RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA Nº 010 -2022-MDCC

Cerro Colorado, 19 de enero del 2022.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo establecido en el artículo 194° de la Constitución Política del Estado y el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley 27972, las Municipalidades son órganos de gobierno, promotores del desarrollo local; tienen personería jurídica de derecho público y con plena capacidad para el cumplimiento de sus fines; gozan de autonomía administrativa, política y económica en los asuntos de su competencia.

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública, con la finalidad de establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad del 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.

Que, el literal d) del artículo 7° del referido Decreto establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad de 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, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Que, el artículo 8° del referido Decreto establece que corresponde al responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de du ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, 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.

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°01-2021-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N° 01-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de los Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública, con el objetivo de establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos en las entidades y empresas de la administración pública.

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 176-2020-MDCC de fecha 23 de septiembre del 2020 se designan a los responsables titular y alterno del proceso de gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.

Que, el Manual de Organización y Funciones vigente de la Municipalidad establece que la Oficina de Orientación y Defensa del Ciudadano es el órgano de apoyo a nivel corporativo, encargado de brindar orientación e información de carácter general a los ciudadanos en lo referente a procedimientos administrativos y en cuanto a servicios públicos que brinda la Municipalidad; asimismo, tiene la función de recibir, canalizar y hacer el seguimiento a los reclamos presentados por los administrados contra cualquier órgano de la Municipalidad. Por su parte, el Reglamento de Organización y Funciones vigente de la Municipalidad entre las funciones asignadas contempladas para la Oficina de Orientación y Defensa al Ciudadano establece las siguientes: "(...) 2. Identificar a través de la atención de los reclamos y sugerencias aquellas situaciones que deriven en conflictos, debiendo comunicárselos a los órganos intervinientes, a la Gerencia Municipal, debiendo además presentar las propuestas de solución posibles. 3. Recibir y tramitar los reclamos presentados por los ciudadanos contra alguno de los órganos de la Municipalidad. 4. Informar a los ciudadanos el curso seguido por los reclamos presentados (...)".

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 279-2021-MDCC de fecha 31 de diciembre del 2021, se ha designado al Abog. Eddy Paguada Ardiles en el cargo de confianza de Jefe de la Oficina de Orientación y Defensa del Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.

Que, estando a la designación efectuada, corresponde dejar sin efecto la Resolución de Alcaldía N° 176-2020-MDCC de fecha 23 de septiembre del 2021 y designar como responsable titular del proceso de gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado al Jefe de la Oficina de Orientación y Defensa del Ciudadano.

Que, conforme a lo expuesto y estando a las facultades conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DEJAR sin efecto la Resolución de Alcaldía N° 176-2020-MDCC de fecha 23 de septiembre del 2020 que designa a los responsables del proceso de gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.

Mariano Melgar N° 500 Urb. La Libertad - Cerro Colorado - Arequipa
Central Telefónica 054-382590 Fax 054-254776
Página Web: www.municerrocolorado.gob.pe - www.mdcc.gob.pe
E-mail: imagen@municerrocolorado.gob.pe

ARTÍCULO SEGUNDO: DESIGNAR como responsables del proceso de gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado a:

RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Titular	Abog. Eddy Paguada Ardiles	Jefe de la Oficina de Orientación y Defensa del Ciudadano.
Alterno	Abog. Max Sanchez Huallanco	Secretario General

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER a la Oficina de Tecnologías de la Información la realización de todas las acciones necesarias para la implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y normas conexas.

ARTÍCULO CUARTO: DISPONER que os servidores de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado a quienes se les traslade una reclamación, se encuentran en la obligación de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar las respuestas al reclamo.

ARTÍCULO QUINTO: ENCARGAR a la Oficina de Secretaría General la notificación de la presente y su archivo conforme a Ley y a la Oficina de Tecnologías de la Información su publicación en el portal web institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO
Abog. M. Boris Sánchez Huallanco
SECRETARIO GENERAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO
Abog. Q.F. Benigno Cornejo Valencia
Alcalde

Mariano Melgar N° 500 Urb. La Libertad - Cerro Colorado - Arequipa
Central Telefónica 054-382590 Fax 054-254776
Página Web: www.municerrocolorado.gob.pe - www.mdcc.gob.pe
E-mail: imagen@municerrocolorado.gob.pe