Proyecto de Ley N°.....6729/2023-CR

Sumilla: Reducción de plazo de atención de reclamos en la administración pública

El Congresista de la República **JOSÉ LUNA GÁLVEZ**, integrante del **Grupo Parlamentario Podemos Perú**, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú, y de conformidad con lo establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso, presenta la siguiente iniciativa legislativa;

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
27 DIC. 2023
RECIBIDO
Firma: ____ Hora: 11:00 AM

El Congreso de la República;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE REDUCE EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LAS RECLAMACIONES ANTE ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES DE LOS SERVICIOS DEL ESTADO

<u>Artículo Único.</u> – Plazo de atención de las reclamaciones ante entidades de la administración pública

Establézcase que el plazo de atención de las reclamaciones ante entidades de la administración pública es de quince (15) días hábiles improrrogables.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

<u>Única</u>: Adecuación

La Presidencia del Consejo de Ministros adecua las disposiciones previstas en el Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, y otras normas, en el plazo de 20 días calendario de publicada la presente norma en el diario oficial El Peruano.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CALLE LOBATON Digna FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27/12/2023 10:56:53-0500

Lima, diciembre del 2023

JOSÉ LUNA GÁLVEZ
Congresista de la República

www.congreso.gob.pe
Central Telefónica: 311-7777

Firmado digitalmente por: LUNA GALVEZ Jose Leon FAU 20161749126 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21/12/2023 07:39:34-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: LUNA GALVEZ Jose Leon FAU 20161749126 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21/12/2023 07:39:16-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: PICON QUEDO Luis Raul FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21/12/2023 13:17:52-0500

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1) Antecedentes Legislativos

- Decreto Supremo 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley 31435, Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores.
- Ley 31763, Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, uniformizando el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros.

2) Problema que se pretende resolver

Se busca reducir el plazo que tiene las entidades de la administración pública, para dar respuesta a las reclamaciones que se presentan ante ellas, reduciendo de 30 días hábiles a 15 días hábiles improrrogables, tal como se ha establecido para el sector privado.

3) Fundamentos

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor[1], estableció el "Libro de Reclamaciones" como una herramienta para que los usuarios y/o consumidores (de los proveedores privados) puedan ejercer su derecho de reclamación y recibir una respuesta por escrito en treinta (30) días calendario, prorrogable por un plazo similar.

Posteriormente, mediante Ley 31435, Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores[2], se modifica dicho plazo, acortándolo a solamente quince (15) días hábiles improrrogables.

Estas medidas fueron un gran avance, sin embargo el Sistema Financiero y de Seguros se regían

[1] Publicado el 2 de setiembre de 2010
[2] Publicado el 22 de marzo del 2022

por su propia normativa, por lo que a fin de equiparar el plazo de repuesta de reclamaciones, se tuvo que emitir la Ley 31763, Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, uniformizando el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros[3], quedado este sector, en las mismas condiciones que todos los demás, es decir, quince (15) días hábiles improrrogables.

Sin embargo y tal como lo hemos señalado, estos supuestos son aplicables únicamente a los proveedores privados.

En cuanto a los organismos de la administración pública, en el año 2011, se emitió el Decreto Supremo 042-2011-PCM, por el que se dispone la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones[4], en el que se establecía como 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, estando la entidad pública obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles.

Casi 10 años después, se emite el Decreto Supremo 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.[5] en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, a fin de darle un nuevo enfoque al Libro de Reclamaciones, fortaleciendo 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; expidiéndose para dicho efecto, un nuevo texto normativo que comprenda dichas mejoras y derogue el Decreto Supremo 042-2011-PCM; sin embargo, si bien se desarrolla con mayor amplitud el proceso de reclamaciones y las características del "Libro de Reclamaciones", el plazo para que la Administración Pública de respuesta a los ciudadanos se mantiene en treinta (30) días hábiles.

Debemos considerar, que luego de la pandemia de la Covid19, la administración pública ha sufrido una transformación digital, donde mayormente todas las peticiones se hacen de manera virtual y los procesos se encuentran sistematizados o se realizan de forma electrónica, por lo que el acceso a la información es más rápido.

---

[3] Publicada el 04 junio 2023
[4] Publicado e 08 de mayo del 2011
[5] Publicado el 17 de enero de 2020

Recordemos que según Decreto Supremo 007-2020-PCM, mediante el "reclamo", un ciudadano expresa su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio; y que de "manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: **(i)** trato profesional durante la atención; **(ii)** información **(iii)** tiempo de atención, **(iv)** acceso a la prestación de los bienes y servicios **(v)** resultado de la gestión o atención, **(vi)** confianza de la entidad ante las personas; entre otros, ..."[6]

En ese sentido, consideramos oportuno proponer, así como exigimos a los proveedores sector privado brinden una respuesta a los usuarios o consumidores en el plazo improrrogable de 15 días hábiles, que la Administración Pública, responda también en dicho plazo las reclamaciones que, ante ella, puedan formularse, garantizando la calidad de la prestación de los bienes y servicios.

EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La propuesta busca establecer en una norma con rango de ley, la reducción del plazo que la administración pública tiene para atender los reclamos que ante ella se interponen.

Para tal efecto se fija en 15 días hábiles improrrogables -como lo es con los proveedores del sector privado- el plazo de repuesta de los reclamos.

Esta norma impacta de manera directa en el Decreto Supremo 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, el cual tendrá que adecuarse.

ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

La propuesta no irroga costo alguno al erario nacional, por cuanto lo que busca es regular un plazo que ya está previsto en la norma y los propios procedimientos de la administración pública.

El beneficio será para los ciudadanos que obtendrán una repuesta, en un plazo 50% menor de las reclamaciones efectuadas en la contratación de bienes y servicios realizados por la administración

[6] Artículo 4.2. del DS 007-2020-PCM Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública

pública

VINCULACIÓN DE LA PROPUESTA CON LAS POLÍTICAS DEL ACUERDO NACIONAL

Transcribimos la política del Acuerdo Nacional con las que tiene vinculación:

- **QUINTA: GOBIERNO EN FUNCIÓN DE OBJETIVOS CON PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO, PROSPECTIVA NACIONAL Y PROCEDIMIENTOS TRANSPARENTES**

  "Nos comprometemos a impulsar las acciones del Estado sobre la base de un planeamiento estratégico que oriente los recursos y concierte las acciones necesarias para alcanzar los objetivos nacionales de desarrollo, crecimiento y adecuada integración a la economía global.

  Con este objetivo el Estado: (a) impulsará la creación de un sistema nacional de planeamiento estratégico sectorial e institucional, con una clara fijación de objetivos generales y objetivos específicos que establezcan metas a corto, mediano y largo plazo, así como los indicadores de medición correspondientes; (b) promoverá que la gestión gubernamental alcance los objetivos establecidos en los planes estratégicos, respaldada por un sistema de control del cumplimiento de los objetivos y las metas presupuestarias; (c) garantizará el informe periódico de la gestión del Poder Ejecutivo, sobre el avance del cumplimiento de los objetivos trazados; y (d) promoverá que los funcionarios públicos orienten su gestión hacia el logro de las metas establecidas y que sean permanentemente capacitados en el desarrollo de las habilidades y los atributos necesarios para alcanzarlos."[7]

- **VIGÉSIMO CUARTA: AFIRMACIÓN DE UN ESTADO EFICIENTE Y TRANSPARENTE**

  "Nos comprometemos a construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos, y que promueva el desarrollo y

[7] https://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado/politicas-de-estado-castellano/i-democracia-y-estado-de-derecho/5-gobierno-en-funcion-de-objetivos-con-planeamiento-estrategico-prospectiva-nacional-y-procedimientos-transparentes/

buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos. Nos comprometemos también a que el Estado atienda las demandas de la población y asegure su participación en la gestión de políticas públicas y sociales, así como en la regulación de los servicios públicos en los tres niveles de gobierno. Garantizaremos una adecuada representación y defensa de los usuarios de estos servicios, la protección a los consumidores y la autonomía de los organismos reguladores.

Con este objetivo el Estado: (a) incrementará la cobertura, calidad y celeridad de la atención de trámites así como de la provisión y prestación de los servicios públicos, para lo que establecerá y evaluará periódicamente los estándares básicos de los servicios que el Estado garantiza a la población; (b) establecerá en la administración pública mecanismos de mejora continua en la asignación, ejecución, calidad y control del gasto fiscal; (c) dará acceso a la información sobre planes, programas, proyectos, presupuestos, operaciones financieras, adquisiciones y gastos públicos proyectados o ejecutados en cada región, departamento, provincia, distrito o instancia de gobierno; (d) pondrá en uso instrumentos de fiscalización ciudadana que garanticen la transparencia y la rendición de cuentas en todas las instancias de gobierno; (e) erradicará la utilización proselitista del Estado y la formación de clientelas; (f) mejorará la capacidad de gestión del Estado mediante la reforma integral de la administración pública en todos sus niveles; (g) reducirá los costos de acceso a los bienes y servicios públicos; y (h) revalorará y fortalecerá la carrera pública promoviendo el ingreso y la permanencia de los servidores que demuestren alta competencia y solvencia moral."[8]

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: PAREDES CASTRO Francis Jhasmina FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27/12/2023 11:25:04-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: JUAREZ CALLE Heidy Lisbeth FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21/12/2023 17:31:59-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ZEBALLOS MADARIAGA Carlos Javier FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27/12/2023 09:16:34-0500

[8] https://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado/politicas-de-estado-castellano/iv-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/24-afirmacion-de-un-estado-eficiente-y-transparente/