



23 MAYO 2011



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JUAN ANDRÉS RAMOS ARAPA
Secretario General
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO

Resolución Presidencial Instituto Nacional Penitenciario N° 395-2011-INPE/P

Lima, 23 MAYO 2011

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, dispone que "Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones 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. (...);

Que, actualmente los administrados no cuentan con un procedimiento para expresar directamente ante nuestra Entidad, su insatisfacción respecto a la atención brindada;

Que, en tal sentido, es necesario aperturar un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por el Instituto Nacional Penitenciario en el ejercicio de su función administrativa;

Contándose con las visaciones de la Secretaría General y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 654, Decreto Supremo N° 009-2007-JUS, Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Resolución Suprema N° 178-2010-JUS y Resolución Suprema N° 007-2011-JUS;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APERTURAR, el Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional Penitenciario, de acuerdo al formato que en Anexo forma parte integrante de presente Resolución, en el cual los usuarios puedan registrar su reclamo respecto de la atención brindada.

ARTÍCULO 2°.- DESIGNAR, como responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional Penitenciario, a la funcionaria **LETTY ANA GARCÍA ARCA**, Subdirectora del Centro de Documentación y Archivo de la Secretaría General.

ARTÍCULO 3°.- REMITIR, copia de la presente Resolución a la mencionada funcionaria, al Órgano de Control Institucional y a las instancias pertinentes para los fines consiguientes.

Regístrese y comuníquese.

WILSON E. HERNÁNDEZ SILVA
GENERAL PNP (R)
PRESIDENTE
CONSEJO NACIONAL PENITENCIARIO