

¿Cuál es el plazo para la atención de los reclamos?



- » Las entidades públicas **cuentan con un plazo de 30 días hábiles** para dar respuesta a los reclamos formulados, debiendo informar, de ser el caso, sobre las medidas adoptadas por la entidad para evitar acontecimientos o hechos similares. De acuerdo a lo previsto en el artículo 4° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- » Conforme a lo dispuesto en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, es importante que cada entidad regule un procedimiento interno para dar una respuesta oportuna y adecuada a los reclamos formulados por los ciudadanos y ciudadanas.

¿Cuál es el rol del Órgano de Control Institucional de la entidad?



El Órgano de Control Institucional (OCI) es competente para verificar, de oficio o por denuncia de parte, la implementación del Libro de Reclamaciones, la atención a los reclamos formulados y la implementación de mejoras en la atención a los ciudadanos y ciudadanas, de ser el caso.

Recuerda

Es tu derecho solicitar el Libro de Reclamaciones, en cualquier entidad pública, para formular tu reclamo por la insatisfacción o disconformidad con la atención recibida.



Línea gratuita: **0800-15170**
En Lima (Cercado) Jr. Ucayali N° 394 – 398
Teléfono: 311-0300 Fax: 426-7889
www.defensoria.gob.pe



Descentralización y Buen Gobierno

www.defensoria.gob.pe
Programa de
Descentralización y Buen
Gobierno
Teléfono: (01) 311-0300
Anexo: 2151

Libro de Reclamaciones de las Entidades Públicas



¿Qué es el Libro de Reclamaciones de las Entidades Públicas?



El Libro de Reclamaciones es un mecanismo de participación ciudadana. Permite:

- » A los **ciudadanos y ciudadanas** formular sus reclamos ante la insatisfacción o disconformidad con la atención brindada en una entidad pública.
- » A las **entidades públicas** adoptar las medidas correctivas para mejorar la calidad en la atención y la eficiencia en los servicios prestados.



El Libro de Reclamaciones de las entidades públicas está regulado por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y se **diferencia** del Libro de Reclamaciones de los establecimientos comerciales abiertos al público, regulado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que reglamenta el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y cuya fiscalización corresponde al INDECOPI.

¿Qué información se registra en los Libros de Reclamaciones?



En el Libro de Reclamaciones se pueden registrar reclamos por una **mala atención u orientación** en una entidad pública.

- » **No se pueden** registrar consultas, solicitudes de acceso a la información pública ni peticiones administrativas.
- » **Tampoco** se pueden realizar reclamos o quejas relacionadas a procedimientos administrativos, como por incumplimiento de plazos, paralización de los procedimientos, omisión de trámites, entre otros, los cuales se deberán presentar por mesa de partes de la entidad para el trámite correspondiente, de acuerdo a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

¿Quién es el responsable del Libro de Reclamaciones?



El funcionario responsable del Libro de Reclamaciones debe ser designado mediante resolución del titular de la entidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. Este funcionario es responsable de:

- » Velar por la implementación del Libro de Reclamaciones, llevar el registro de los reclamos y coordinar con las áreas responsables de la atención y respuesta a los reclamos en el plazo establecido.
- » Informar al Órgano de Control Institucional de la entidad, respecto a la implementación del Libro de Reclamaciones.

¿Cómo se implementa el Libro de Reclamaciones?



De acuerdo a lo previsto en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, todas las entidades de la administración pública comprendidas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, **tienen la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones físico o virtual.**

- ✓ El Poder Ejecutivo (incluyendo los ministerios y los organismos públicos descentralizados).
- ✓ El Poder Legislativo.
- ✓ El Poder Judicial.
- ✓ Los gobiernos regionales.
- ✓ Los gobiernos locales.

