



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIQUIJANA



GESTIÓN 2023 - 2026

RESOLUCIÓN DE ALCALDIA N° 0033-2024-A-MDQ/Q

Quiquijana, 16 de febrero de 2024.

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIQUIJANA, PROVINCIA DE QUISPICANCHI, DEPARTAMENTO DE CUSCO.

VISTO:

El Informe N° 124-URRHH-MDQ/DFQ-2024, de fecha 16 de febrero del 2024, emitido por el Jefe (e) de la Unidad de Recursos Humanos, Tec. Guillermo Molina Carrillo, mediante el cual se pronuncia sobre el libro de Reclamaciones, y;

CONSIDERANDO:

Que, las Municipalidades son órganos de gobierno local, con personería jurídica de Derecho Público y tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, conforme lo establecido en el artículo 194° de la Constitución Política del Estado, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972. La autonomía que la Constitución Política del Perú, establece para las Municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobiernos administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, según el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, sobre la obligación de la Entidades del Sector Público de contar con un libro de Reclamaciones;

Que, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud, y la seguridad de la población;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, en su artículo 1° dispone que "La presente norma establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro de atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuesto por las personas", con la finalidad de "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";

Que, mediante el artículo 7° de la acotada norma sobre la Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, establece que: "La máxima autoridad administrativa de la entidades de la Administración Pública o quien delegue, tiene las siguientes responsabilidades (....) d) 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 de la Presidencia del Consejo de Ministros de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestiónreclamaciones@pcfm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación;

Que, mediante el artículo 20° de la citada norma, establece el Rol de la Contraloría General de la República, que, a través del Órgano de Control Institucional, es la competente para verificar que las entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones sea su versión digital o física, con el plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos;

Que, según el artículo 41° de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, señala que, las Resoluciones de Alcaldía aprueban y resuelvan los asuntos de carácter administrativo;

Que, el artículo 48° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General establece que la Presidencia del Consejo de Ministros esta facultada para establecer los mecanismos para la recepción de denuncias y otros mecanismos de participación de la ciudadanía;

Que, el artículo 107° de la Ley N° 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, 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-Ley del Procedimiento Administrativo General, 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 la información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Ch'ulla Songolla Puririsun Llapanchis!!!

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIQUIJANA

GESTIÓN 2023 - 2026



Que, la Municipalidad Distrital de Quiquijana, es un órgano de gobierno Local, emanado de la voluntad popular, con personería jurídica de derecho público, con autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia cuya finalidad es promover la adecuada prestación de servicios públicos locales, la inversión pública y privada, el empleo y desarrollo integral sostenible y armónico de su circunscripción con el objeto de garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo;

Que, mediante el Informe N° 124-URRHH-MDQ/DFQ-2024, de fecha 16 de febrero del 2024, emitido por el Jefe (e) de la Unidad de Recursos Humanos, Tec. Guillermo Molina Carrillo, mediante el cual se pronuncia sobre el libro de Reclamaciones e indica en su informe que debe haber un responsable de llevar el control y el seguimiento del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Quiquijana;

Que de conformidad a las atribuciones conferidas en el inciso 6) del artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR, el LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIQUIJANA, cuya distribución y uso será administrado por la Oficina de Secretaría General a través de la Unidad de Mesa de Partes de la Institución, con el carácter de gratuito y permanente.

ARTÍCULO SEGUNDO. – DESIGNAR, como RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES al siguiente funcionario:

RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DNI	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO
TITULAR	KRISHA BRIGHITTE ACUÑA TOCRE	SECRETARIA GENERAL	73330030	982480706	krishaacunatocre@gmail.com

ARTÍCULO TERCERO. – DISPONER, quien se encargará de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad; procurando la implementación de acciones de mejora continua a la prestación de bienes y servicios que brinda la Municipalidad, garantizando la calidad. Además, brindar respuesta oportuna a los reclamos que fueren registrados en Libro de Reclamaciones.

ARTÍCULO CUARTO. – NOTIFICAR, la presente Resolución al funcionario designado, a la Gerencia Municipal y a la Oficina de Recursos Humanos, a fin de realizar las acciones necesarias para su implementación.

ARTÍCULO QUINTO. – DISPONER, la implementación del LIBRO DE RECLAMACIONES aprobado en el artículo primero de la presente resolución, ya que es un mecanismo de participación ciudadana que permite a los ciudadanos y ciudadanas formular sus reclamos ante la insatisfacción o disconformidad con la atención brindada en la Municipalidad Distrital de Quiquijana.

ARTÍCULO SEXTO. – REMITIR, la presente Resolución a la secretaria de Gestión Pública de la PCM.

ARTÍCULO SETIMO. – DISPONER, a la Oficina de Informática la publicación de la presente Resolución de Alcaldía en el portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Quiquijana.

REGÍSTRESE, PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

KBAT
G.M.
ORH
DESIGNADO/A
Archiv

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIQUIJANA
QUISPICANCHI
Econ. Sesto Conza Maza
DNI: 80687481
ALCALDE

Ch'ulla Songolla Puririsun Llapanchis!!!