



## Resolución Jefatural N° 134-2011-INEI

Lima, 10 de junio de 2011

### CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, en sus artículos 57° y 107° establece que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y los documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento. Asimismo, cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, de 08.05.2011 se dispone que las entidades de la Administración Pública, deben contar con un Libro de Reclamaciones con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana, para lograr la eficiencia del Estado; en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles; debiendo designarse mediante resolución del titular al responsable de dicho Libro de Reclamaciones;

Que, resulta pertinente designar al Director Técnico de la Oficina Técnica de Difusión como responsable del Libro de Reclamaciones Virtual de la Entidad, en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada, diferente a la queja por defecto de tramitación, contemplada en la Ley N° 27444;

En uso de las atribuciones conferidas por el artículo 6° del Decreto Legislativo N° 604 “Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática”.

### SE RESUELVE:

**Artículo Único.-** Designar como responsable del Libro de Reclamaciones Virtual del Instituto Nacional de Estadística e Informática, al Director Técnico de la Oficina Técnica de Difusión - OTD, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en él. Dicho Libro será instalado en la página Web del INEI, brindando facilidades al usuario que lo requiera para formular su reclamo, con acceso en los puntos de atención.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE,**



Mr. ANIBAL SANCHEZ AGUILAR  
JEFE (e)

Instituto Nacional de  
Estadística e Informática