

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCA SANCOS

Creada por Ley N° 23928 el 20-09-1984

Plaza Principal – Huanca Sancos

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”



002394



RESOLUCION DE ALCALDIA

N° 0216-2023-MPH/A.

Huanca Sancos, 28 de agosto del 2023

VISTO: El Informe N° 060-2023-MPH-JOGACGD/JQG, de fecha 21 de agosto de 2023, de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, sobre la Designación del responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, y;

CONSIDERANDO:

Que, las Municipalidades son órganos de Gobierno Local con Personería Jurídica, tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, de conformidad a lo establecido en el Art. 191° de la Constitución Política del Estado, concordante con el Art. II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades 27972. Dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, mediante 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 designara al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad;

Que, el 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 finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicios 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 el 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



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCA SANCOS

Creada por Ley N° 23928 el 20-09-1984

Plaza Principal – Huanca Sancos

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”



002396



Dirección que coadyuve a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, mediante el Informe N°060-2023-MPH-JOGACGD/JQG, de fecha 21 de agosto de 2023, el Jefe de Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, solicita la Designación del Responsable de Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, en observancia al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Estando a las consideraciones expuestas y en uso de las atribuciones conferidas por el numeral 6 del Artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972,

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR a **LIZBETH HUARIPAUCAR SUAREZ-** Apoyo de Mesa de Partes y Trámite Documentario, como Responsable del **LIBRO DE RECLAMACIONES** de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, quién deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el referido libro

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO, todo acto administrativo que se ponga a la presente resolución de Alcaldía.

ARTICULO TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a Lizbeth Huaripaucar Suarez, Gerencia Municipal, y demás órganos de la Municipalidad provincial de Huanca Sancos, conforme a Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUANCA SANCOS

Ing. Abigael Salcedo Huamán
ALCALDE PROVINCIA