Proyecto de Ley 3672/2018-CR

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
28 NOV 2018
RECIBIDO
Firma Hora 11:00 AM

PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA DIVERSOS ARTICULOS DEL DECRETO SUPREMO Nº 042-2011-PCM "OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES", CON EL OBJETO DE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO

Los congresistas del Grupo Parlamentario Fuerza Popular que suscriben, a propuesta del legislador **Modesto Figueroa Minaya**, en ejercicio del derecho a la iniciativa legislativa prevista en el artículo 107° de la Constitución Política del Perú y concordante con los artículos 22° inciso c), 75° y 76° del Reglamento del Congreso de la República, proponen el siguiente Proyecto de Ley:

FÓRMULA LEGAL

El Congreso de la República

Ha dado la Ley siguiente:

PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA DIVERSOS ARTICULOS DEL DECRETO SUPREMO Nº 042-2011-PCM "OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES", CON EL OBJETO DE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO

Artículo 1° Objeto de la Ley
La presente ley tiene por objeto modificar diversos artículos al decreto supremo N° 042-2011-PCM sobre el Libro de reclamaciones que deben contar las entidades públicas para que pueda contar con instrumentos que pudieran coadyuvar a la mejor atención del reclamo, asimismo dotarlo de celeridad y además elevar la calidad de la atención de los funcionarios a los ciudadanos, ya que el sector público por naturaleza debe estar a su servicio.

Artículo 2°. – Modifíquese los artículos 3°, 4° y 5° del D.S N°042-2011-PCM, los cuales quedarían redactados de la siguiente manera:

243214/ATD

"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 Nº 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, ***asimismo podrán adjuntar instrumentos que sustenten o respalden el reclamo***

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.

Asimismo, las Entidades públicas que cuenten con libros de reclamaciones de manera virtual deberán contar obligatoriamente con un libro de reclamaciones de respaldo de manera física, el cual deberá ser entregado a los usuarios que opten por el mismo, teniendo presente que existen personas que desconocen el uso de sistemas informáticos.

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

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 ***15 (quince)*** *días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.* ***bajo responsabilidad***

En todos los casos en los que el reclamo contenga de manera principal o accesoria hechos sobre presuntos maltratos realizados a los usuarios, será derivado al área encargada de los procedimientos administrativos disciplinarias o el que haga sus veces a fin de que se inicie el procedimiento sancionador de corresponder, considerando el régimen del trabajador implicado o cuestionado, reglamento interno de trabajo o directivas respectivas, bajo responsabilidad.

Artículo 5.- *Funcionario responsable* ***y obligación de informar***
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.

Trimestralmente se debe remitir el listado de todos los reclamos presentados por los usuarios, y las acciones que se generaron por parte de la entidad, a la defensoría del pueblo, para realice las recomendaciones que le corresponde, según sus atribuciones y publique en su portal web el ranking de instituciones que permitan conocer la eficiencia en la gestión de los reclamos elevando así la calidad del servicio que prestan las entidades públicas.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Única. –Adecuación

Todas las entidades públicas, indistintamente de su nivel en el organigrama estatal, deberán adecuar y actualizar las normas de su competencia

DISPOSICION COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única. - Derogación de las disposiciones contrarias a la presente ley

Deróguese cualquier otra disposición que se oponga a la presente ley.

Modesto Figueroa Minaya
Congresista de La República

Carlos Tubino Arias Schreiber
Portavoz (T)
Grupo Parlamentario Fuerza Popular

Juan Carlos Gonzales

Lima, noviembre de 2018

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 30 de NOVIEMBRE del 2018

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77º del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición Nº 3672 para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de DESCENTRALIZACIÓN, REGIONALIZACIÓN, GOBIERNOS LOCALES Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO.- DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.-

GIANMARCO PAZ MENDOZA
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los libros de reclamaciones se originan en nuestra legislación para lograr que la propia entidad o empresa, contra quien se realiza el reclamo o queja, pueda en un primer nivel solucionar los problemas que se presentan y originan los reclamos del público usuario o consumidor. Estando que el Libro de reclamaciones consiste en un registro físico o virtual donde los ciudadanos que no se encuentren conformes con los servicios o productos puedan registrar su disconformidad y la causa que la origina. Siendo que el primer libro de reclamaciones se crea mediante la ley N° 29571 Código de Protección y defensa al Consumidor, el cual establecía diversas obligaciones a las empresas como el de tener el libro a la vista y con acceso al público, y de remitir al Indecopi el reclamo cuando sea solicitado, con sanciones en caso de no contarlo o de negarlo a los usuarios.

Pero este libro de reclamaciones solamente se protegía a los usuarios o consumidores de empresas o proveedores del sector privado mas no a los usuarios del sector público a pesar de que tanto en la Constitución política como en la ley de procedimiento administrativo general existían normas para la protección de los usuarios en general; ante esta situación de desprotección se emitió el Decreto supremo N°042-2011-PCM titulado como **Obligaciones de las empresas del sector público de contar con un libro de reclamaciones,** donde los ciudadanos pudieran registrar su insatisfacción o disconformidad con el servicio prestado por las instituciones públicas, estando que el ámbito de dichas instituciones eran las comprendidas en el título preliminar de la Ley N°27444 dentro de los numerales del 1 al 7.

