



Resolución de Gerencia General N° 209 – 2023 – SATT

Trujillo, 02 de octubre del 2023

VISTO, el Informe N° 144-2023-AGG/GG/SATT, emitido por el Asesor de Gerencia General de esta entidad, sobre el proceso de gestión de reclamos, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT, constituye un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Provincial de Trujillo, con personería jurídica de derecho público interno, y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera; creado mediante Ordenanza Municipal N° 04-98-MPT;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 160-2018-SATT de fecha 15 de agosto del 2018, se designó al Defensor del Ciudadano como responsable del Libro de Reclamaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en dicho Libro de Reclamaciones; designación que se encontraba sustentada en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, mediante el cual se estableció la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, mediante 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, derogándose el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

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 asimismo, en la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se dispone que dicha norma 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 apruebe la Secretaría de Gestión Pública;

Que mediante Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 15 de enero de 2021 se aprueba 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, el literal d) del numeral 5.3.3 de la citada norma técnica, establece que corresponde a la máxima autoridad administrativa, 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; 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. En el caso de las entidades y empresas públicas obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro de el/la responsable del proceso de gestión de reclamos se efectúa en dicha plataforma digital;

Que, mediante documento de visto, el Asesor de Gerencia General recomienda se emita resolución mediante el cual se designe al responsable titular y alerno de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del SATT en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, en tal sentido, habiendo derogado la base legal que sustentaba la Resolución de Gerencia General N° 160-2018-SATT, corresponde dejarla sin efecto, y designar a los responsables titular y alerno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos acorde a la normatividad vigente;

Estando a las consideraciones expuestas y en ejercicio de las atribuciones conferidas a este Despacho por la Ordenanza Municipal N° 04-98-MPT, concordante con el artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DEJAR SIN EFECTO el artículo segundo de la Resolución de Gerencia General N° 160-2018-SATT de fecha 15 de agosto de 2018, de acuerdo a los considerandos expuestos en la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: DESIGNAR al Defensor del Ciudadano y al Asesor de Gerencia General, en adición a sus funciones, como responsables titular y alerno del proceso de gestión de reclamos del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que aprueba disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que los Responsables Titular y Alerno del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del SATT, realizan sus funciones en el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, y sus normas complementarias y/o modificatorias, en el marco de sus competencias.

ARTÍCULO CUARTO: 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 QUINTO: PUBLICAR, a través de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, la presente Resolución en el Portal Web Institucional del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, para su difusión y cumplimiento.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MS. YLDER HELI VARGAS ALVA

Gerente General del Servicio del Administración Tributaria de Trujillo

CC:// GA/OT/OAL/Interesados(02)