



# Primera Maravilla del Perú

## COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

### RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N° 013-2024/CACTBI

Baños del Inca, febrero 01 de 2024

#### EL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA

#### VISTOS:

Memorándum N° 049-2024/CACTBI de fecha febrero 01 de 2024, Carta N° 014-2024-G/CTBI de fecha enero 17 de 2024, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, en atención a la Ley de Creación del Complejo Turístico Baños del Inca, la Ley N° 25120, modificada por Ley N° 28763 y de conformidad con su Reglamento, se tiene que el control de esta institución es ejercido por el Comité de Administración del Complejo Turístico de Baños del Inca por lo que resultan válidas las cesiones que sean tomadas en Sesiones Ordinarias o Extraordinarias con fines de un mejor desempeño para la Administración Pública;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 17 de enero de 2020, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en cuya Única Disposición Complementaria Derogatoria, se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, respecto de la Obligación de las entidades del Sector Público, de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, mediante el inciso d) del artículo 7° Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que "Establece Disposiciones para la Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública" dispone: "d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles, como responsables 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](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, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública, tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de 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. Asimismo, en el artículo 5 o del referido Decreto Supremo establece en su numeral 5.1) "La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades";

 Plaza de Armas de Baños del Inca



076 348249



076 348563



[informes@ctbi.pe](mailto:informes@ctbi.pe)



[www.ctbi.pe](http://www.ctbi.pe)



# Primera Maravilla del Perú

## COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA

Que el Art °4 de la norma citada precedentemente, en el numeral 4.1) señala: "El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le presto un bien o servicio. 4.2) De manera enunciativa, el reclamo versa sobre los siguientes aspectos: I) Trato profesional durante la atención ; (II) información (III) Tiempo de atención (IV) acceso a la prestación de os bienes y servicios (V) resultado de la gestión o atención (VI) confianza de la Entidad ante las personas entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaria de Gestión Pública de la presidencia del Concejo de Ministros respetos de los reclamos interpuestos;

Que, el Artículo 8 o del Responsable del Proceso de gestión de Reclamos del mencionado Decreto Supremo, en el numeral 8.1) establece: "Corresponde al responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital del Libro de Reclamaciones según corresponde en la entidad y sus canales de atención, coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad, y mantener actualizada la información Institucional sobre el proceso de Gestión de reclamos de entidad, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13° y siguientes del presente Decreto Supremo

Que, existe la necesidad Institucional de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia de la entidad y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda, en tal razón resulta necesario designar el funcionamiento responsable del Libro de Reclamaciones del Complejo Turístico Baños del Inca, el mismo que deberá implementar las acciones dispuestas mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y demás normas conexas y vigentes;

Que, conforme Memorándum N° 049-2024/CACTBI de fecha febrero 01 de 2024, en sesión extraordinaria de fecha enero 31 de 2024, en el SEGUNDO ACUERDO "Designar como responsables del Libro de Reclamaciones del CTBI (...)"

### POR TANTO:

Estando a las consideraciones expuestas, y con la autonomía, competencia y facultades previstas en Ley de Creación del Complejo Turístico Baños del Inca, la Ley N° 25120, modificada por Ley N° 28763 su Reglamento, Ley N° 27444, Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, y;

### SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.** – **DESIGNAR**, a los siguientes servidores públicos, como responsables Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, como sigue:

- **DESIGNAR** al Sr. Jorge Antonio Vásquez Gil, identificado con D.N.I. N° 46145364 – servidor empleado permanente de esta entidad bajo el régimen laboral según del Decreto Legislativo 276, quien labora como Guía, como **RESPONSABLE TITULAR** del Libro de Reclamaciones del Complejo Turístico Baños del Inca.
- **DESIGNAR** al Señor Juan Edilberto Vásquez Moreno, identificado con DNI N° 26623497, servidor empleado permanente de esta entidad bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276, quien labora como responsable de Gestión de Personal, como **RESPONSABLE ALTERNO** del Libro de Reclamaciones del Complejo Turístico Baños del Inca.

 Plaza de Armas de Baños del Inca



076 348249



076 348563



informes@ctbi.pe



www.ctbi.pe



# Primera Maravilla del Perú

## COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA

Para el ejercicio fiscal 2024, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución; y conforme a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

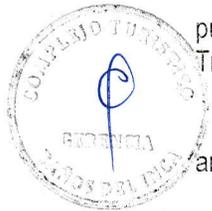
**ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR**, a los servidores designados en el artículo precedente, velar por el correcto uso de los mecanismos para el proceso de Gestión de Reclamos; así como coordinar con la Gerencia, Unidades Orgánicas, Jefaturas y trabajadores que tienen contacto constante con los visitantes a fin de brindar la respuesta oportuna a los reclamos de acuerdo a la normatividad vigente, bajo responsabilidad.

**ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR**, a la SECRETARÍA, COMUNICAR a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, dentro de los tres días hábiles de efectuada la designación, de conformidad al inciso d) del artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

**ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER** que todos los funcionarios y Servidores de esta entidad, brinden el apoyo correspondiente a los designados en el Artículo Primero del presente acto resolutivo, para el estricto cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO. - ENCARGAR**, a la Unidad de Informática y Telecomunicaciones, la publicación de la presente Resolución de Presidencia en el Portal Web de la Entidad y en el Portal de Transparencia de la entidad.

**ARTÍCULO SEXTO. - NOTIFICAR**, la presente Resolución a las personas designadas en el artículo primero, en modo y forma de ley.



**REGÍSTRESE Y ARCHÍVESE**

COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA  
*Jaime Mantilla Silva*  
PRESIDENTE

DISTRIBUCIÓN:

1. Asesoría Legal
2. Gerencia
3. Oficina de Personal
4. Unidad de Informática
5. Designados.

 Plaza de Armas de Baños del Inca



076 348249



076 348563



informes@ctbi.pe



www.ctbi.pe