El libro de reclamaciones regulado por el D.S N° 042-2011-PCM contenía obligaciones similares a las establecidas por el Libro de reclamaciones del Código de Protección al Consumidor, como el formato donde se debería registrar el reclamo, la obligatoriedad de tenerlo en las instituciones públicas, la de brindar una copia al usuario y la obligación de dar respuesta al usuario dentro de 30 días hábiles, debiendo informar de ser el caso sobre las medidas adoptadas para mejorar el servicio y que no se vuelvan a repetir hechos de similar naturaleza, y finalmente que la Contraloría General de la Republica sea la entidad encargada de verificar el cumplimiento del mencionado decreto supremo.

PROBLEMATICA

En nuestro país uno de los principales problemas que se da en la administración pública es la mala o pésima atención que se brinda a los usuarios en las instituciones del Estado, sea esta en el trato mismo, o el incumplimiento de los plazos en los trámites administrativos entre otros, **lo que hace muchas veces que los ciudadanos sientan que no son respetados sus derechos y que son sujetos a maltrato constante de los servidores públicos, los cuales en vez de realizar un trabajo debido y atender correctamente a los usuarios son irrespetuosos y los tratan como si les estuvieran haciendo un favor, además que no cumplen con los plazos establecidos no brindando un servicio de calidad e idóneo hacia las personas que acuden a las instituciones públicas para alguna orientación, tramite o procedimiento.**

Observándose a través del tiempo de aplicación del D.S 042-2011-PCM que se han ido incrementando los reclamos de los usuarios que registran su disconformidad con la atención en diversas instituciones públicas pero las mismas no logran una finalidad real, la cual sería que los servidores que maltratan o no realizan un servicio idóneo y de calidad, como debiera ser, se rectifiquen o sean sancionados por su falta de diligencia o negligencia, y no solo esperar una repuesta general de la entidad como mera formalidad haciendo que el ciudadano se sienta que no tiene ningún valor su reclamo, como se dice "*un saludo a la bandera*". Observándose además que el plazo para responder al usuario es muy extenso, que solo existen libros de reclamaciones virtuales que no facilitan su registro a personas de la tercera edad que desconocen el uso de las computadoras; que no se permite aportar o solicitar otros medios probatorios que sustenten el reclamo, y que no hay supervisión externa de otra entidad que pueda analizar los motivos de los reclamos y la reiteración sobre las causas de los mismos.

RECLAMOS PRESENTADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES (D.S N°042-2011-PCM)[1]

INSTITUCION	2011	2012	Hasta marzo 2013	TOTAL
MTC	425	1030	443	1898

[1] Comisión de Protección al Consumidor-Congreso de la Republica

MINCETUR	14	18	6	38
MIN. AMBIENTE	14	15	1	30
MIN VIVIENDA	---------	--------	-------	147
MEF	27	49	5	81
MINEM	38	85	20	143
FISCALIA DE LA NACION	Sin detalle	Sin detalle	Sin detalle	46
MINEDU	377	1804	827	3008
MINJUS	9	31	5	45

JUSTIFICACION

Las modificaciones que se presentan son principalmente en torno a 4 puntos los cuales son los siguientes:

a) Poder presentar instrumentos o sustentos que respalden el reclamo de parte de los usuarios

b) Además de contar con un libro virtual de reclamaciones virtual se debe tener un libro en físico de respaldo si es solicitado

c) Reducir del plazo de respuesta al usuario, así como que se derive para que se inicie el procedimiento disciplinario sancionador al responsable de infracciones contra los usuarios, de ser el caso.

d) Remitir información estadística sobre los reclamos presentados por los usuarios, y la motivación que los origina, a la defensoría del Pueblo que es la entidad encargada constitucionalmente de velar por el correcto funcionamiento de la administración pública.

a) Poder presentar instrumentos o sustentos que respalden el reclamo de parte de los usuarios

En cuanto al punto a) es necesario que se facilite al usuario que adjunte o solicite que se realice algún medio probatorio que sustente su reclamo si es que así lo considera, por ejemplo ´pedir las grabaciones de las cámaras de seguridad o declaración de una persona o si tiene una filmación presentarla; ya que muchas veces por no contarse con dichos medios los reclamos que se

hacen resultan ser simples formalidades que la entidad no les da ningún peso que logre que se corrijan los errores cometidos o se mejore e servicio

b) Además de contar con un libro virtual de reclamaciones virtual se debe tener un libro en físico de respaldo si es solicitado.

