

O G A .



Resolución de Secretaría General

Lima, 7 de febrero de 2020

No. 011-2020-EF/13

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, tiene por objeto establecer 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;

Que, la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que dentro del plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados desde el día siguiente de publicada la Resolución de Secretaría de Gestión Pública que aprueba las normas complementarias del Decreto en mención, las entidades designan por primera vez al responsable de la gestión de reclamos, titular y alterno, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, el artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM dispone que es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, la de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsables, titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, de conformidad con el literal e) del artículo 93 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 301-2019-EF/41, la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario de la Oficina General de Servicios al Usuario tiene como función gestionar y tramitar, dentro de los plazos establecidos por normas legales vigentes, las actividades de acceso a la información, reclamaciones y quejas presentados por los usuarios; y,

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; y, en el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzanzas, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 301-2019-EF/41;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Designar al/ a Director/a General de la Oficina General de Servicios al Usuario y al/a la Director/a de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario de la Oficina General de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzanzas,



016236-20



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que ha tenido a la vista
07 FEB. 2020
Juan Raúl López Torres
DE JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

como responsables titular y alterno, respectivamente, del proceso de gestión de reclamos.



Artículo 2. La presente Resolución de Secretaría General se publica en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas (www.gob.pe/mef).

Artículo 3. Remitir copia de la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y a los interesados para los fines pertinentes.

Regístrese y comuníquese.

KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaría General
Ministerio de Economía y Finanzas