



Resolución del Jefe de la Casa de Gobierno

Nº 022 -2011-DP/JCJOB

Lima, 20 MAYO 2011

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, publicado el 08 de mayo de 2011, se estableció la obligación de todas las Entidades Públicas de contar con un "Libro de Reclamaciones", como mecanismo de participación ciudadana orientado a la eficiencia del Estado y la salvaguarda de los derechos ciudadanos en los trámites administrativos;

Que, asimismo, el referido Decreto Supremo establece las características y condiciones de uso de dicho Libro, así como la obligatoriedad de dar respuesta a los reclamos anotados en él, de designar a un funcionario responsable del Libro y de dar cuenta del cumplimiento de dicha norma al Órgano de Control Institucional;

Que, en ese sentido, resulta conveniente emitir algunas disposiciones internas de carácter complementario, destinadas al mejor cumplimiento de la indicada norma en el Despacho Presidencial;

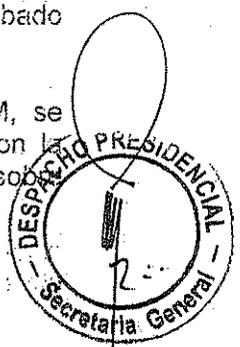
De conformidad con la Resolución Suprema Nº 115-2004-PCM, que encargó las funciones del Jefe de la Casa de Gobierno al Subsecretario General de la Presidencia de la República; así como el Reglamento de Organización y Funciones del Despacho Presidencial, aprobado por el Decreto Supremo Nº 066-2006-PCM; y

Contando con los vistos de la Directora General de Administración y Operaciones, del Director General de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y del Director General de la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Del Libro de Reclamaciones

- 1.1 La Jefatura de Trámite Documentario y Archivo pondrá a disposición de los usuarios en general, en la ventanilla de atención al público, el "**Libro de Reclamaciones del Despacho Presidencial**".
- 1.2 Dicho Libro estará compuesto por "**Hojas de Reclamación**", que serán numeradas en orden correlativo para que sean llenadas a manuscrito por los usuarios interesados en presentar un reclamo. Dichas hojas se sujetarán al formato aprobado por el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM o norma que lo sustituya.
- 1.3 De conformidad con el artículo 2º del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, se considera reclamo a la declaración de insatisfacción o de disconformidad con la atención recibida durante la realización de un trámite o al solicitar información sobre



los trámites y servicios que brinda la institución. Por tanto, no califican como reclamo las quejas por defectos de tramitación ni las impugnaciones por disconformidad sobre el resultado de algún trámite o procedimiento administrativo, entre otros, los cuales se regulan por las normas pertinentes.

Artículo 2°.- Procedimiento para anotar reclamos

- 2.1 Las personas naturales o jurídicas interesadas en anotar un reclamo en el **"Libro de Reclamaciones del Despacho Presidencial"** se sujetarán al sistema u orden de atención fijado para tal efecto por la Jefatura de Trámite Documentario y Archivo, de conformidad con las normas vigentes.
- 2.2 Dicha área entregará al respectivo usuario una copia o constancia escrita de su reclamo, con expresa indicación del número de **"Hoja de Reclamación"** a la que corresponde.

Artículo 3°.- Del funcionario responsable

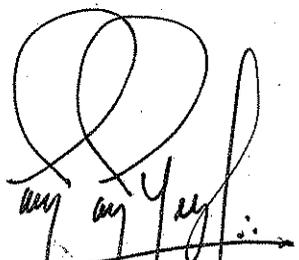
El Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo es el funcionario responsable del **"Libro de Reclamaciones del Despacho Presidencial"** y como tal le corresponden, entre otras, las siguientes competencias:

- 3.1 Adoptar las medidas necesarias para que en los ambientes destinados a la atención al público y recepción de documentos, se coloquen avisos en los que se difunda la existencia del **"Libro de Reclamaciones del Despacho Presidencial"** y el derecho que asiste a toda persona de solicitarlo y anotar en él sus respectivos reclamos.
- 3.2 Adoptar las medidas que considere indispensables para dar solución a cada reclamo, incluidas las coordinaciones con otras áreas, evitando así que se presenten otros sobre el mismo tema. Las peticiones, impugnaciones u otras comunicaciones que no califiquen como un reclamo, pero que se formulen en el **"Libro de Reclamaciones del Despacho Presidencial"**, serán comunicadas a la autoridad o empleado competente para que les brinde el trámite correspondiente.
- 3.3 Anotar en la respectiva **"Hoja de Reclamación"** las medidas adoptadas por su despacho, así como comunicarlas al autor del respectivo reclamo, por escrito o por vía electrónica, dentro de los treinta (30) días hábiles desde que se anotó el reclamo.

Artículo 4°.- Notificación y Difusión de la presente Resolución

- 4.1 Remítase copia fedateada de la presente resolución a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, para su inclusión en el archivo oficial de Directivas internas.
- 4.2 Remítase copia simple de la presente resolución a la Dirección de Tecnologías de la Información y Sistemas, Oficina de Asesoría Jurídica, Jefatura de Trámite Documentario y Archivo y Órgano de Control Institucional, a fin de que procedan conforme a sus atribuciones.
- 4.3 La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en la intranet.

Regístrese y comuníquese,



Ecort. RUBÉN RICARDO NEYRA LENCINAS
Secretario General de la
Presidencia de la República (e)

