



Tribunal Constitucional

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 202 -2021-P/TC

Lima, 28 de octubre de 2021

VISTOS

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Tribunal Constitucional, aprobado mediante la Resolución Administrativa 233-2018-P/TC y la Resolución Administrativa 050-2011-P/TC, de fecha 9 de mayo de 2011; y,

CONSIDERANDO

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establecieron disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública las cuales, de conformidad a la segunda disposición complementaria final del referido dispositivo, son de aplicación progresiva conforme a los plazos, cronograma y condiciones estipuladas en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP;

Que, el artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que el Libro de Reclamaciones debe implementarse mediante una plataforma digital que permita realizar el registro de los reclamos y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como la gestión del reclamo y supervisión de los mismos por parte de las entidades de la Administración Pública;

Que, el inciso d) del artículo 7° del referido Decreto Supremo establece que la máxima autoridad administrativa de cada entidad debe designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y responsable alterno del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad; siendo que tal designación debe ser comunicada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en un plazo de tres días hábiles de efectuada la designación;

Que, de acuerdo con lo dispuesto en el literal g) del artículo 43° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Tribunal Constitucional, aprobado mediante la Resolución Administrativa 233-2018-P/TC, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, es el órgano encargado de recibir y atender los reclamos o quejas que se presenten en el Libro de Reclamaciones, derivarlos a la unidad orgánica que corresponda para su atención;

Que, mediante Resolución Administrativa N° 050-2011-P/TC, de fecha 09 de mayo de 2011, se designó a la jefatura de la Oficina de Trámite Documentaria y Archivo, como responsable del Libro de Reclamaciones;

Que en tal sentido, es necesario establecer que el Tribunal Constitucional como garante en la defensa de los derechos de las personas cuente con un Libro de Reclamaciones en los cuales los litigantes, abogados y ciudadanos en general puedan registrar su insatisfacción o disconformidad respecto a la atención brindada en el ejercicio de su función administrativa;

En uso de las facultades conferidas a esta Presidencia por la Ley N° 28301, Organica del Tribunal Constitucional;



Tribunal Constitucional

SE RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Administrativa N° 050-2011-P/TC, de fecha 09 de mayo de 2011.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR a la señora Elizabeth Mercedes Medina Guzmán, Jefa (e) de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones.

ARTÍCULO TERCERO.- DESIGNAR a la señora Flor Marlene Robles Berrocal, Asistente en Atención al Ciudadano, como responsable alterno del Libro de Reclamaciones.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que en el plazo de tres días hábiles de publicada la presente se ponga en conocimiento de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la presente resolución, de conformidad con el inciso d) del artículo 7°, el numeral 8.3 del artículo 8° y la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

ARTÍCULO QUINTO.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información la difusión y publicación de la presente resolución en el portal web institucional.

ARTÍCULO SEXTO.- NOTIFICAR la presente resolución a la señora Elizabeth Mercedes Medina Guzmán y a la señora Flor Marlene Robles Berrocal, a la Secretaría General, a la Dirección General de Administración, a las oficinas de Gestión y Desarrollo Humano, Imagen Institucional, Planeamiento y Desarrollo, Presupuesto, Trámite Documentario y Archivo, Tecnologías de la Información, Contabilidad y Tesorería, Logística y al Órgano de Control Institucional.

Regístrese, comuníquese y publíquese

(firmado digitalmente)

MARIANELLA LEDESMA NARVÁEZ
Presidenta del Tribunal Constitucional