

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 400 - 2023 - MPLP

Tingo María, 27 de marzo de 2023.

VISTO:

El Informe N° 044-2023-SGIS/GPP/MPLP de fecha 28 de febrero de 2023, el Subgerente de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, solicita dejar sin efecto la Resolución de Alcaldía N° 642-2022-MPLP, y aprobar mediante Resolución de Alcaldía al Responsable y alterno de la Gestión de Reclamos y Libro de Reclamaciones; y con Carta N° 065-2023-GPP-MPLP de fecha 01 de marzo de 2023, el Gerente de Planeamiento y Presupuesto solicita emitir el acto resolutorio correspondiente conforme a la petición del Subgerente de Informática y Sistemas, y;

CONSIDERANDO:

El artículo 194 de la Constitución Política del Perú, modificado por las Leyes de Reforma Constitucional N°s 27680, 28607 y 30305, establece que las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, concordante con el Art. II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972. Dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

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

El artículo 7 del referido Decreto Supremo establece en su numeral d) una de las responsabilidades de la máxima autoridad de cada entidad; designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable Titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

De acuerdo al artículo 20 del Decreto Supremo 007-2020-PCM, señala que la Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad es la competente para verificar que las entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al libro de reclamaciones sea su versión digital o física, con un plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos; así como la gratuidad durante todo el proceso de gestión del reclamo;

Con Resolución de Alcaldía N° 642-2022-MPLP de fecha 25 de julio de 2022, se resuelve en su artículo primero, designar, a partir de la fecha, al **Subgerente de Informática y Sistemas** de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, como **Responsable de la Gestión de los Reclamos y Libro de Reclamaciones Virtual de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado**, y como **alterno al Asistente de Informática**, (...);

A través del Expediente Administrativo N° 202231298 de fecha 28 de octubre de 2022, que contiene el Oficio Múltiple N° D000041-2022-PCM-SSCS, la Subsecretaría de Calidad y Servicios de la Presidencia del Consejo de Ministros da a conocer la implementación de la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, en el marco del D.S. 007-2020-PCM que establece las disposiciones para la gestión de los reclamos en las entidades de la Administración Pública;

