

Municipalidad Provincial de Puno

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 054-2025-MPP/A

Puno, 16 de enero de 2025.



VISTOS:

Ordenanza Municipal N° 068-202-CMPP de fecha 14 de enero de 2025, Proveído N° 249 de Gerencia Municipal, y demás actuados que forman parte del presente expediente, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 27680, Ley de Reforma Constitucional, establece que los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, radicando esta autonomía en la facultad de ejercer actos de gobierno y de administración;

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, 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 0001-2025-MPP/GN/OAOV del 14 de enero de 2025, el Director 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;

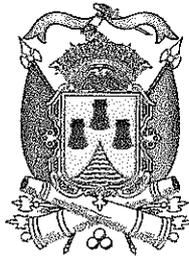
Que, con Proveído N° 249 de Gerencia Municipal se remite el Informe 0001-2025-MPP/GN/OAOV, en el cual solicita se designe como responsable del libro de reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Puno, también señala que se debe designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Por tanto, en mérito a lo expuesto en los considerandos precedentes y con las facultades conferidas en el artículo 20°, numeral 6) de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DESIGNAR, como responsables del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad





Municipalidad Provincial de Puno

Provincial de Puno, Titular y Alterno dentro del Palacio Municipal a los siguientes funcionarios:

RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
TITULAR	Abog. EDDISON DICK YUPANQUI MENDOZA	DIRECTOR 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:

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



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. - DISPONER, que la Oficina de Tecnología e Informática, publique la presente Resolución en el Portal Web Institucional de la Municipalidad Provincial de Puno <https://portal.munipuno.gob.pe/>.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL PUNO

Lic. Javier Ponce Roque
ALCALDE



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL PUNO

Abog. Roberto Carlos Juárez Choca
SECRETARIO GENERAL