



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

PREGUNTAS FRECUENTES LIBRO DE RECLAMACIONES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS

1. ¿Qué es el libro de reclamaciones de las entidades del sector público?

El libro de reclamaciones constituye **un mecanismo de participación de la ciudadanía**, por el cual los usuarios de los servicios brindados por las diferentes entidades del sector público puedan **expresar su insatisfacción** por el servicio brindado, de manera similar al libro de reclamaciones de los establecimientos comerciales (Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor).

2. ¿Qué tipo de servicios pueden ser materia de reclamo?

Los servicios de atención al ciudadano, orientación brindada, ya sea de manera presencial, por teléfono o por internet, etc.

3. ¿Cuál es la diferencia entre el libro de reclamaciones regulado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el regulado por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM?

El libro de reclamaciones a que se refiere el Código de Protección y Defensa del Consumidor es solo para establecimientos comerciales, motivo por el cual el Poder Ejecutivo ha establecido este mecanismo de participación ciudadana, conforme al artículo 48 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece que: *“la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para establecer los mecanismos para la recepción de denuncias y otros mecanismos de participación de la ciudadanía”*.

4. ¿Se pueden presentar reclamos ante las entidades del sector público?

Sí, pero es necesario precisar que el reclamo es entendido como la expresión de **insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada** por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa.

5. ¿Qué finalidad tiene este mecanismo de participación ciudadana?

Su finalidad es lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los servicios que se les brinda. Debemos recordar que este mecanismo de participación busca expresar la insatisfacción por la atención brindada y **no la disconformidad por la tramitación o resultado de algún procedimiento administrativo** en el que es parte el administrado.

Por ello, esta norma es aplicable a las entidades de la administración pública en tanto actúen como ofertantes de los servicios de atención en los trámites y de información sobre servicios que brinda a los usuarios, más **no como parte de un procedimiento administrativo** (incluido el derecho de petición administrativa, el derecho de acceso a

la información pública y las consultas). Por ello se hace la **diferencia del reclamo con la Queja por defecto de tramitación.**

6. ¿Quién puede presentar un reclamo en el libro de reclamaciones?

Cualquier persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444, lo que incluye **solicitar información acerca de los trámites que se pueden realizar o los servicios que se brinden** en la entidad pública.

7. ¿Se puede presentar un reclamo por algún procedimiento que tenga el administrado en trámite ante la entidad pública?

No, el reclamo es por la insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública. **Si el administrado no está conforme con el procedimiento administrativo** en el que es parte, **deberá presentar una Queja por defecto de tramitación**, contemplada en la Ley N° 27444.

8. Con la respuesta al administrado por medio físico (oficio) o electrónico (correo electrónico) dentro del plazo máximo de 30 días hábiles, ¿ya no es necesario ingresar la respuesta en el libro de reclamaciones?

En el libro de reclamaciones se puede consignar el número de documento con el cual se dio respuesta al administrado o se puede consignar cuales fueron las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

9. ¿La entidad pública necesita contratar a personal para que sea responsable del libro de reclamaciones?

No, el Decreto Supremo establece que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, lo que no implica la contratación adicional de funcionarios, pudiendo asignar esta responsabilidad a funcionarios que vienen trabajando en la entidad pública.

10. ¿El libro de reclamaciones se regula supletoriamente por el Código de Protección y Defensa del Consumidor?

No, como ya lo hemos mencionado, el referido Código es solo para establecimientos comerciales (entidades privadas). En los considerandos del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM no se hace referencia al Código de Protección y Defensa del Consumidor.