- ✓ Los organismos autónomos.
- ✓ Las demás entidades y organismos, **proyectos y programas** del Estado cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas.
- ✓ Las **personas jurídicas** bajo el régimen privado que prestan **servicios públicos**

Libro de Reclamaciones físico



- » Se debe ubicar en un **lugar visible** y de **fácil acceso** para los ciudadanos y ciudadanas.
Por ejemplo, puede ser ubicado cerca a **mesa de partes** o a la **oficina de orientación al ciudadano** o a la **defensoría del usuario** o en el lugar identificado por cada entidad como el más accesible.
- » Las entidades deben colocar un aviso indicando su ubicación y el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a solicitarlo cuando lo consideren conveniente.

No basta con implementar el Libro de Reclamaciones en la sede principal de la entidad.
Es importante que en caso la entidad cuente con unidades o dependencias que funcionen en distintos locales, se implemente el Libro de Reclamaciones en cada uno de estos.

LIBRO DE RECLAMACIONES



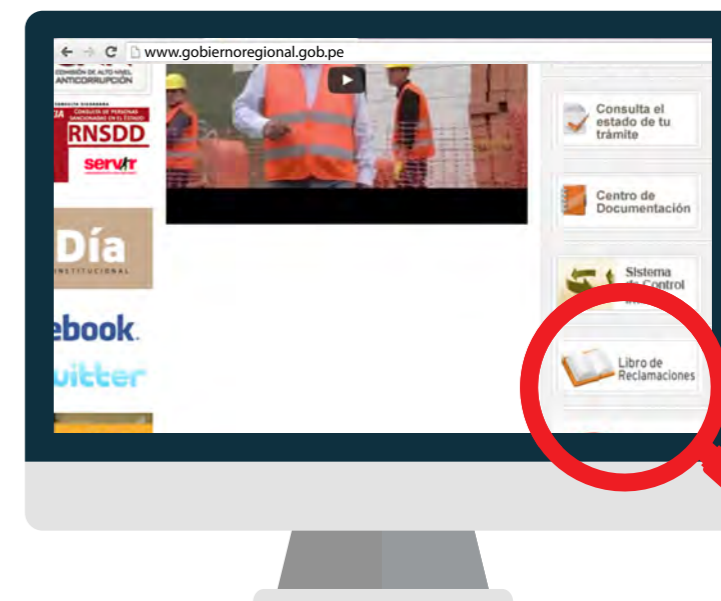
Conforme a lo establecido en el D.S. N° 042-2011-PCM esta entidad cuenta con un Libro de Reclamaciones que está a tu disposición.

Es tu derecho solicitarlo para registrar un reclamo respecto a la atención recibida.

Libro de Reclamaciones virtual



- » Se debe **colocar un enlace en la página de inicio del portal web de la entidad.**
- » Si la entidad cuenta con un Libro de Reclamaciones virtual se debería acondicionar al menos una computadora dentro de sus instalaciones para facilitar el acceso al mismo.



Con la finalidad de garantizar el acceso al Libro de Reclamaciones en las entidades de la administración pública, se recomienda que cuenten con este en formato **físico y virtual.**

¿Cómo se registra un reclamo?



Los ciudadanos y ciudadanas pueden formular sus reclamos consignando sus datos personales y la descripción de los hechos en la “Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones”, aprobada por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Cabe mencionar, que esto no limita a la entidad a solicitar mayor información con el fin de brindar una mejor y más rápida respuesta.

Una vez registrado el reclamo, la entidad debe proporcionarle al ciudadano o ciudadana —de manera inmediata— una copia o constancia del reclamo efectuado.

Hoja de Reclamaciones DS N° 042-2011-PCM			
LIBRO DE RECLAMACIONES		Hoja de Reclamación N° 000001-2015	
FECHA:	(día)	(mes)	(año)
(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica)			
(Nombre y domicilio de la entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)			
1. Identificación del Usuario			
Nombre:			
Apellido:			
DNI/CE:			
2. Identificación de la Atención Brindada			Teléfono/e-mail:
Descripción			
3. Acciones adoptadas por la Entidad			Firma del Usuario/a
Detalle:			