



Municipalidad Provincial de Puno

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

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0584-2026-MPP/A

Puno, 29 de abril del 2026

VISTOS:

El Informe N° 024-2026-MPP/OAOyDV, de fecha 28 de abril del 2026, remitido por la Directora de la Oficina de Atención, Orientación y Defensoría del Vecino y demás actuados;

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 N° 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.

Que, mediante Informe N° 024-2026-MPP/OAOyDV, de fecha 28 de abril del 2026, la Directora de la Oficina de Atención, Orientación y Defensoría del Vecino, 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.

Por lo que, 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.





Municipalidad Provincial de Puno

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. Sulma Kelly Balcona Pérez	Director de la Oficina de Atención, Orientación y Defensoría del Vecino.
Alternativo	Abog. Myriam Doris Condori Chaiña	Especialista 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 del Terminal Terrestre - Puno
Programa Especial Bahía del Lago
Programa Especial Policlínico Municipal


ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR, la presente Resolución de Alcaldía a los designados como responsables, a 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 la REMISIÓN de la presente Resolución de Alcaldía 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