Municipalidad Distrital de Los Olivos

Resolución de Alcaldía N° 55-2021

Los Olivos, 25 de marzo de 2021

VISTOS: El Memorándum N° 007-2021-MDLO/OCI del Órgano de Control Institucional, Informe N° 017-2021/MDLO/SG/SGACGD e Informe N° 065-2021/MDLO/SG/SGACGD de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, Informe Nª 038-2021/MDLO/GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Provisto Nª 372-2021 de la Gerencia Municipal, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, y modificatorias, establece 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";

Que, mediante Decreto Supremo N° 07-2020-PCM se establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas, norma que 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;

Que, la Segunda Disposición Complementaria de la norma acotada señala: "El presente Decreto Supremo entra en vigencia al día siguiente de su publicación, no obstante sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública aprueba en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del presente Decreto Supremo";

Que, el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo Genera en su artículo 17° numeral 17.1 señala: "La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción.";

Que, con Resolución de Alcaldía N° 128-2020, de fecha 13 de febrero de 2020, se **DESIGNAR,** con eficacia anticipada al 06 de febrero de 2020, al **CPC. CESAR AUGUSTO ZEVALLOS MENDOZA - SUBGERENTE DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL** como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Los Olivos y de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Estando a lo expuesto y de conformidad con el Artículo 6°, Artículo 20° numeral 6) de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades;

Municipalidad Distrital de Los Olivos

Resolución de Alcaldía N° 55-2021

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR, con eficacia anticipada al 11 de marzo de 2021, al **CPC. CESAR AUGUSTO ZEVALLOS MENDOZA - SUBGERENTE DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL** como **RESPONSABLE TITULAR DE LA GESTION DE RECLAMOS**, a cargo del **LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS** en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR, con eficacia anticipada al 11 de marzo de 2021, a la Sra. **YENI ERIKA PACHECO QUINTANILLA** personal de la **SUBGERECIA DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL** como **RESPONSABLE ALTERNO DE LA GESTION DE RECLAMOS**, a cargo del **LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS** en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

ARTÍCULO TERCERO.- **DEJAR SIN EFECTO** cualquier disposición que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO.- **HACER DE CONOCIMIENTO** del **ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS** así como de la **SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS** para los fines de su competencia.

ARTICULO QUINTO.- HACER DE CONOCIMIENTO de la **SUBGERENCIA DE IMAGEN INSTITUCIONAL** y **ENCARGAR** a la **GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES** su publicación en la página web de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS
Abog. Rosa E. Silva Malasquez de Swayne
REG CAL 23850
SECRETARIA GENERAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS
Felipe B. Castillo Alfaro
ALCALDE