

Municipalidad Distrital de Socabaya
Miguel Grau y Sn Martín s/n
Teléfono 435655
Arequipa - Peru

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° ~~030~~-2013-MDS/A-GM

Socabaya, **13 MAR. 2013**

VISTOS:

La Directiva que establece "**LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA**"; y,

CONSIDERANDO:

Que, según lo dispuesto por el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, el Estado tiene el deber de defender el interés de los consumidores y usuarios.

Que, el numeral 57.1 del artículo 57° de la Ley N° 27444 señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento.

Que, en tal sentido mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se estableció 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.

La Directiva propuesta establece los "**LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA**", siendo un instrumento normativo interno que permite optimizar la administración y control de los reclamos recibidos en la Municipalidad Distrital de Socabaya, permitiendo su atención oportuna por parte de las áreas competentes y garantizando con ello el ejercicio pleno de los derechos de los administrados; en consecuencia, resulta necesario aprobar la Directiva Interna propuesta por este despacho.

En consecuencia, estando a las atribuciones conferidas mediante Decreto de Alcaldía N° 004-2011-MDS;

SE RESUELVE :

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la Directiva N° 001-2013-MDS que establece "**LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA**", que como anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: DISPONER que la Oficina de Secretaría General sea la responsable de la implementación de la presente Directiva.



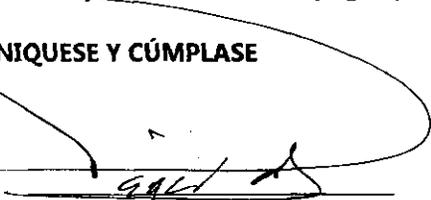


Municipalidad Distrital de Socabaya
Miguel Grau y Sr Martin s/n
Telefono 435655
Arequipa - Peru

ARTICULO TERCERO: DISPONER que en plazo de ciento ochenta (180) días calendarios la Unidad de Tecnología de Información y Comunicación implemente el **Libro de Reclamación Virtual** en la Municipalidad Distrital de Socabaya.

ARTÍCULO CUARTO: DISPONER la publicación de la presente, en el **portal institucional** de la Municipalidad Distrital de Socabaya (www.munisocabaya.gob.pe).

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE


Abog. **EDDY PAGUADA ARDILES**
Gerente Municipal (e)

EPA/ams
C.c. Archivo
A 5G se remite en original:
La Directiva N° 001-2013-MDS