



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES Y LA ERRADICACION DEL FEMINICIDIO"

"Huanta: La Esmeralda de los Andes, Cuna de la Pacificación"

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUANTA

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 014-2019-MPH/GM.

Huanta, 16 de Enero del 2019.

CONSIDERANDO:

Que, la Municipalidad Provincial de Huanta en su condición de Gobierno Local, con personería jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; conforme a lo establecido en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley 27972 Orgánica de Municipalidades, concordante con el Artículo 194° de la Constitución Política del Estado.

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 a la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa.

Que, el numeral 3 del artículo 11 de la Ley N°28158, 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 multisectorial funcional a nivel nacional.

Que, mediante el Decreto Supremo N°042-2011-PCM, se establece la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios puedan formular sus reclamos, entendidos como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa..

Que, en artículo 5° del referido Decreto Supremo establece que mediante resolución el titular de la entidad, designara al responsable del Libro de Reclamaciones de cada entidad.

Que, en tal sentido, resulta pertinente designar al Secretario General como responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad.





"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES Y LA ERRADICACION DEL FEMINICIDIO"

"Huanta: La Esmeralda de los Andes, Cuna de la Pacificación"

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUANTA

Estando a lo precedentemente expuesto y en uso de las facultades conferidas por el Art.20° de la Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades; de conformidad establecido en el Decreto Supremo N°042-2011-PCM, y la Resolución de Alcaldía N°003-2019-MPF/A.

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- DESIGNAR; como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huanta, al Secretario General señor **CESAR AUGUSTO ARANGUENA PACHECO**, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en él.

Artículo Segundo.- AUTORIZAR la implementación de un Libro de Reclamaciones y exhibir en un lugar visible de los usuarios.

Artículo Tercero.- TRANSCRIBASE la presente Resolución al funcionario designado, Subgerencia de Administración y al Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Provincial de Huanta.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUANTA

Econ. **ROCÍO ARRIETA JERI**
GERENTE MUNICIPAL