



Municipalidad
de Lince

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 549 - 2016-MDL/GM

Lince, 21 DIC 2016

EL GERENTE MUNICIPAL

VISTO: El Informe N° 178-2016-MDL-SG/SACGD de fecha 13 de diciembre de 2016, emitido por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú modificado por la Ley de Reforma Constitucional N° 27680, concordado con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, establece que las Municipalidades son órganos de gobierno local, que emanan de la voluntad popular, y les reconoce autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP; se aprueban los lineamientos para el proceso de implementación progresiva del "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" en las entidades de la Administración Pública" aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM de fecha 12 de agosto de 2015, que incorpora una nueva determinación de los estándares para una atención de calidad a la ciudadanía;

Que, mediante Resolución de Gerencia N° 491-2015-MDL-GM de fecha 11 de diciembre de 2015, se aprobó la Directiva N° 001-2015-MDL-SG "Normas para atención de Demandas Vecinales a través de los diferentes canales de comunicación en la Municipalidad Distrital de Lince", con lo cual se alcanzó el nivel básico del Estándar 9: Reclamos y Sugerencias del indicado Manual;

Que, para continuar mejorando el Estándar 9, y en aras de subir de nivel básico a nivel intermedio, en lo referente al Sub elemento 9.3. – Responsable de la gestión de los reclamos y sugerencias, es requisito que exista una persona encargada exclusivamente de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias;

Que, la Ordenanza N° 346-2015-MDL de fecha 26 de febrero de 2015, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Lince, en su artículo 47 inciso g) establece que – entre otras – es función de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria el recepcionar, tramitar y dar respuesta a las consultas y/o sugerencias de los vecinos, que se presenten a través de los diferentes canales de atención;

Estando a lo informado por la Gerencia de Asesoría Jurídica, mediante Informe N° 709-2016-MDL-GAJ, y en uso de la atribución señalada en el literal i) del artículo 16 del Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Ordenanza N° 346-2015-MDL;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- ENCARGAR exclusivamente al SUBGERENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA, la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias.

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

ARTÍCULO TERCERO.- La presente Resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Portal Institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

