



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD NUEVA
Año de la Universalización de la Salud"

Resolución de Alcaldía

N° 344-2020-MDCN-T.

Ciudad Nueva, 28 de setiembre del 2020.

VISTO:

El Informe N° 235-2020-SGSG-MDCN-T, de fecha 25 de Setiembre del 2020, emitido por la Sub Gerencia de Secretaria General y Proveído N° 5777, de fecha 28 de Setiembre del 2020, emitido por la Gerencia Municipal, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, es un Órgano de Gobierno Local que goza de autonomía, política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia conforme lo establece el art. 194° de la Constitución Política, modificada por la ley de Reforma Constitucional, Ley N° 30305 en concordante con el art. II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, mediante Informe N° 235-2020-SGSG-MDCN-T, de fecha 25 de Setiembre del 2020, emitido por la Sub Gerencia de Secretaria General, solicita la designación mediante Acto Resolutivo al Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva;

Que, mediante Proveído N° 5777, de fecha 28 de Setiembre del 2020, emitido por el Gerente Municipal Mg. BILL VILLEGAS MAMANI, comunica que la Gerencia de Asesoría Jurídica tome conocimiento y emita el acto resolutivo designando a la Secretaria General Abog. Betty Kioko López Tang, como responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad;

Que, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, 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, el artículo 5 del citado Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, y establece la obligación de informar a sus respectivos órganos de control institucional sobre su cumplimiento;

Que, conforme lo previsto en el DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, en el cual establece en el Artículo 3) **Libro de Reclamaciones**, es un Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público;

Que, conforme lo previsto en el DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM, en el cual establece en el Artículo 10) **Deber de atención de reclamos**, Todos los funcionarios y servidores civiles de la entidad pública, de manera conjunta con el Responsable del proceso de gestión de reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos;

Que, el artículo 6 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades - establece que el ALCALDE es el Representante Legal de la Municipalidad y su MÁXIMA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA, concordante con lo previsto en el artículo 43 de la citada Ley, establece expresamente que las resoluciones de Alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo;

Que, estando de conformidad con lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades, N° 27972; y el TUO de la Ley de Procedimientos Administrativo General N° 27444, con el visto bueno de la Gerencia Municipal y Gerencia de Asesoría Jurídica;





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD NUEVA
Año de la Universalización de la Salud"

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR como responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, a la **SUB GERENTE DE SECRETARIA GENERAL ABOG. BETTY KIOKO LÓPEZ TANG**, a partir del 28 de setiembre del 2020, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en él.

ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO todo Acto Resolutivo que se oponga a la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR a la Sub Gerencia de Secretaria General su debido cumplimiento e implementación de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: DISPONER a la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información cumplan con publicar en el portal de la institución la presente Resolución, www.municipiadnueva.gob.pe

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL
CIUDAD NUEVA**

.....
C.P.C. HELMER JOEL FERNÁNDEZ CHAPARRO
ALCALDE

C.C.
ALCALDÍA
GM
SGSG
SGSP
GGP
INTERESADO
ARCHIVO.