



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 222 - 2023-MDC/A

Cumba; 14 de setiembre de 2023

**EL SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUMBA;**



**EXISTO:**

El Informe N°117-2023-MDC/G.M de fecha 08 de setiembre de 2023 emitido por Gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de Cumba; y;

**CONSIDERANDO:**



Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, en concordancia con el artículo II del Título preliminar de La Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, *"Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer " actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;*



Que, de conformidad al inc. 6) del artículo 20 concordante a lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, reconoce al alcalde las atribuciones como órgano ejecutivo del gobierno local y como su máxima autoridad administrativa, prescribiendo asimismo que las Resoluciones de Alcaldía aprueben y resuelven los asuntos de carácter administrativo en el seno de la entidad;

Que, Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública que de acuerdo al Artículo 2 tiene como finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas,

Que, el numeral 4.1 del Artículo 4 de la citada norma 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";

Que, de acuerdo al numeral 5.1 del Artículo 5 – Libro de reclamaciones de dicha norma hace mención que "La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro de reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión de 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 en el literal del Artículo 7 del citado Decreto Supremo establece responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad en la cual en el inciso (b) menciona que se debe “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, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública del Consejo de Ministros dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe); debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital;

Que, en el Artículo 11 del citado Decreto Supremo N°007-2021-PCM de la difusión del libro de reclamaciones en el numeral (11.1) señala que “Corresponde a cada entidad de la Administración Pública informar a las personas sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos” de igual modo en el numeral (11.2) se argumenta que se debe difundir en lugares accesibles y visibles la existencia del Libro de Reclamaciones de las entidades de la Administración Pública, el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo consideren;

Que, mediante el Informe N°117-2023-MDC/G.M. de fecha 08 de setiembre de 2023, emitido por Gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de Cumba, recomienda **encargar como responsable titular y responsable suplente del LIBRO DE RECLAMACIONES de la Municipalidad Distrital de Cumba:**

- Responsable titular : **Abg. Heydi Edith Quinteros Merino, DNI N° 71740951.**
- Responsable Suplente : **C.P.C. Luzmila Ysabel Cardozo Montalvo, DNI N° 33673122.**

Que, por los fundamentos expuestos y haciendo uso de las facultades y atribuciones previstas en el numeral 6 del Artículo 20°, y Artículo 43° de la Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades, el Alcalde en representación de la Municipalidad Distrital de Cumba.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** ENCARGAR como responsables del Libro de Reclamaciones, de la Municipalidad Distrital de Cumba, precisando que dicha función es en adición a sus funciones, con eficacia anticipada al 01 de setiembre de 2023, y por los considerandos expuestos a los siguientes funcionarios:



RESPONSABLE	NOMBRE Y APELLIDOS	DNI
TITULAR	ABG. HEYDI EDITH QUINTEROS MERINO	71740951
SUPLENTE	C.P.C. LUZMILA YSABEL CARDOZO MONTALVO	33673122



**ARTÍCULO SEGUNDO:** DEJAR sin efecto la Resolución de Alcaldía N°069-2023-MDC/A de fecha 17 de marzo de 2023, y cualquier otro acto que oponga a la presente.

**ARTÍCULO TERCERO:** ENCARGAR a la Secretaria General, poner en conocimiento la presente resolución, a los interesados y demás áreas internas de la Municipalidad Distrital de Cumba.



**ARTÍCULO CUARTO:** DISPONER la publicación de la presente resolución, en el Portal Institucional ([www.gob.pe/municumba](http://www.gob.pe/municumba)).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUMBA  
UTCUBAMBA - AMAZONAS  
*Ivan Elmer Bravo Fernandez*  
IVAN ELMER BRAVO FERNANDEZ  
ALCALDE