



## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N.º 016-2025-MDSJL

San Juan de Lurigancho, 31 de enero de 2025.

### EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO

**VISTO:** EL Informe N.º 000059-2025-MDSJL/OGSG-OGDAC, del 28 de enero de 2025, de la Jefa de Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano; el Proveído N.º 000325-2025-MDSJL/OGSG, del 28 de enero de 2025, de la Jefa de Oficina General de Secretaria General; el Proveído N.º 000337-2025-MDSJL/OGSG, del 29 de enero de 2025, de la Jefa de Oficina General de Secretaria General; el Proveído N.º 00316-2025-MDSJL/GM, de la fecha, del Gerente Municipal, y ;

### CONSIDERANDO:

Que, conforme lo prescribe el artículo 194 de la Constitución Política del Perú, modificada por Ley N.º 30305, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, que radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, a través del Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, se 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,

Que, el citado Decreto Supremo 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 calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de modernización de la gestión pública;

Que, en el literal d) del artículo 7 de la norma precitada, se establece que es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe), debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital;

Que, con Resolución de Alcaldía N.º 395-2024-MDSJL, del 31 de julio de 2024, se designa a partir del 01 de agosto de 2024 a la señora Vanessa Acevedo Medina, Jefa de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano y al señor Francisco Manuel Hilario Falcon, Jefe de la Oficina General de Gobierno Digital e Innovación, como funcionaria responsable titular y funcionario responsable alterno, respectivamente, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad en el marco del Decreto Supremo N.º 007- 2020-PCM;



Que, mediante Resolución de Alcaldía N.º 005-2025-MDSJL, de fecha 10 de enero de 2025, se acepta con eficacia anticipada al 09 de enero de 2025 (ultimo día laboral) la renuncia formulada por Francisco Manuel Hilario Falcon al cargo de confianza de Jefe de Oficina General de Gobierno Digital e Innovación de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho dispuesta mediante Resolución de Alcaldía N.º 386-2024-MDSJL., de fecha 18 de julio de 2024;



Que, mediante Resolución de Alcaldía N.º 006-2025-MDSJL, de fecha 10 de enero de 2025, se designa temporalmente a partir de la fecha al señor Eduardo Enrique Correa Talledo, en el cargo de confianza de Jefe de Oficina General de Gobierno Digital e Innovación de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, en adición a sus funciones de Jefe de Oficina General de Administración y Finanzas;



Que, resulta pertinente traer a colación el numeral 17.1 del artículo 17 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, el cual establece que “La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción.”;



Que, en relación con el régimen de eficacia anticipada de los actos administrativos, el numeral 7.1 del artículo 7 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General precisa que dicho régimen es susceptible de ser aplicado a los actos de administración interna, siempre que no se violen normas de orden público ni afecte a terceros;

Que, la emisión del acto de administración interna que modifica la Resolución da por concluida la encargatura, y a la vez dispone la designación temporal de puesto, con eficacia anticipada, para el ejercicio fiscal 2024, no vulnera normas de orden público ni afecta derechos o interés de terceros;

Que, resulta necesario seguir promoviendo una cultura de mejor atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho y la implementación pertinente del /proceso de gestión de reclamos con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida y ante la renuncia de la funcionaria alterno es necesario designar a un nuevo funcionario para que asuman la responsabilidad de la gestión;

Estando a lo expuesto, con el visado de Gerencia Municipal, Oficina General de Asesoría Jurídica, y en uso de las facultades conferidas por el numeral 6 del artículo 20 de la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

## RESUELVE:

**Artículo 1.- MODIFICAR** el artículo 2 de la Resolución de Alcaldía N.º 395-2024-MDSJL, del 31 de julio de 2024, en los siguientes términos:

“**Artículo 2.- DESIGNAR** con eficacia anticipada a partir del 10 de enero de 2025 al señor Eduardo Enrique Correa Talledo, designado temporalmente como Jefe de Oficina General de Gobierno Digital e Innovación en adición a sus funciones de Jefe de Oficina General de Administración y Finanzas como funcionario responsable alterno, encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad en el marco del Decreto Supremo N.º 007- 2020-PCM”.



**Artículo 2.- DISPONER** que los demás extremos de la Resolución de Alcaldía N.º 395-2024-MDSJL, del 31 de julio de 2024, se mantienen subsistentes por los motivos expuestos en los considerandos precedentes.



**Artículo 3.- ENCARGAR** a la Oficina General de Secretaría General oficiar a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, dentro de los tres días hábiles de efectuada las designaciones, de conformidad al inciso d) del artículo 7 del Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM.

**Artículo 4.- ENCARGAR** a la Oficina General de Secretaría General, la notificación de la presente Resolución a los órganos y unidades orgánicas competentes; así como a la Oficina General de Comunicaciones e Imagen Institucional en coordinación con la Oficina General de Gobierno Digital e Innovación efectúe la publicación de la presente Resolución en el portal institucional ([www.munisjl.gob.pe](http://www.munisjl.gob.pe)).



**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**

  
SAN JUAN DE LURIGANCHO  
LINA ESTHER FLÓREZ FERNÁNDEZ  
JEFA DE OFICINA GENERAL DE SECRETARÍA GENERAL

  
SAN JUAN DE LURIGANCHO  
JESÚS MALDONADO AMADO  
ALCALDE



