



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

¡Sirviendo al pueblo de todo corazón!



"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"  
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

000331

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 211-2018-MDT/A

El Tambo, 02 de agosto de 2018

LA ALCALDESA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO:

VISTO:

El Informe N° 280-2018-MDT/GM de 31 de julio de 2018 del Gerente Municipal, el Reporte N° 219-2018-MDT-A/SG de 12 de julio de 2018 del Secretario General, sobre "DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE INSTITUCIONAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO" y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Estado, establece que las Municipalidades Provinciales y Distritales, son los órganos de Gobierno Local, tienen 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,

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 053-2018-MDT/GM de 05 de febrero de 2018 se aprueba la "Directiva sobre Normas para la Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad Distrital de El Tambo"; la misma que, en el literal c) de su ítem IV define al Comité de Gestión como un órgano gestor de la Calidad que debe ser la referencia en los temas de Calidad para todos, analizar la información asociada al grado de satisfacción de los vecinos, usuarios y/o administrados que reciba, y proponer las acciones necesarias para optimizar el funcionamiento de la Municipalidad Distrital de El Tambo dentro del espíritu de la Mejora Continua. Está presidida por el Gerente Municipal e integrada por los Gerentes de Planeamiento y Presupuesto, Asesoría Jurídica, y Administración y Finanzas, la Subgerencia de Sistemas y Procesos, y el funcionario responsable de Servicio de Atención al Ciudadano;

Que, esta misma Directiva en su ítem 7.2. establece que, el Responsable Institucional de Servicio de Atención al Ciudadano, es el funcionario designado del órgano de Servicio al Ciudadano se encargara de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias, para lo cual contará con el apoyo de los responsables sectoriales en cada sede municipal. Se le delegará las funciones respectivas mediante Resolución de Alcaldía, y dependerá funcionalmente de la Gerencia Municipal en concordancia con los artículos 52°, 53° y 54° del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de El Tambo; el mismo que deberá cumplir las funciones siguientes: a) Implementar, monitorear y controlar la gestión de quejas, reclamos y sugerencias en la MDT; b) Recibir y registrar todas las quejas, reclamos y sugerencias de los administrados, haciendo uso de las herramientas o elementos implementados para tal fin; c) Revisar diariamente el libro de reclamaciones, sistema u otro registro de reclamos, quejas y sugerencias. d) Solicitar a través de las Gerencias, Sub Gerencias u órganos de la MDT el descargo respectivo a los funcionarios o servidores aludidos en el reclamo, queja o sugerencia; e) Solicitar a las Gerencias, Sub Gerencias u órganos de la MDT la sustentación de las medidas adoptadas en relación al reclamo, queja o sugerencia; f) Remitir al administrado el descargo del servidor o funcionario y las medidas adoptadas por su jefe inmediato, a fin de tener por resuelto reclamo, queja o sugerencia en primera instancia; g) Remitir los reclamos, quejas y sugerencias en segunda instancia al Comité de Gestión de Calidad; h) Emitir informe mensual al Comité de Calidad sobre la gestión de reclamos, quejas o sugerencias, realizando las recomendaciones necesarias para la mejora continua; i) Proponer acciones de mejoras para disminuir la frecuencia de quejas y reclamos e incrementar la participación ciudadana en





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

*¡Sirviendo al pueblo de todo corazón!*

000330

sugerencias; j) Implementar acciones de sensibilización y capacitación del personal sobre el proceso de trámite y tratamiento de las quejas y reclamos; k) Designar y evaluar a los responsables sectoriales de cada sede municipal; y l) Verificar los Libros de Reclamaciones y/o registros de las sedes desconcentradas, constatando que cada reclamo, queja y sugerencia estén debidamente registradas en el sistema habilitado para tal caso;

Que, mediante Resolución N° 210-2018-MDT/A de 02 de agosto de 2018 se conforma el Comité de Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de El Tambo;

Que, a través del Reporte N° 219-2018-MDT-A/SG el Secretario General solicita la implementación de la "Directiva sobre Normas para la Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Municipalidad Distrital de El Tambo" que tiene como finalidad "Establecer los procedimientos para la atención de reclamos, quejas y sugerencias presentadas por el ciudadano", recomendando la conformación del Comité de Gestión de Calidad y la designación del Responsable Institucional; y, con Informe N° 280-2018-MDT/GM el Gerente Municipal propone que, se designe como Responsable Institucional de Servicio de Atención al Ciudadano al Secretario General Abg. José Lutz Alvino Arge;

Que, por las consideraciones expuestas y estando dentro de las facultades establecidas por el numeral 6) del artículo 20° de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades;

## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO - DESIGNAR** a partir de la fecha al **Secretario General de la Municipalidad Distrital de El Tambo, Abg. José Lutz Alvino Arge** como **RESPONSABLE INSTITUCIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR** a la Gerencia Municipal, a las Gerencias de Planeamiento y Presupuesto, y de Administración y Finanzas; y, a las Sub Gerencias de Recursos Humanos, y de Sistemas y Procesos, brindar el presupuesto, logística, personal y soporte técnico respectivo para la implementación de las responsabilidades del Responsable Institucional de Servicio Atención al Ciudadano.

**ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución al Comité de Gestión de Calidad, a la Gerencia Municipal a las Gerencias de Planeamiento y Presupuesto, y de Administración y Finanzas; a las Sub Gerencias de Recursos Humanos, y de Sistemas y Procesos, y, al Secretario General para su conocimiento e implementación.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

**NOEMI CURI CAPCHA**  
ALCALDESA