RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N.º 237-2025-MDP/A

Pacanga, 21 de noviembre del 2025

VISTO:
El Informe N° 230-2025-MDP/OSG, de fecha 04.11.2025, emitido por la Lic. Yessica Mayne Narro Carrasco encargada de la Oficina de Secretaria General; la Nota de Coordinación N° 14-2025-MDP/GM, de fecha 07.11.2025, emitido por la Ing. Ixi Raquel Zanini Delgado Gerente Municipal; Informe N° 235-2025-MDP/OSG, de fecha 17.11.2025; y el Proveído N° 052-2025-MDP/OAJ, de fecha 18.11.2025, emitido por Abog. Carolina Herminia Farro Macmillan jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica; y;

CONSIDERANDO:
Que, los artículos 194° y 195° de la Constitución Política del Perú, modificados por las Leyes N° 27680 y N° 30305 de Reforma Constitucional señalan que las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y modificatorias, señala que 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, el artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, establece que, los Gobiernos Locales están sujetos a las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad con la Constitución Política del Estado regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como a las normas técnicas referidas a los sistemas administrativos del Estado, que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio.

Que, mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció 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 de Procedimiento Administrativo General, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos. Y, conforme lo dispone, el referido Decreto Supremo, el Libro de Reclamaciones es un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Que, el Artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, señala que, mediante Resolución del Titular de la Entidad, se designará al responsable del Libro de Reclamaciones. Las entidades públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Que, el Libro de Reclamaciones es una herramienta mediante la cual los ciudadanos expresan su insatisfacción está diseñado para que el ciudadano exprese su insatisfacción sobre el trato recibido por los funcionarios de la institución, la información que le brindaron, el tiempo de atención, el acceso a la prestación de bienes y servicios, el resultado de la gestión o atención, la confianza de la entidad ante las personas, entre otros aspectos.

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 de 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 Artículo 4° de la norma citada precedentemente, en el numeral 4.1) señala: "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, (…)

Que, el Artículo 8° del Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos del mencionado Decreto Supremo, en el numeral 8.1) 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 Distrital de Pacanga, el mismo que deberá implementar las acciones dispuestas mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y demás normas conexas y vigentes;

Que, mediante Informe N° 230-2025-MDP/OSG, de fecha 04.11.2025, emitido por la Lic. Yessica Mayne Narro Carrasco encargada de la Oficina de Secretaria General; solicitan se tomen acciones correspondientes y se designe a al responsable del Libro de Reclamaciones, para ser designado mediante acto resolutivo.

Que, con Informe N° 235-2025-MDP/OSG, de fecha 17.11.2025; la encargada de la Oficina de Secretaria General manifiesta haber observado que desde el año 2014 no se ha designado un responsable del manejo del Libro de Reclamaciones, asimismo da a conocer que la anterior responsable, ya no se encuentran laborando en la entidad.

Que, según Proveído N° 052-2025-MDP/OAJ, de fecha 18.11.2025, emitido por Abog. Carolina Herminia Farro Macmillan jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, remite la proyección de la Resolución de Alcaldía, elaborada en atención a lo solicitado; formulado conforme a la normativa vigente.

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

RESUELVE. –

ARTICULO PRIMERO. - DESIGNAR, a la **Lic. YESSICA MAYNE NARRO CARRASCO**, como RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACANGA, para el ejercicio fiscal 2025-2026, 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, al Servidor designado. Gerencia Municipal, Recursos Humanos y demás unidades Orgánicas de la Municipalidad, así como remitir copia del mismo al Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Distrital de Pacanga

ARTICULO CUARTO. - ENCARGAR, a la Oficina de imagen institucional, la publicación presente Resolución de Alcaldía y en el Portal de Transparencia de la entidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACANGA
César C. Cerna Cruzado
ALCALDE DISTRITAL

CCCC/ymnc.
C.c.Arch.