



Resolución de Alcaldía

N° 003 - 2026 - MDAACD/A

Andrés A. Cáceres Dorregaray, 07 de enero de 2026.

VISTO:

El artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, de fecha 08 de mayo de 2011, señala: 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, y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme lo establecido en el artículo 194° de la Constitución Política del Estado, modificada por la Ley de Reforma de la Constitución Política del Perú - Ley N° 28607, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, se establece que, "Los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. 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 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, el numeral 3 del artículo 11° de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que los Decretos Supremos son normas de carácter general que reglamentan normas con rango de ley o regulan la actividad sectorial funcional o multisectorial funcional a nivel nacional;

Que, el artículo 5-A de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la gestión del Estado, estipula que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la presentación de los bienes y servicios; entre otros, siendo el ente rector de dicho sistema la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la gestión Pública al 2021, con el objeto de orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, el artículo 48° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General establece que la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para establecer los mecanismos para la recepción de denuncias y otros mecanismos de participación de la ciudadanía; Que, el numeral 57.1 del artículo 57° de la Ley N° 27444 señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento;

Que, asimismo, el artículo 107° de la Ley N° 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o 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;





Resolución de Alcaldía

N° 003 - 2026 - MDAACD/A

Que, en la actualidad los administrados no cuentan con un procedimiento para expresar directamente a las diferentes entidades del Sector Público, su insatisfacción respecto a la atención brindada por parte de estos;

Que, en tal sentido, es necesario establecer la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa;

Que, la "Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP" norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública, tiene por objetivo establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos en las entidades y empresas de la administración pública. Y tiene por finalidad proporcionar a las entidades y empresas de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas. Asimismo, en su numeral 5.3.5 señala que el encargado/a del Libro de Reclamaciones en las sedes a. Atender los incidentes. b. Asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda. c. Brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo. d. Otras que le delegue el/la responsable del proceso de gestión de reclamos;

Que, estando a las consideraciones expuestas y en uso de las atribuciones conferidas por el inciso 6) del artículo 20° de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades; y demás normas conexas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR a los responsables de **LIBRO DE RECLAMACIONES** de la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, para el Ejercicio Fiscal 2026, a los siguientes servidores:

NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CARGO
Abg. Clever Sulca Fernandez	44926591	TITULAR
Aydee Arango Cisneros	28303378	SUPLENTE

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO, todo acto administrativo que se oponga a la presente.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR el presente acto resolutivo a los servidores descritos; y a las Unidades Estructuradas de la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, para su conocimiento conforme a Ley.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER a publicación de la presente Resolución, en el portal institucional de la entidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN (05)

- Alcaldía (01)
- GM (01)
- Interesados (02)
- Archivo (01)



MUNICIPALIDAD DISTRITAL ANDRÉS A.
CÁCERES DORREGARAY - AYACUCHO

ING. EDWIN EDGAR GAVILAN LOPEZ
ALCALDE

**EDWIN
GAVILÁN
ALCALDE**



Gestión Para Todos