

N° 384 -2021-GRC/DIRESA/DG



**GOBIERNO
REGIONAL
CALLAO**

RESOLUCIÓN DIRECTORAL



Callao, 08 de Setiembre de 2021

VISTOS:

El Memorando N° 497-2021-GRC/DIRESA/DG de fecha 03 de setiembre de 2021, emitido por la Directora Regional de la Dirección Regional de Salud del Callao; y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, dispone que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficacia del aparato estatal, de manera que, entre otros, se logre una mejor atención a la ciudadanía, la misma que establece "Declárese al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública, tiene por objeto establecer 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;

Que, mediante el artículo 4° del citado Decreto Supremo, se menciona 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, de manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre aspectos como el trato profesional durante la atención, información, tiempo de atención, acceso a la prestación de los bienes y servicios, resultado de la gestión o atención, confianza de la entidad ante las personas, entre otros; asimismo;

Que, en el numeral 5.1 del artículo 5° del mencionado Decreto Supremo, señala 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 coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, conforme a lo dispuesto en el literal d) del artículo 7° del señalado Decreto Supremo, la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue tiene entre otras 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; y conforme a la Primera Disposición Complementaria y Transitoria del Decreto Supremo citado, las entidades deben comunicar dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe;



Que, mediante documento del visto, la Directora Regional de la Dirección Regional de Salud del Callao, señala que es *"conveniente que se designe como responsable del manejo del Libro de Reclamaciones (Bienes y Servicios) a la Oficina de Comunicaciones"* (...);

Con el visado del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección de Salud del Callao;
y;

En uso de las atribuciones y facultades conferidas a la Directora Regional de la Dirección Regional de Salud del Callao, a través de la Resolución Gerencial General Regional N° 055-2020-Gobierno Regional del Callao-GGR de fecha 6 de marzo del 2020;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR al **Licenciado en Periodismo ÁNGEL ROBERTO FELICIANO SÁNCHEZ**, Jefe de Oficina de la Oficina de Comunicaciones, como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones de la Dirección Regional de Salud del Callao.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCÁRGUESE a la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística de la Dirección Regional de Salud del Callao, la publicación de la presente Resolución en el Portal de web de la institución.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFÍQUESE el presente acto resolutivo a los estamentos administrativos correspondientes, para su conocimiento y fines pertinentes.

Regístrese y comuníquese



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO

.....
Dra. KATHEY MERCEDES PACHECO VARGAS
Directora Regional
CMP 41666