



**Tras supervisión a diversas entidades públicas**  
**PASCO: DEFENSORIA DEL PUEBLO DETECTA IRREGULARIDADES EN**  
**IMPLEMENTACIÓN DE LIBRO DE RECLAMACIONES**  
**Nota de Prensa N° 102/OCII/DP/2017**

- ***La mayoría de instituciones supervisadas no difunde adecuadamente la existencia de este recurso de reclamo.***
- ***Tampoco cuenta con un procedimiento claro para emitir una respuesta rápida al ciudadano.***

La Oficina Defensorial de Pasco supervisó 21 instituciones públicas, advirtiendo algunas deficiencias en la implementación del Libro de Reclamaciones, como la demora en la atención de los reclamos, la ausencia de un aviso acerca de la existencia del libro y la falta de ubicación en un lugar visible y de fácil acceso para el público.

Esta supervisión realizada entre el 13 de marzo y el 4 de abril también tuvo como objetivo verificar la regulación del procedimiento para la tramitación de los reclamos formulados por los ciudadanos y ciudadanas, así como la designación o no de un funcionario responsable de este procedimiento.

De las 21 instituciones públicas supervisadas, sólo 7 implementaron adecuadamente el Libro de Reclamaciones, mientras que 14 presentaron algún tipo de deficiencia. De estas, 11 no cumplieron, entre otras cosas, con colocar los avisos correspondientes que indiquen la existencia del libro de reclamaciones y el derecho de los usuarios y usuarias a solicitarlo, cuando lo consideren pertinente.

Entre las entidades supervisadas figuran el Gobierno Regional de Pasco, la Municipalidad Provincial de Pasco, las Municipalidades Distritales de Yanacancha y Simón Bolívar, la Corte Superior de Justicia de Pasco, el Ministerio Público, el Hospital de Essalud de Pasco, la Comisaría PNP de Yanacancha, la Sunat, Sunarp y Conadis.

También fueron incluidas las Direcciones Regionales de Salud, de Trabajo y Promoción del Empleo, de Transportes y Comunicaciones, de Energía y Minas, de Agricultura y de Educación; así como la Unidad de Gestión Educativa Local de Pasco y los programas Pensión 65; Qali Warma y Juntos.

De las entidades supervisadas, precisar además que 3 no contaban con el Libro de Reclamaciones. Estas son Conadis y las Direcciones Regionales de Trabajo, y Transportes y Comunicaciones. Estas mismas instituciones junto a la Municipalidad Provincial de Pasco no han designado tampoco a un funcionario responsable del libro.

Los resultados fueron puestos en conocimiento de las entidades supervisadas, con el objetivo de que se adopten las medidas correctivas para mejorar la calidad en la atención y la eficiencia en los servicios prestados a la ciudadanía.

**Pasco, 7 de abril de 2017**