



Municipalidad Provincial de Puno

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 097-2026-MPP/A

Puno, 03 de febrero de 2026.

VISTO:

El Informe N° 001-2026-MPP/OAOV del Director de la Oficina de Atención y Orientación al Vecino, y demás actuados que forman parte del presente expediente, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido por el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificada por Ley N° 30305, señala que *"Las municipalidades provinciales y distritales son Órganos de Gobierno Local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia (...)"*; lo que debe ser concordado con lo dispuesto por el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades que especifica que: *"Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia"*. En ese sentido la autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno administrativo y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972 *"Ley Orgánica de Municipalidades"* establece que: *"Los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad con la Constitución Política, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como a las normas técnicas referidas a los sistemas administrativos del Estado, que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio"*.

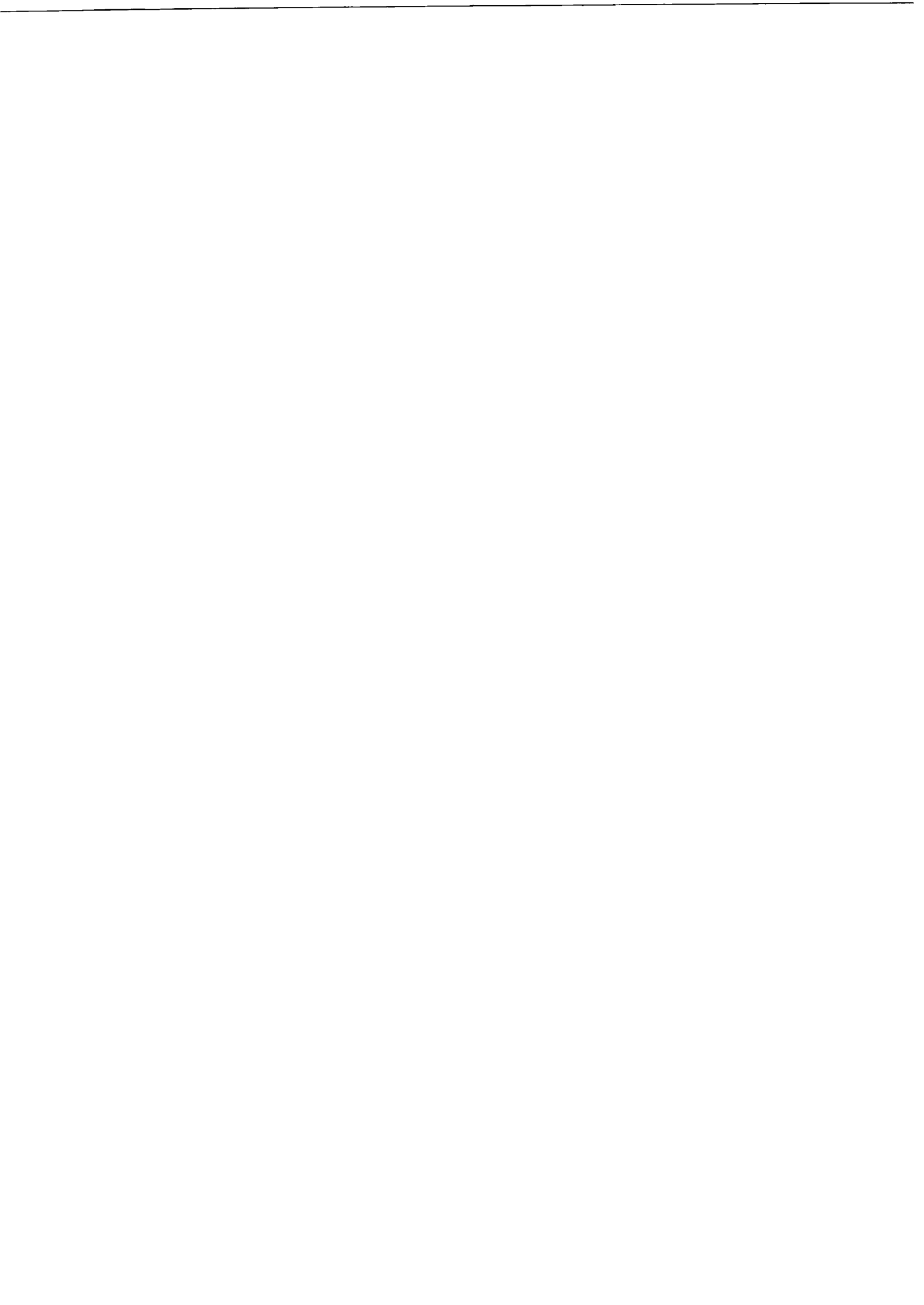
Que, el Decreto Supremo Na 007-20220-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas. La presente norma es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3° de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM; que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas;

Que, el Libro de Reclamaciones es 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, el artículo 7° del referido Decreto Supremo, establece en su numeral d) que una de las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad; *"Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como cumplimiento del Proceso de gestión de reclamos de la entidad, (...)"*;

Que, corresponde designar al Responsable Titular y Responsable Alternativo del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Puno, quienes deberán velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en él;







Municipalidad Provincial de Puno

Que, mediante Informe 001-2026-MPP/OAOV del 08 de enero de 2026, el Director de la Oficina de Atención y Orientación al Vecino, remite la propuesta de funcionarios responsables del libro de reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Puno y recomienda implementar el acto resolutivo para tal fin;

Estando a lo expuesto en los considerandos que preceden y conforme a la atribución que le confiere el artículo 20° numeral 6° de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972;

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:

RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
TITULAR	Abog. CESAR VILLASANTE FLORES	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 SÓLIDOS
SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
SUB GERENCIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE
PROGRAMA ESPECIAL DE TERMINAL TERRESTRE - PUNO
PROGRAMA ESPECIAL BAHÍA DEL LAGO
PROGRAMA ESPECIAL POLICLINICO 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, al 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

 Abog. Roberto Carlos Juárez Checa
 SECRETARIO GENERAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL PUNO

 Lic. Javier Ponce-Roque
 ALCALDE

