



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL MIGUEL CHECA

Creado mediante Ley N° 11515 del 10 de noviembre de 1950  
Av. Victoria N° 485 Cas. Sojo – SULLANA  
RUC 20165923155. Email: [Munimiguelcheca@hotmail.com](mailto:Munimiguelcheca@hotmail.com)

“Año de la Universalización de la Salud”

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N°032-2020/MDMCH-A

Miguel Checa, 23 de enero del 2020

**EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIGUEL CHECA**

### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante D.S N°042-2011-PCM se establece la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un LIBRO DE RECLAMACIONES, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública.

Que, con Resolución Ministerial N°367-2015-CG de fecha 21-12-2015, la Contraloría General de la República aprueba Directiva N°018-2015-CG/PROCAL “Verificación del Cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”.

Que, esta Directiva se ha creado con la finalidad de regular la facultad de verificación atribuida a la Contraloría General de la República, a través de los Órganos de Control Institucional, para determinar el cumplimiento por parte de las entidades públicas de las obligaciones establecidas en el D.S N°042-2011-PCM.

Que, así mismo el objetivo de esta Directiva N°018-2015-CG/PROCAL, es establecer las disposiciones para uniformizar a sus respectivos Órganos de Control institucional sobre el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N°042-2011-PCM, establecer las disposiciones para estandarizar los reportes que los Órganos de Control Institucional remitirán a la Contraloría General de la República, informando sobre los resultados de la verificación efectuada, cuando esta lo requiera.

Que, posteriormente se expide el D.S N°123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, cuyo artículo 8° preceptúa

Que, de conformidad con el Decreto Supremo N°007-2020-PCM establece el alcance, las condiciones, los roles 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.

Que, la presente norma tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la atención al administrado.

Que, 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 D.S 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.

....//// VA A FOLIO N° 02





## MUNICIPALIDAD DISTRITAL MIGUEL CHECA

Creado mediante Ley N° 11515 del 10 de noviembre de 1950  
Av. Victoria N° 485 Cas. Sojo – SULLANA  
RUC 20165923155. Email: [Munimiguelcheca@hotmail.com](mailto:Munimiguelcheca@hotmail.com)

..../// Viene de folio 1 de la Resolución de Alcaldía N°032-2010-MDMCH

Que, teniendo que el RECLAMO es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.

Que, mediante el artículo 5° de la citada norma manifiesta que la Plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se le denomina "LIBRO DE RECLAMACIONES", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de la información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.

Que, las entidades deben contar como medio de respaldo con un libro de reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para orientación al ciudadano denominada Plataforma GOB.PE(www.gob.pe)

De conformidad con lo dispuesto por el despacho de Alcaldía, en uso de las facultades conferidas por la Ley Orgánica de las Municipalidades, 27972, y de las normas antes glosadas:

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** RATIFICAR, a partir de la fecha a la SRTA. MILAGROS SOJO DIOSES, SECRETARIA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIGUEL CHECA, como responsable de llevar el control del libro de reclamaciones, en el cual se registra información que consignan los ciudadanos, informándoles de ser el caso de las medidas adoptadas, en virtud a lo dispuesto por la normatividad vigente estipulada en los considerandos, teniendo en cuenta que en la gestión anterior fue designada para esta labor con Resolución de Alcaldía N°313-2011-MDMCH/A de fecha 25-06-2011.

**Artículo Segundo.-** Deje sin efecto las disposiciones que se opongan a la presente Resolución.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL MIGUEL CHECA  
*[Firma]*  
Olemar Méndez Jiménez  
ALCALDE