Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL Nº 003 - 2014/DP

Lima, 28 MAR. 2014

VISTO:

Los Memorandums Nº 170-2014-DP/PAD y Nº 498-2013-DP/PAD, que adjunta el Memorando Nº 220-2013-DP/OD-LIMA, en los que se informa sobre la necesidad de efectuar algunas precisiones sobre el Libro de Reclamaciones, respecto a la atención de las Hojas de Reclamaciones empleadas por la ciudadanía para presentar la disconformidad contra la acción u omisión de la atención brindada por las diversas unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161º y 162º de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley Nº 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, modificada por la Ley Nº 29882, y mediante Resolución Defensorial Nº 0012-2011/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;

Que, el artículo 3º del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, establece que el Libro de Reclamaciones es un instrumento administrativo que permite a los usuarios formular sus reclamos, correspondiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado; para lo cual el referido Libro deberá constar de manera física o virtual y ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso;

Que, asimismo, el artículo 5º del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad;

Que, en cumplimiento de lo citado anteriormente, se aprobó mediante Resolución Defensorial Nº 0016-2011-DP, la disposición para la ubicación del Libro de Reclamaciones en las Oficinas y en los Módulos de Atención Defensorial de la Defensoría del Pueblo; asimismo, el Artículo Segundo de la citada Resolución, designó a los/las jefes/as de las Oficinas Defensoriales y a los Coordinadores/as de los Módulos de Atención como responsables del Libro de Reclamaciones de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo al ámbito de su competencia;

Que, mediante Resolución Defensorial Nº 008-2010/DP, se aprobó la Directiva Nº 001-2010-DP "Directiva de despliegue territorial de la Defensoría del Pueblo", con la finalidad de establecer los criterios generales para el despliegue territorial de la Defensoría del Pueblo, el ámbito geográfico y el marco de competencia de las Oficinas Defensoriales, Módulos de Atención Defensoriales, Adjuntías, Programas, Oficinas de Apoyo y de Asesoría;

Que, de acuerdo a lo señalado, la Defensoría del Pueblo brinda atención a los/las ciudadanos/as en la protección de sus derechos, la supervisión de la

administración estatal y la prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional, el cual se encuentra materializado, principalmente, mediante quejas, petitorios y consultas brindadas por las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensoriales, en conformidad a lo establecido en el "Protocolo de Actuaciones Defensoriales", aprobado mediante Resolución Administrativa Nº 047-2008/DP-PAD;

Que, de acuerdo, al documento de visto, la Primera Adjunta (e) solicita la modificación de la Resolución Defensorial Nº 0016-2011-DP, con la finalidad de precisar y establecer las competencias en relación a las reclamaciones presentadas por la disconformidad de los/las ciudadanos/as contra la acción u omisión de la atención brindada por las diversas unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo;

Con los visados de la Primera Adjuntía, Secretaría General y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones y facultades conferidas por los artículos 5º y 9º de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley Nº 26520; en conformidad a lo establecido en los artículos 3º y 5º del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM; en concordancia con la Directiva Nº 001-2010-DP "Directiva de despliegue territorial de la Defensoría del Pueblo", aprobado mediante Resolución Defensorial Nº 008-2010/DP; así como lo señalado en el "Protocolo de Actuaciones Defensoriales", aprobado mediante Resolución Administrativa Nº 047-2008/DP-PAD; de acuerdo con lo establecido en los literales d) y n) del artículo 7º del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por la Resolución Defensorial Nº 0012-2011/DP y conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- ESTABLECER las competencias para la atención de las reclamaciones, de acuerdo a los siguientes criterios establecidos:

1. Las reclamaciones que cuestionan la atención de un expediente en trámite deben ser resueltas por el/la Jefe/a de la respectiva Oficina Defensorial o el/la Coordinador/a del Módulo de Atención Defensorial.

2. La atención de reclamaciones que cuestionan la actuación de un/a comisionado/a respecto de un expediente concluido corresponde a el/la Jefe/a de la respectiva Oficina Defensorial o el/la Coordinador/a del Módulo de Atención Defensorial.

3. La atención de reclamaciones que cuestionan el trato brindado a el/la ciudadano/a que acude a nuestra Institución corresponde al respectivo Jefe/a de la dependencia en la que presta servicios el trabajador.

4. Las reclamaciones que cuestionan la atención brindada por los/las Jefes/as de las Oficinas Defensoriales, los/las Coordinadores/as de Módulos de Atención Defensorial, y los/las Jefes/as de otras dependencias serán atendidas por el/la Primer/a Adjunto/a.

Defensoría del Pueblo

5. Las reclamaciones relacionadas a la atención del Área de Gestión Documentaria serán atendidas por el/la Jefe/a de dicha Área.

Artículo Segundo.- Disponer las acciones correspondientes para que la presente resolución se publique en el diario oficial *El Peruano* y en los portales de Transparencia Estándar e institucional (www.defensoria.gob.pe) dentro de los dos días siguientes de producida su aprobación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Eduardo Ernesto Vega Luna
DEFENSOR DEL PUEBLO (e)