



**Tras supervisión de la DP realizada a 6 provincias de la región**

**AREQUIPA: MÁS DE 20 INSTITUCIONES PÚBLICAS AÚN PRESENTAN DEFICIENCIAS EN SISTEMA DE LIBRO DE RECLAMACIONES**

**Nota de Prensa N°078/OCII/DP/2017**

- ***Tras intervención, deficiencias encontradas han sido superadas en 51 de las 74 entidades supervisadas.***
- ***Informe final será compartido con la Contraloría General de la República.***

Un total de 23 instituciones públicas de Arequipa aún no han implementado correctamente el sistema del Libro de Reclamaciones. Así lo reveló el seguimiento a las observaciones registradas en una supervisión realizada por la Defensoría del Pueblo (DP) sobre la implementación de este servicio a 74 instituciones públicas de 6 provincias de la región.

Estas deficiencias tienen que ver con la no colocación del Libro de Reclamaciones en un lugar visible, la no asignación de un funcionario responsable del tema, la no implementación del sistema, la no entrega de la copia del reclamo y el desconocimiento de la normativa.

Tras la intervención de la DP, a través de su Oficina Defensorial (OD) de Arequipa, 51 instituciones públicas (69%) ya lograron superar los aspectos advertidos.

Los datos se dieron a conocer en la presentación del informe “Diagnóstico de implementación del libro de reclamaciones”, el cual da cuenta de la supervisión realizada de marzo a noviembre de 2016 en las provincias de Arequipa, Caravelí, Castilla, Condesuyos, Islay y La Unión, a través de los viajes de acción itinerante de la DP.

Entre las instituciones públicas supervisadas figuran centros de salud, comisarías, prefecturas, juzgados de paz, sedes fiscales, entre otras.

La Defensoría del Pueblo continuará haciendo seguimiento a las 23 instituciones que aún deben superar sus deficiencias y socializará el informe final con la Contraloría General de la República. Asimismo, en este 2017, además de continuar verificando la implementación, la DP supervisará el correcto uso del Libro de Reclamaciones.

**Arequipa, 15 de marzo de 2017**