



## Resolución Gerencial Regional

Nº 0228 -2022-GRA/GRTC

El Gerente Regional de Transportes y Comunicaciones del  
Gobierno Regional - Arequipa;

### VISTO:

El Informe Nº 370-2022-GRA/GRTC-OA., de fecha 13 de diciembre del 2021, mediante el cual la Oficina Administrativa remite la propuesta para la designación del encargado del libro de reclamaciones; y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Gerencial Regional Nº 042-2021-GRA/GRTC, de fecha 21 de abril del 2021 se designó como responsables Titular y Alterno de Libro de Reclamaciones de esta Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones a la Abog. Fiorella Delgado del Capio y el Abog. Juan Celestino Yucra Retamozo; posteriormente, con Resolución Gerencial Regional Nº 018-2022-GRA/GRTC, de fecha 24 de febrero del 2022, se modificó al integrante alterno cargo que fue asumido por el Eco. Jorge González Ilaquita.

Que, mediante Informe Nº 034-2022-GRA/GRTC-SGTT-sdsv., el Sub Director de Seguridad Vial Jorge Gonzales Ilaquita, en su calidad de encargado Alterno del Libro de Reclamaciones, manifiesta que debido a la recargada labor que ostenta como Jefe de Seguridad Vial, no le permite administrar satisfactoriamente el Libro de Reclamaciones, requiriendo de urgencia se designe a otro servidor endicho cargo; en atención a lo señalado el Jefe de la Oficina de Administración emite el Informe Nº 370-2022-GRA/GRTC-IOA, mediante el cual alcanza la propuesta para la designación de los nuevos responsables del libro de reclamaciones, proponiendo a los servidores Eco. Cilene Villafuerte Gómez, como Titular y Abog. Teddy Amny Castro Quispe como integrante Alterna.

Que, el Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública”, se estableció que las entidades de la administración pública señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo 054-2018-PCM, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos. Y, conforme lo dispone en el referido Decreto Supremo, el Libro de Reclamaciones es un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, el literal d, del artículo 7º del Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM, señala como 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 Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob. pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación”.



## Resolución Gerencial Regional

Nº 0228 -2022-GRA/GRTC

Que, en relación al artículo precedentemente citado, corresponde al Gerente Regional de Transportes y Comunicaciones como máxima autoridad administrativa de esta Gerencia Regional designar al Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, (Libro de Reclamaciones); en tal sentido y tomando en consideración la propuesta realizada por la Oficina Administrativa; se hace necesario emitir el resolutivo designando al encargado titular y suplente del Libro de Reclamaciones de esta Gerencia Regional, quienes deberán asumir su cargo, gestionando de manera oportuna e idónea los reclamos que se presenten.

Que, de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y en uso de las facultades conferidas por la Resolución Ejecutiva Regional Nº 316-2022-GRA/GR;

### SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.- MODIFICAR** el contenido de la Resolución Gerencial Regional Nº 042-2021-GRA/GRTC, respecto a la conformación de los integrantes del Libro de Reclamaciones de esta Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, quedando como responsables los siguientes servidores:

Eco. Cilene Villafuerte Gómez	DNI. 47293000	TITULAR
Abog. Teddy Amny Castro Quispe	DNI. 43763922	ALTERNO

**ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR** al titular designado informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados titular y alterno del libro de reclamaciones conforme a los dispuesto en el Art. 8 Numeral 8.3 de del D.S. Nº 007-2020-PCM en el plazo de (03) días hábiles de suscrita la presente resolución.

**ARTICULO TERCERO.- ENCARGAR** la notificación de la presente Resolución conforme lo dispone el Art. 20 del TUO de la ley 27444.

Dada en la Sede de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional – Arequipa a los **19 DIC 2022**

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE**

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES  
Y COMUNICACIONES

C.P.C Remis Ysidro Zegarra Dongo  
Gerente Regional de Transportes  
Y Comunicaciones