



Resolución de Gerencia General

N° 34-2022-PGE/GG

Lima, 25 de julio de 2022

VISTOS:

El Proveído N°002198-2022-PGE-GG de la Gerencia General de la Procuraduría General del Estado y el Informe N°001-2022-JUS/PGE-GG/JMT del Asesor II de la Gerencia General de la Procuraduría General del Estado;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N°1326 se reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y se crea la Procuraduría General del Estado, como organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con personería jurídica de Derecho Público interno. Cuenta con autonomía funcional, técnica, económica y administrativa para el ejercicio de sus funciones; asimismo, es el ente rector del Sistema y constituye Pliego Presupuestal;

Que, el Decreto Supremo N°007-2020-PCM publicado en el diario oficial "El Peruano" el 17 de enero de 2020, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en su Segunda Disposición Complementaria Final señala que entra en vigencia al día siguiente de su publicación, no obstante 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 de la Presidencia del Consejo de Ministros apruebe y, en su Única Disposición Complementaria Derogatoria deroga el Decreto Supremo N°042-2011-PCM, referida a la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, una vez implementadas las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N°007-2020-PCM;

Que, los artículos 1, 4 y el numeral 5.1 del artículo 5 del referido decreto supremo, regulan 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; asimismo define el reclamo como el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo





Resolución de Gerencia General

N° 34-2022-PGE/GG

atendió o le prestó un bien o servicio; el cual puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros; y establece que la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuvan a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;



Que, el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N°007-2020-PCM menciona que corresponde a la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, 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; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación;

Que, los numerales 5.3.3, 5.3.4 y 5.3.5 de la Norma Técnica N°001-2021-PCM-SGP, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP, señala que la máxima autoridad administrativa o a quien esta delegue debe designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; así como las funciones del/la responsable del Proceso de Gestión de Reclamos y del/la encargado/a del Libro de Reclamaciones en las sedes;

Que, el artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, aprobado por Decreto Supremo N°009-2020-JUS, establece que la Gerencia General es la más alta autoridad administrativa de la Procuraduría General del Estado. Tiene a cargo la gestión de los procesos de gestión documental y atención al usuario;





Resolución de Gerencia General

N° 34-2022-PGE/GG

Que, mediante Resolución de Gerencia General N°20-2022-PGE/GG de fecha 13 de abril de 2022, se designó a los servidores públicos responsables del cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones de la Procuraduría General del Estado, encargados de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Decreto Supremo N°007-2020-PCM y la Norma Técnica N.° 001-2021-PCM-SGP aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 001-2021-PCM-SGP;



Que, a efectos de darle viabilidad y agilizar el cumplimiento del proceso de gestión de reclamos en la entidad, se ha visto por conveniente emitir un nuevo acto resolutivo;

Que, en atención al informe y consideraciones expuestas y con el visado de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Procuraduría General del Estado; y,



De conformidad con el Decreto Legislativo N°1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado, su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N.° 018-2019-JUS; el Decreto Supremo N°007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública; y, el Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, aprobado por Decreto Supremo N°009-2020-JUS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DESIGNAR a los servidores públicos responsables del cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones de la Procuraduría General del Estado, quienes deben observar las obligaciones contenidas en el Decreto Supremo N°007-2020-PCM y la Norma Técnica N°001-2021-PCM-SGP aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP, el que constituye un acto de administración interna, conforme al siguiente detalle:

- **Responsable titular:** el/la Asesor/a II de la Gerencia General de la Procuraduría General del Estado.



Resolución de Gerencia General

N° 34-2022-PGE/GG

- **Responsable alterno:** el/la Asesor/a I de la Gerencia General de la Procuraduría General del Estado.

Artículo 2.- COMUNICAR la presente resolución a los servidores señalados en el artículo precedente que ostenten dichos cargos y a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles siguientes, al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe.

Artículo 3.- DEROGAR la Resolución de Gerencia General N°20-2022-PGE/GG de fecha 13 de abril de 2022.

Artículo 4.- DISPONER la publicación de la presente resolución en el portal institucional de la Procuraduría General del Estado (www.gob.pe/procuraduria).

Regístrese, comuníquese y publíquese.



M. VELIZA.

ZEIDA MABEL AGUILAR PIANTO
Gerencia General
Procuraduría General del Estado