

# Libro de Reclamaciones (Decreto Supremo N° 042-2011-PCM)

## Libro de Reclamaciones



### **¿Quiénes podrán utilizar el Libro de Reclamaciones de las entidades públicas?**

Toda persona natural o jurídica que acuda a una entidad pública a realizar algún trámite o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que brinde la administración.

### **¿Qué reclamos podrán consignarse?**

Podrá ser registrada en el Libro de Reclamaciones toda insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública, siempre que sea distinta a la Queja por Defecto de Tramitación prevista en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

### **¿Qué información deberá consignarse en el Libro de Reclamaciones?**

De acuerdo al Anexo de la norma publicada, los siguientes datos mínimos deberán ser considerados en las hojas del Libro de Reclamaciones de las entidades públicas:

- Fecha del reclamo
- Número del reclamo
- Nombre y domicilio de la entidad pública
- Nombre, domicilio, DNI, teléfono y/o correo electrónico del usuario
- Descripción de la atención brindada
- Firma del usuario
- Detalle de las acciones adoptadas por la entidad

### **¿Dónde presentar el reclamo?**

En mesa de partes de la DIRESA Cusco o en la Unidad Ejecutora que corresponda