



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° *014* -2016/DP

Lima, 18 MAR. 2016

VISTA:

La propuesta de la Primera Adjunta (e) efectuada mediante el Memorándum N° 073-2016-DP/PAD, que adjunta el Oficio Múltiple N° 005-2016-PCM/SGP, a través del cual se solicita la emisión de la resolución que designe al/a la funcionario/a responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y modificatorias, y mediante Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprobó el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" en las entidades de la Administración Pública, en adelante EL MANUAL, con la finalidad de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas y mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos, dentro del proceso de Modernización de la Gestión Pública e incorporar el enfoque de género e interculturalidad;

Que, asimismo, a través de Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, se aprobaron los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva de EL MANUAL, que tienen por objeto establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar su implementación progresiva, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y la evaluación de su cumplimiento;

Que, el numeral 1.2 del Capítulo I de EL MANUAL precisa que el segundo sub elemento del Estándar 1 denominado: "Estrategia y Organización", releva la importancia de que en cada entidad exista una persona responsable de revisar y garantizar que los procesos internos y procedimientos brindados estén simplificados, lo que implica que se hayan priorizado las necesidades del ciudadano;

Que, al respecto, mediante Oficio Múltiple N° 005-2016-PCM/SGP la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros solicita la remisión del documento por el cual se designe al/ a la funcionario/a responsable de la mejora de atención a la ciudadanía a fin de efectuar las coordinaciones respectivas;

Que, en ese sentido, a fin de cumplir con lo dispuesto por la normatividad vigente, resulta procedente designar a la funcionaria responsable de la mejora de atención a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo;

Con los visados de la Primera Adjuntía, de la Secretaría General y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,





Defensoría del Pueblo

En uso de las facultades conferidas por el artículo 5° y el numeral 8) del Artículo 9° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y sus modificatorias; en concordancia con el literal d) del Artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante la Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP; y estando el encargo efectuado mediante Resolución Defensorial N° 004-2011/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- DESIGNAR a la abogada **Claudia Rosanna DEL POZO GOICOCHEA**, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo.

Artículo Segundo.- DISPONER la publicación de la presente resolución en el Portal de Transparencia de la Defensoría del Pueblo.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Eduardo Vega Luna
DEFENSOR DEL PUEBLO (e)

