



Lima, 03 de Noviembre de 2022

RESOLUCION N° -2022-DP/SSG

VISTOS: Los Memorándum N° 000196, 000197 y 000200-2022-DP/SSG de la Subsecretaría General de fechas 14, 18 y 21 de octubre de 2022, los Informes Legales N° 000272 y 000281-2022-DP/OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica; el Informe N° 000084-2022-DP/SSG-OTI la Oficina de Tecnologías de la Información de fecha 20 de octubre de 2022; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM 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 numeral 4.1 del artículo 4 del citado Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que el reclamo es 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 atendió o le prestó un bien o servicio; y en el artículo 5 establece que la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, cuyo acceso se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe);

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 en cumplimiento de las normas antes citadas, mediante Resolución N° 000025-2021-DP/SSG de fecha 09 de junio del 2021, se designa al señor Beder Ramón Camacho Gadea como responsable titular, y a la señora Marlene del Carmen Aponte Ojeda, como responsable alterna, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos en el Despacho Presidencial;

Que, mediante Memorando N° 000200-2022-DP/SSG la Subsecretaría General, dispone designar al/la Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, como Responsable Titular responsable del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad; y a la Responsable del Área de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario, como Responsable Alterna;

Que, mediante Informe N° 000084-2022-DP/SSG-OTI sustentado en el Informe N° 000028-2022-DP/SSG-OTI-JMR, la Oficina de Tecnologías de la Información, señala que el 14 de julio de 2021 se implementó el “Libro de Reclamaciones Digital” en el Despacho Presidencial, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y 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, la Subsecretaría General es el órgano que constituye la más alta autoridad administrativa del Despacho Presidencial, conforme lo establece el artículo 18 del Reglamento de Organización y Funciones del Despacho Presidencial, aprobado por Decreto Supremo N° 077-2016-PCM y modificado por Decreto Supremo N° 037-2017-PCM;



Que, en tal sentido, resulta pertinente dar por concluida la designación realizada mediante la Resolución Resolución N° 000025-2021-DP/SSG y designar a los responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Despacho Presidencial;

Contando con los vistos de la Oficina de Tecnologías de la Información; de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo previsto por el Reglamento de Organización y Funciones del Despacho Presidencial, aprobado por el Decreto Supremo N° 077-2016-PCM, y modificado por Decreto Supremo N° 037-2017-PCM; y el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución N° 000025-2021-DP/SSG de fecha 09 de junio del 2021.

Artículo 2.- DESIGNAR al/la Director/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, en adición a sus funciones, como Responsable Titular del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Despacho Presidencial.

Artículo 3.- DESIGNAR al/la Responsable del Área de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario, de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, como Responsable Alterna del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Despacho Presidencial, en adición a sus funciones; quien reemplazará al/la Responsable Titular en su ausencia.

Artículo 4.- Los Responsables Titular y Alterno del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Despacho Presidencial, realizan sus funciones en el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

Artículo 5.- NOTIFICAR de la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la presente designación.

Artículo 6.- NOTIFICAR la presente Resolución a los servidores designados mediante los artículos 1 y 2 de la presente Resolución, y a la Oficina de Control Institucional del Despacho Presidencial, para conocimiento y fines correspondientes.

Artículo 7.- DISPÓNGASE que la Oficina de Tecnologías de la Información efectúe la publicación de la presente Resolución en la página web institucional del Despacho Presidencial (www.gob.pe/presidencia).

Regístrese y comuníquese.

Documento firmado digitalmente

RODOLFO GUSTAVO RAMIREZ APOLINARIO
SUBSECRETARIO GENERAL(e)
Despacho Presidencial