



Lince, 29 DIC 2015

EL GERENTE MUNICIPAL:

VISTOS: El Informe N°155-2015-MDL-SG/SACGD de fecha 24 de Diciembre de 2015, emitido por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria conjuntamente con los funcionarios responsables de la Meta N° 24 del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal del Año 2015; y

CONSIDERANDO:

Que, la política nacional de modernización de la Gestión Pública señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía, debiendo primar en la actuación del Estado, la mejora en su atención y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" que incorpora el enfoque de género y el enfoque de interculturalidad, así como una nueva determinación de los estándares para una atención de calidad a la ciudadanía;

Que, bajo ese contexto, la Municipalidad Distrital de Lince decidió formular como proyecto institucional la mejora del Estándar N° 9 para los reclamos y sugerencias, y para ello, mediante Resolución de Gerencia N° 491-2015-MDL-GM de fecha 11 de diciembre de 2015, se aprueba la Directiva N° 001-2015-MDL-SG - "Normas para la Atención de Demandas Vecinales a través de los diferentes canales de comunicación en la Municipalidad Distrital de Lince", que permitirá una mayor eficacia en la atención al ciudadano y mejorar la percepción de éstos, facilitándoles diferentes canales de comunicación y un mecanismo adecuado para los procesos de recepción, registro, análisis y respuesta de los reclamos y sugerencias;

Que, asimismo, para cumplir con uno de los Sub elementos del Estándar N° 9 para los reclamos y sugerencias, es necesario designar un responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía, el cual tiene como funciones: gestionar, sistematizar y analizar los reclamos y sugerencias como parte de un proceso permanente de mejora continua, utilizándolos para calcular estadísticas de frecuencia, proponer mejoras en los servicios de atención que respondan a las necesidades y particularidades de la ciudadanía; de ser el caso, los reclamos y sugerencias se considerarán con especial atención a los grupos étnicos - culturales, incorporando el enfoque intercultural y el enfoque de género, entre otros, en la definición de proyecto de mejora;

En uso de la atribución señalada en el literal i) del artículo 16° del Reglamento de Organización y funciones, aprobado por la Ordenanza N° 346-2015-MDL, y contando con los vistos buenos de la Gerencia de Asesoría Jurídica, la Secretaría General y la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR como responsable de la mejora de la atención al ciudadano, al Subgerente de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, con las funciones antes indicadas.





Municipalidad
de Lince

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N°500 2015-MDL-GM

Lince, 29 DIC 2015

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Subgerencia de Desarrollo Corporativo y Tecnología la publicación de la presente en el Portal Institucional.
www.munilince.gob.pe

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD DE LINCE

Eso. IVAN RODRIGUEZ JADROSICH
Ce.ente. Municipa.