



Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres – Juanjuí

Resolución de Alcaldía Nro. 004-2021-MPMC-J

Juanjuí, 05 de enero de 2021.

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL CÁCERES– JUANJUÍ, QUE SUSCRIBE:

VISTO:

El Memorándum N° 002-2021 – MPMC-J/ALC, de fecha 05 de enero de 2021, emitido por el Sr. Alcalde VICTOR RAÚL LÓPEZ ESCUDERO, quien solicita se proyecte la resolución de alcaldía, designando a la Abogada Diana Lucely Quevedo Villanueva identificada con DNI N° 70179248 como *Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres - Juanjuí*, a partir de la fecha, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al artículo 194° de la Constitución Política del Estado las Municipalidades son los órganos de gobierno local que gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, disposición concordante con el Artículo II del Título Preliminar de Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;

Que, las Municipalidades son Órganos de Gobierno Local que tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, conforme a lo establecido en el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, ejerciendo esta potestad dentro de los términos de la legislación nacional, regional y local, como lo señala el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM - Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, mediante Decreto Supremo N° 061-2014-PCM – Decreto Supremo que Modifica el artículo 6 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece lo siguiente: “Modifíquese el artículo 6 del Decreto Supremo N° 042- 2011-PCM, el cual quedará redactado en los siguientes términos: “La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para verificar, ya sea de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo”.

Que, como ya se ha expresado en el tercer párrafo de la parte considerativa de la presente resolución, el libro de reclamaciones constituye un mecanismo de participación de la ciudadanía, por el cual los usuarios de los servicios brindados por las diferentes entidades del sector público puedan expresar su insatisfacción por el servicio brindado., los mismo que se encuentran establecidos en el Artículo 66 del T.U.O. de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, respeto de los Derechos de los administrados.





Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres – Juanjuí

Resolución de Alcaldía Nro. 004-2021-MPMC-J

Que, la norma contenida en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, es aplicable a las entidades de la administración pública, su finalidad es lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los servicios que se les brinda. Debemos recordar que este mecanismo de participación busca expresar la insatisfacción por la atención brindada y no la disconformidad por la tramitación o resultado de algún procedimiento administrativo en el que es parte el administrado. Por ello, esta norma es aplicable a las entidades de la administración pública en tanto actúen como ofertantes de los servicios de atención en los trámites y de información sobre servicios que brinda a los usuarios, más no como parte de un procedimiento administrativo, incluido el derecho de petición administrativa, el derecho de acceso a la información pública y las consultas.

Que, el Artículo 3 del mismo cuerpo normativo, establece sobre reclamaciones, que 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. La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo. El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

Que, asimismo, en su Artículo 4 sobre Respuesta al reclamo, Dispone que las entidades de la Administración Pública, dentro de estas las municipalidades, 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 necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado. El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso (...) la entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia del reclamo y se encuentra obligada a dar respuesta al usuario, en un plazo máximo de 30 días hábiles, informando de las medidas adoptadas.

Que, el numeral 169.1 del Artículo 169, del T.U.O. de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente, sobre Queja por defectos de tramitación: “En cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva”.

Que, mediante Memorando N° 002-2021-MPMC-J/ALC, de fecha 05 de enero de 2021, se ha propuesto la designación de la Abogada DIANA LUCELY QUEVEDO VILLANUEVA - Secretaria General de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres - Juanjuí, como Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres - Juanjuí, para lo cual se debe emitir la respectiva Resolución aprobando la disposición del Titular de la Entidad;





Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres – Juanjuí

Resolución de Alcaldía Nro. 004-2021-MPMC-J

Finalmente, de conformidad con lo expuesto y en uso de las facultades conferidas por los Artículos 20° Inciso 6) y 43° de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972, contando con las visaciones de Secretaria General, Asesoría Legal y la Gerencia Municipal;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR a la Abogada DIANA LUCELY QUEVEDO VILLANUEVA identificada con DNI N° 70179248 - Secretaria General de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, como Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres - Juanjuí, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, sus modificatorias y el T.U.O. de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.

ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO toda Resolución de Alcaldía y/o todo acto administrativo que se oponga a la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Unidad de Trámite Documentario, informe de manera inmediata a la Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres - Juanjuí, sobre los casos sobre quejas y reclamos que se registren en el libro de reclamaciones.

ARTÍCULO CUARTO: ENCARGAR a la Secretaria General, la distribución y notificación a las diferentes áreas orgánicas de esta entidad, para su conocimiento y fines.

ARTÍCULO QUINTO: ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información y de la Comunicación, la publicación de la presente resolución en el portal institucional de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y ARCHÍVESE.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
MARISCAL CÁCERES - JUANJUÍ
Abog. Victor Raúl López Escudero
ALCALDE
N. 41933579

VRLE/A MPMC-J.
GM.
C.c.
GM.
OTFC
Interesados
Archivo