La segunda modificación que corresponde al punto b) es que las entidades públicas aparte de contar con un libro virtual de reclamaciones, debe tener uno físico de respaldo, para las personas que opten por el mimo, si es que así le es solicitado, esto es por cuanto muchas personas adultos mayores que realizan sus reclamos desconocen la utilización de medios tecnológicos, como las computadoras o tablets para registrar su reclamo, por lo cual es necesario que se les brinde de libros de reclamaciones de forma física, para que puedan hacer presente su disconformidad con la atención recibida.

c) Reducir del plazo de respuesta al usuario, así como que se derive para que se inicie el procedimiento disciplinario sancionador al responsable de infracciones contra los usuarios, de ser el caso.

En cuanto a la disminución de los plazos de respuesta de 30 a 15 días, es necesario que se reduzca este plazo, puesto que los usuarios necesitan una pronta respuesta a sus reclamos, estimando que 15 días es un plazo razonable y más acorde a los 30 días, como está actualmente normado, que es todo un mes completo, y que dilata más los tiempos para la respuesta, lo que atenta contra el principio de celeridad en la administración pública. Asimismo respecto a las acciones que se realicen con los reclamos presentados por los usuarios, , siendo necesario y vital que se señale que aparte de la respuesta de la institución, se deben tomar acciones disciplinarias, con los descargos correspondientes de parte de los presuntos responsables y de acuerdo con el debido procedimiento, estando que si no se hace nada para evitar que los usuarios se vean afectados en sus derechos o que continúen sufriendo de alguna acción negligente o descortés de parte de los servidores públicos estos actos van a continuar.

d) Remitir información estadística sobre los reclamos presentados por los usuarios, y la motivación que los origina, a la defensoría del Pueblo que es la entidad encargada constitucionalmente de velar por el correcto funcionamiento de la administración pública.

Se propone la modificación en lo que respecta a que se remita información sobre los reclamos presentados por los usuarios a la defensoría del pueblo en forma trimestral para que se puedan realizar las recomendaciones necesarias

de parte de esta entidad que vela por la correcta administración de la administración pública, para que se tomen las medidas correctivas adecuadas para que no se repitan las conductas materia de reclamo, pudiendo también mejorar la atención y resolución de estos casos y se pueda elaborar un ranking de las entidades públicas que cuentan con más o menos reclamos, y conocer la motivación exacta de los mismos logrando así reducir las cifras al mínimo

Modificación propuesta:

Modificación del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones:

DECRETO SUPREMO Nº 042-2011-PCM SOBRE LIBRO DE RECLAMACIONES DE LAS ENTIDADES PUBLICAS	**DECRETO SUPREMO Nº 042-2011-PCM SOBRE LIBRO DE RECLAMACIONES DE LAS ENTIDADES PUBLICAS**
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 Nº 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*	***"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 Nº 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,* ***asimismo podrán adjuntar instrumentos que sustenten o respalden el reclamo*** *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*

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 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.*	*poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.* ***Asimismo, las Entidades públicas que cuenten con libros de reclamaciones de manera virtual deberán contar obligatoriamente con un libro de reclamaciones de respaldo de manera física, el cual deberá ser entregado a los usuarios que opten por el mismo, teniendo presente que existen personas que desconocen el uso de sistemas informáticos.*** *La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.* ***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 **15 (quince)** días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.* ***bajo responsabilidad*** ***En todos los casos en los que el reclamo contenga de manera principal o accesoria hechos sobre presuntos maltratos realizados a los usuarios, será derivado al área encargada de los procedimientos administrativos disciplinarias o el que haga sus veces a fin de que se inicie el procedimiento sancionador de corresponder, considerando el régimen del trabajador implicado o cuestionado, reglamento interno de trabajo o directivas respectivas, bajo responsabilidad.*** ***Artículo 5.-** Funcionario responsable* ***y obligación de informar*** *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.* ***Trimestralmente se debe remitir el listado de todos los reclamos presentados por los usuarios, y las acciones que se generaron por parte de la entidad, a la defensoría del pueblo, para realice las recomendaciones que le corresponde, según sus atribuciones y publique en su portal web el ranking de instituciones que permitan conocer la eficiencia en la gestión de los reclamos elevando así la calidad del servicio que prestan las entidades públicas.*** ***DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES*** ***Única. –Adecuación*** *Todas las entidades públicas, indistintamente de su nivel en el organigrama estatal, deberán adecuar y actualizar las normas de su competencia* ***DISPOSICION COMPLEMENTARIA DEROGATORIA*** ***Única. - Derogación de las disposiciones contrarias a la presente ley*** *Deróguese cualquier otra disposición que se oponga a la presente ley.*

EFECTOS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

La vigencia de la presente ley no trasgrede normas constitucionales ni otras normas vigentes, y solo modifica parte de del D.S N°042-2011-PCM para hacerlo más eficiente y que se pueda mejorar la calidad de los servicios de los usuarios de las entidades publicas

ANALISIS COSTO BENEFICIO

La presente iniciativa legislativa no genera gastos y no afecta al presupuesto de las entidades públicas.