

**Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones
DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM (*)**

(*) **DEROGADO** por la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, publicado el 17 enero 2020, **una vez implementadas** las disposiciones del citado decreto supremo conforme a los plazos, cronograma y condiciones establecidos por Resolución de Secretaría de Gestión Pública de acuerdo a la Segunda Disposición Complementaria Final del citado Decreto Supremo. El referido Decreto entra en **vigencia** al día siguiente de su publicación, no obstante sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública aprueba en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del citado Decreto Supremo.

CONCORDANCIAS

(*) **LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS NO HA REMITIDO LA EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, el numeral 3 del artículo 11 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que los Decretos Supremos son normas de carácter general que reglamentan normas con rango de ley o regulan la actividad sectorial funcional o multisectorial funcional a nivel nacional;

Que, el artículo 48 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 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;

Que, el numeral 57.1 del artículo 57 de la Ley N° 27444 señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento;

Que, asimismo, el artículo 107 de la Ley N° 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, en la actualidad los administrados no cuentan con un procedimiento para expresar directamente a las diferentes entidades del Sector Público, su insatisfacción respecto a la atención brindada por parte de estos;

Que, en tal sentido, es necesario establecer la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, 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;

En uso de las atribuciones conferidas por el numeral 8) del Artículo 118 de la Constitución Política del Perú, y de conformidad con la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

DECRETA:

Artículo 1.- Finalidad

El presente Decreto Supremo tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Artículo 2.- Definiciones

Para el cumplimiento del presente Decreto Supremo, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

Usuario: 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 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

Reclamo: expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.

Artículo 3.- Libro de Reclamaciones

Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán

formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

" Artículo 3-A.- Libro de Reclamaciones en Salud en entidades públicas

En el caso de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS, o que dependan de las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas; SUSALUD establecerá el formato del Libro de Reclamaciones en Salud, así como supervisará su cumplimiento. Sin perjuicio de lo señalado, SUSALUD remitirá en los meses de julio y diciembre a la Contraloría General de la República copia de los reportes de las reclamaciones que realicen los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas? .(*)

(*) Artículo incorporado por el [Artículo 2 del Decreto Supremo N° 030-2016-SA](#), publicado el 27 julio 2016.

Artículo 4.- Respuesta al reclamo

La entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

Artículo 5.- Funcionario responsable

Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad.

Las entidades públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Artículo 6.- Sanciones

La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para conocer y sancionar, de corresponder conforme a las normas vigentes, ya sea actuando de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo 1 del Decreto Supremo N° 061-2014-PCM](#), publicado el 21 septiembre 2014, cuyo texto es el siguiente:

"	Artículo	6.-	Sanciones
La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para verificar, ya sea de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo."			

Artículo 7.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por la Presidenta del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los siete días del mes de mayo del año dos mil once

ALAN GARCÍA PÉREZ

Presidente Constitucional de la República

ROSARIO DEL PILAR FERNÁNDEZ FIGUEROA

Presidenta del Consejo de Ministros y

Ministra de Justicia

Anexo

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES	Hoja de Reclamación
Fecha: (día) (mes) (año)	N° 000000001-2011

(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica)

(Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)

1. Identificación del Usuario

Nombre:

Domicilio

DNI/CE:

Teléfono/e-mail:

2. Identificación de la Atención Brindada

Descripción:

.....
Firma del Usuario

4. Acciones adoptadas por la Entidad

Detalle:

CONCORDANCIAS AL D.S. N° 042-2011-PCM

R.M.N° 157-2011-MC (Establecen disposiciones para la implementación del Libro de Reclamaciones en el Ministerio de Cultura, sus órganos desconcentrados y dependencias institucionales)

R.M.N° 0237-2011-ED (Establecen disposiciones para la implementación del "Libro de Reclamaciones" en el Ministerio de Educación y en las Instituciones Educativas a nivel nacional)

R. N° 161-2011-SUNAT (Disponen implementación del Libro de Reclamaciones y designan funcionario responsable)

R.J. N° 165-2011-INDECI (Aprueban Directiva "Procedimiento para la atención de reclamaciones - Libro de Reclamaciones")

R.D. N° 0016-2011-DP (Disponen que se ubiquen en las Oficinas Defensoriales y en los Módulos de Atención de la Defensoría del Pueblo el Libro de Reclamaciones correspondiente)

R. N° 033-2015-OEFA-SG (Aprueban Directiva "Procedimiento para el registro y atención de reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA")

R.M.N° 367-2015-CG (Aprueban Directiva "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones")

R.M.N° 531-2018-PRODUCE (Aprueban Directiva General "Procedimientos para la atención de reclamos y sugerencias presentados ante el Ministerio de la Producción")

