



Al término de una supervisión a 149 entidades públicas
DEFENSORÍA DEL PUEBLO ADVIRTIÓ QUE COMISARIAS DE LIMA Y CALLAO
PRESENTAN DEFICIENCIAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES

Nota de Prensa Nº 238/OCII/DP2015

- ***Entre otras entidades, se supervisaron 44 municipalidades, 18 ministerios, 9 hospitales, 9 UGEL, 8 organismos reguladores y 4 sedes de organismos electorales.***

La jefa de la Oficina Defensorial de Lima, Eliana Revollar Añaños, informó que tras una supervisión realizada a 149 instituciones públicas, se identificó que las comisarías de Lima y Callao, son las que presentan la mayor cantidad de irregularidades en la implementación del Libro de Reclamaciones (LR).

“Todas las instituciones del Estado tienen la obligación de contar con el LR, deben colocarlo en un lugar accesible e instalar carteles que informen sobre su existencia así como el derecho de los ciudadanos a solicitarlo. También deben designar mediante resolución a un funcionario responsable del Libro quien deberá coordinar con las áreas responsables de dar respuesta a los reclamos en el plazo establecido”, manifestó.

La funcionaria detalló que 15 comisarías, de las 39 supervisadas, no han cumplido con colocar el Libro en un lugar de fácil acceso para los ciudadanos, solo ocho han instalado avisos sobre la existencia del mismo y 37 no cuentan con funcionarios responsables del LR. Además, las reclamaciones de los años 2014 y 2015 son menos de 10 y en algunos casos menos de 5, ello como consecuencia de las carencias advertidas.

En el caso de las municipalidades, ocho no cumplieron con asignar un espacio visible y de fácil acceso al LR, 5 no pusieron avisos sobre su existencia y menos de la mitad colocaron avisos acerca del derecho de los usuarios a solicitar el LR cuando así lo consideren. Por su parte, de las Unidades de Gestión Educativas Local (UGEL) supervisadas, tres no instalaron el LR en un lugar visible, cuatro no consignaron avisos sobre su existencia y 5 omitieron colocar el aviso sobre el derecho a solicitar el LR.

En tanto, los ministerios sí cumplieron con consignar el LR en un lugar visible, así como con colocar avisos sobre la existencia del mismo. Sin embargo, Revollar Añaños, indicó que cinco ministerios incumplieron con instalar avisos acerca del derecho a solicitar el libro.

Por otro lado, dijo que la Sede Central del Jurado Nacional de Elecciones, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran) y la Dirección General de Salud Ambiental (Digesa) así como la sede del Registro

Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) en Comas, vendrían omitiendo la necesidad de informar sobre el derecho de los usuarios a exigir el LR.

Sobre las entidades con mayor número de reclamaciones —entre enero y setiembre 2015— se encuentran el Servicio de Administración Tributaria (SAT), la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), el Ministerio de Educación, el Hospital Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, la Ugel 07 y la Sede Central del Reniec, todos con más de 900 reclamaciones.

Finalmente, sostuvo que han recomendado a todas las instituciones públicas donde se encontraron irregularidades en la implementación del LR, adoptar las medidas necesarias para garantizar que los ciudadanos y ciudadanas puedan acceder al Libro y, de esta manera, ejercer su derecho de realizar su reclamo cuando no estén satisfechos o para expresar su disconformidad respecto al servicio de atención u orientación que la entidad les haya brindado.

Lima, 06 de noviembre de 2015.

Oficina de Prensa e Imagen Institucional
311-0300 anexo 1400-1401-1403-1406-1407
www.defensoria.gob.pe