuso dejar sin efecto las Resoluciones Defensoriales N° 16-2011/DP y 03-2014/DP, tras haber sido emitidas bajo los alcances del Decretos Supremos N° 042-2011-PCM y 061-2014-PCM, y que con la entrada en vigencia del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, ha sido derogada;

Que, estando a lo mencionado, y de conformidad con en el artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 007-2019/DP, la Secretaría General es un órgano de la Alta Dirección, que se constituye en la autoridad de gestión administrativa y actúa como nexo de coordinación entre la Alta Dirección y los órganos de administración interna de la Defensoría del Pueblo.



Con el visado de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17°, y por los literales b), n) y v) del artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por la Resolución Defensorial N° 007-2019/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. – DESIGNAR al servidor **David Antonio Mayorga Palacios** y a la servidora **Indira Iraida Romero Castañeda**, como Responsables Titular y Alternas, respectivamente, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Defensoría del Pueblo, debiendo cumplir las funciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y sus normas complementarias.

Artículo Segundo. - DISPONER la notificación de la presente Resolución a los/as servidores/as en el artículo Primero y Segundo, así como a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (03) días hábiles de emitida la presente resolución, a través de comunicación escrita notificada en físico o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe, conforme a las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Artículo Tercero. - DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo. (www.defensoria.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Óscar Enrique Gómez Castro
Secretario General
DEFENSORÍA DEL PUEBLO