

**RESOLUCION N° 132 -2023-2024-OM-CR**

Lima, 19 de julio de 2024

**VISTOS:**

El Oficio 1331-1537672-10-2023-2024-DGP-OM-CR de la Dirección General Parlamentaria y el Reglamento de Organización y Funciones del Servicio Parlamentario del Congreso de la República, aprobado mediante Acuerdo 059-2023-2024/MESA-CR y la Resolución 043-2023-2024-OM-CR.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Decreto Supremo 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece 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 citada norma 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, el Decreto Supremo en mención es de aplicación obligatoria para el Congreso de la República según lo establecido en su artículo 3, máxime cuando la base constitucional de dicho precepto legal está consagrada en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú;

Que, en ese contexto, mediante la Resolución 090-2019-2020-OM/CR de fecha 12 de febrero de 2020, se delegó en el jefe del Departamento de Gestión Documental como órgano responsable, las obligaciones a que se refiere el artículo 7 del Decreto Supremo 007-2020-PCM y como órgano alterno al/la jefe (a) del Departamento de Recursos Humanos;

Que, mediante Acuerdo de Mesa Directiva 059-2023-2024/MESA-CR y la Resolución 043-2023-2024-OM-CR, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Servicio Parlamentario, que establece las competencias y responsabilidades de cada uno de los órganos y unidades del Servicio Parlamentario del Congreso de la República y facilita la evaluación y supervisión de los procesos y resultados, permitiendo identificar oportunidades de mejora y optimización de los recursos públicos;

Que, a partir de la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones del Servicio Parlamentario, la Oficina de Participación Ciudadana ha asumido la función de supervisar y coordinar las actividades del Libro de Reclamaciones de naturaleza física y virtual, en virtud del literal g) del artículo 40 del mencionado reglamento;



*Congreso de la República*  
*Oficialía Mayor*

Que, en virtud de lo antes expuesto y teniendo en consideración la naturaleza de sus funciones, resulta necesario delegar como responsable titular al/la jefe (a) de la Oficina de Participación Ciudadana y responsable alterno al/la jefe (a) del Departamento de Recursos Humanos;

De conformidad con lo establecido en el artículo 40 del Reglamento del Congreso de la República.

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.- DEJAR SIN EFECTO** la Resolución 090-2019-2020-OM/CR de fecha 12 de febrero de 2020, en la cual se delegó en el jefe del Departamento de Gestión Documental como órgano responsable de las obligaciones a que se refiere el artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública y como órgano alterno al jefe del Departamento de Recursos Humanos.

**Artículo Segundo.-** Delegar en el/la jefe (a) de la Oficina de Participación Ciudadana, como responsable titular, las obligaciones a que se refiere el artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública y como responsable alterno al/la jefe (a) del Departamento de Recursos Humanos.

**Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.**



  
GIOVANNI FORNO FLOREZ  
Oficial Mayor  
CONGRESO DE LA REPUBLICA