



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA CONVENCION

SANTA ANA - LA CONVENCION - CUSCO

“Quillabamba Ciudad del Eterno Verano”

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 042-2023-MPLC/A.

Quillabamba, 16 de enero del 2023

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCION.

CONSIDERANDO:

Que, los Gobiernos Locales son entidades básicas de la Organización Territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, son promotoras de desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, que goza de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, el artículo 6° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, estipula que: “(...). *El alcalde es el representante legal de la Municipalidad y su máxima autoridad administrativa*”, asimismo, el numeral 6) del artículo 20° señala que una de las atribuciones que tiene el Alcalde es la de: “*D dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas*”.

Con Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se dispone en su artículo 3.- Libro de Reclamaciones: Las entidades de la administración pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado, (...); asimismo, en el Artículo 5 del referido Decreto Supremo establece que mediante resolución del titular de la entidad, se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública, tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública. Asimismo, en el artículo 5 del referido Decreto Supremo establece en su numeral 5.1 “*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 el Art °4 de la norma citada precedentemente, se desprende que: 4.1) “*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.* 4.2) *De manera enunciativa, el reclamo versa 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, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la presidencia del Concejo de Ministros respetos de los reclamos interpuestos;*



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA CONVENCION

SANTA ANA - LA CONVENCION - CUSCO

"Quillabamba Ciudad del Eterno Verano"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 042-2023-MPLC/A.



Que, el Artículo 8° del mencionado Decreto Supremo, establece: "Corresponde al responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital del Libro de Reclamaciones según corresponde en la entidad y sus canales de atención, coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad, y mantener actualizada la información Institucional sobre el proceso de Gestión de reclamos de entidad, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13° y siguientes del presente Decreto Supremo";

Que, existe la necesidad Institucional de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia de la entidad y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda, en tal razón resulta necesario designar el funcionamiento responsable del Libro de Reclamaciones de Municipalidad Provincial de La Convención, el mismo que deberá implementar las acciones dispuestas mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y demás normas conexas y vigentes;

Por estas consideraciones y en uso de las atribuciones conferida por el Art .20° Inc. 6) y el Art.43° de la Ley N° 27972- Ley Orgánica de Municipalidades, así como lo normado por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. – **DESIGNAR**, a la Sra. **YULI SANCHEZ PAUCAR** – Técnico I – Recepcionista de Alcaldía, como **RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**, de la Municipalidad Provincial de La Convención, para el Año Fiscal 2023, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución; y conforme a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

ARTÍCULO SEGUNDO. –**ENCARGAR**, a la servidora designada en el artículo precedente, velar por el correcto uso de los mecanismos para el proceso de Gestión de Reclamos; así como coordinar con las diversas Gerencias, Direcciones, Unidades Orgánicas a fin de brindar la respuesta oportuna a los reclamos de acuerdo a la normatividad vigente, bajo responsabilidad.

ARTÍCULO TERCERO. – **HACER**, de conocimiento la presente Resolución, a la Servidora designada, Gerencia Municipal, Oficina de Recursos Humanos y demás unidades Orgánicas de la Municipalidad, así como remitir copia del mismo al Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Provincial de La Convención.

ARTICULO CUARTO.- ENCARGAR, a la oficina de Tecnología de la Información y Comunicación de la Municipalidad, la publicación de la presente Resolución de Alcaldía.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCION

Mag. ALEX GURILEON
ALCALDE PROVINCIAL
DNI. 23984679

C.C
ALCALDÍA
GM
URH
SERVIDORA DESIGNADA
OCI
OTIC
ARCHIVO