

# Municipalidad Provincial de Puno

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

"Año del Fortalecimiento del Desarrollo Económico Local y de la Lucha contra la Impunidad"

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 790-2023-MPP/A

Puno, 07 de noviembre de 2023.

### EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO.

#### VISTOS:

La Hoja de Coordinación N° 425-2023-MPP/GM del 19 de octubre de 2023, el Informe 0024-MPP/GN/OAODV/AMTY del 23 de agosto de 2023, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo establecido en el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, concordado con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, 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, según el Artículo 41° de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, señala que, las Resoluciones de Alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo;

Que, 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 - Ley del Procedimiento Administrativo General, 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 la información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, en su Artículo 7°, inciso d) dispone que se debe 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 dentro de los tres días hábiles de efectuada la designación;

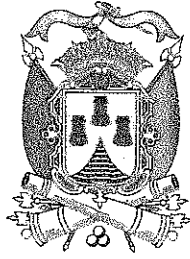
Que, el Artículo 20° de la citada norma, establece el Rol de la Contraloría General de la República, a través del Órgano de Control Institucional, es la competente para verificar que las entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones sea su versión digital o física, con el plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos;

Que, es obligación de las entidades del sector público contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de mejorar la calidad de la prestación de los servicios, y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Que, mediante Informe 0024-MPP/GN/OAODV/AMTY del 23 de agosto de 2023 la Directora de la Oficina de Atención y Orientación al Vecino, mediante el cual remite la propuesta de funcionarios responsables del libro de reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Puno y recomienda implementar el acto resolutorio para tal fin;

Que, Según la Hoja de Coordinación N° 425-2023-MPP/GM del 19 de octubre de 2023, de Gerencia Municipal remitiendo los informes de las áreas correspondientes en el cual se menciona los responsables respectivos del libro de reclamaciones correspondientes a gerencias y oficinas que brindan la atención fuera de las instalaciones del Palacio Municipal, ello para su designación correspondiente,





## Municipalidad Provincial de Puno

también hace alcance de la designación también de la Abog. Ana María Ticona Yanqui responsable titular del Libro de Reclamaciones dentro del Palacio Municipal;

De conformidad a las atribuciones conferidas en el inciso 6) del Artículo 20° de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.** - DESIGNAR como responsables del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Puno, Titular y Alterno dentro del Palacio Municipal a los siguientes funcionarios:

RESPONSABLES	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
TITULAR	ABOG. ANA MARIA TICONA YANQUI	DIRECTORA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y DEFENSORÍA DEL VECINO
ALTERNO	ABOG. SULMA KELLY BALCONA PÉREZ	TRABAJADORA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y DEFENSORÍA DEL VECINO

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - DESIGNAR como responsables del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Puno, fuera del Palacio Municipal a las siguientes dependencias:

DEPENDENCIA
GERENCIA DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL ✓
GERENCIA DE MEDIO AMBIENTE, SANEAMIENTO Y SERVICIOS ✓
GERENCIA INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS
SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA ✓
SUB GERENCIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE ✓
PROGRAMA ESPECIAL DEL TERMINAL TERRESTRE - PUNO
PROGRAMA ESPECIAL BAHÍA DEL LAGO ✓
PROGRAMA ESPECIAL POLICLÍNICO MUNICIPAL
PROGRAMA ESPECIAL PISCINA MUNICIPAL

Quienes se encargarán de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad; procurando la implementación de acciones de mejora continua a la prestación de bienes y servicios que brinda la Municipalidad, garantizando la calidad. Además, brindar respuesta oportuna a los reclamos que fueren registrados en Libro de Reclamaciones.

**ARTÍCULO TERCERO.** - NOTIFICAR la presente resolución a los designados, a la General Municipal y a todas las dependencias que influyan en el cumplimiento de la presente resolución de alcaldía, a fin de realizar las acciones necesarias para su implementación.

**ARTÍCULO CUARTO.** - ENCARGAR a la Responsable de la Oficina de Atención, Orientación y Defensoría del Vecino REMITIR la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la PCM.

**ARTÍCULO QUINTO.** - ENCARGAR la publicación de la presente a la Oficina de Tecnología de Información pública en el Portal web Institucional de la Municipalidad Provincial de Puno <https://portal.munipuno.gob.pe/>.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL PUNO  
  
Abog. Roberto Carlos Juárez Checa  
SECRETARIO GENERAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL PUNO  
  
Lic. Javier Monte Roque  
ALCALDE