



RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° 008-2021/DP

Lima, 13 de noviembre de 2021

VISTO:

El Informe N° 223-2021-DP/OAJ relacionado a la designación del servidor/a responsable titular y alerno, respectivamente, del proceso de gestión de reclamos en la Defensoría del Pueblo, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú, se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y, mediante Resolución Defensorial N° 007-2019/DP, se aprobó su Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado posteriormente por el Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se estableció la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, así como la obligación del titular de la Entidad de designar al responsable del mismo;

Que, mediante Resolución Defensorial N° 0016-2011/DP, se dispuso la ubicación en las Oficinas y en los Módulos de Atención Defensorial de la Defensoría del Pueblo el Libro de Reclamaciones correspondiente; y, designar a los/as jefes/as de las Oficinas Defensoriales y a los/as Coordinadores/as de los Módulos de Atención Defensorial como responsables del Libro de Reclamaciones de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo al ámbito de su competencia;

Que, a través del artículo primero de la Resolución Defensorial N° 003-2014/DP, se establecieron criterios a fin de precisar las competencias de los/as jefes/as de las Oficinas Defensoriales y los/as Coordinadores/as de los Módulos de Atención Defensorial, en relación a los reclamos presentados por los/las ciudadanos/as por la atención brindada en los órganos desconcentrados y órganos de apoyo de la Defensoría del Pueblo;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida.

Que, la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM ha derogado el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, una vez implementadas las disposiciones del presente 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 presente Decreto Supremo;

Que, por lo expuesto en los considerandos precedentes resulta necesario dejar sin efectos los actos administrativos emitidos en el marco de los Decretos Supremos N° 042-2011-PCM y 061-2014-PCM, a fin de adecuarlos al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;



Con el visado de la Secretaría General y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el literal d) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por la Resolución Defensorial N° 007-2019/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - DEJAR SIN EFECTO las Resoluciones Defensoriales N° 16-2011/DP y 03-2014/DP, por las consideraciones contenidas en la presente resolución.

Artículo Quinto. - DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo. (www.defensoria.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.



Eugenia Fernán Zegarra
Encargada del Despacho del
Defensor del Pueblo