

**REPORTE DE DENUNCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS PRESENTADOS A LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ POR PARTE DE LOS ADMINISTRADOS CONTRA LOS FUNCIONARIOS Y/O SERVIDORES PÚBLICOS POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**  
 Período: 1 de enero al 31 de marzo de 2025

**SECRETARÍA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

**RELACIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADOS A LA ENTIDAD**

N°	N.° de Expediente / Registro	Hecho Denunciado	Procedimiento vinculado	Norma Transgredida	Acciones adoptadas o pendientes de realizar por la BNP	Estado
-	-	-	-	-	-	-

**Comentario:**

Con Informe n.° 000022-2025-BNP-GG-OA-STPAD de 7 de abril de 2025, la Secretaría Técnica de Procesos Administrativos, informó que durante el primer trimestre del 2025 no se han recepcionado denuncias, quejas y/o reclamos contra algún funcionario y/o servidor por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Biblioteca Nacional del Perú.

**UNIDAD FUNCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA**

**RELACIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS A LA ENTIDAD**

N°	N.° de Expediente / Registro	Hecho Denunciado	Procedimiento vinculado	Norma Transgredida	Acciones adoptadas o pendientes de realizar por la BNP	Estado
-	-	-	-	-	-	-

**Comentario:**

Con Informe n.° 080-2025-BNP-GG-UACGD de 10 de abril de 2025, la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria informó que mediante Informe N° 000013-2025-BNP-GG-UACGD-JVF de 09 de abril de 2025, se menciona que al I trimestre del 2025 se generó el reporte de libro de reclamaciones, el cual, arrojó un total de 26 reclamos, de los cuales, ninguno es por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Biblioteca Nacional del Perú.

**RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADOS A LA ENTIDAD**

N°	N.° de Expediente / Registro	Hecho Denunciado	Procedimiento vinculado	Norma Transgredida	Acciones adoptadas o pendientes de realizar por la BNP	Estado
1	OTD00020250004073	Queja por defecto de tramitación	Directiva N° 011-2020-BNP "Disposiciones para la Gestión de Quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú", aprobada con Resolución N° 0193-2020-BNP/GG.	(**)	Informe n.° 000012-2025-BNP-GG-UACGD-JRR de 10 de abril de 2025.	Improcedente.
2	OTD00020250002229	Queja por defecto de tramitación	Directiva N° 011-2020-BNP "Disposiciones para la Gestión de Quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú", aprobada con Resolución N° 0193-2020-BNP/GG.	(**)	Informe n.° 000073-2024-BNP-GG-UACGD de 15 de octubre de 2025	Improcedente.
3	OTD00020250001677	Queja por defecto de tramitación	Directiva N° 011-2020-BNP "Disposiciones para la Gestión de Quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú", aprobada con Resolución N° 0193-2020-BNP/GG.	(**)	Informe n.° 000073-2024-BNP-GG-UACGD de 15 de octubre de 2026	Desestimada.
4	OTD00020250001677	Queja por defecto de tramitación	Directiva N° 011-2020-BNP "Disposiciones para la Gestión de Quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú", aprobada con Resolución N° 0193-2020-BNP/GG.	(**)	Informe n.° 000073-2024-BNP-GG-UACGD de 15 de octubre de 2027	Desestimada.
5	OTD00020250000227	Queja por defecto de tramitación	Directiva N° 011-2020-BNP "Disposiciones para la Gestión de Quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú", aprobada con Resolución N° 0193-2020-BNP/GG.	(**)	Informe n.° 000073-2024-BNP-GG-UACGD de 15 de octubre de 2028	Desestimada.

**Comentario:**

Con Informe n.° 080-2025-BNP-GG-UACGD de 10 de abril de 2025, la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria informó que mediante Informe N° 000012-2025-BNP-GG-UACGD-JRR de 10 de abril de 2025 se comunica que al primer trimestre se registraron cinco (05) solicitudes de queja por defecto de tramitación, de los cuales, dos (02) han sido declarados improcedentes por haber sido atendidas directamente por la Oficina de Administración, y tres (3) han sido declarados desestimados por no corresponde a una queja por defecto de tramitación.

(\*\*) Directiva N° 011-2020-BNP "Disposiciones para la Gestión de Quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú", aprobada con Resolución N° 0193-2020-BNP/GG.

(\*) Artículo 60.1. Corresponde a la Contraloría General de la República y a los órganos de control interno de las entidades, en el marco de la Ley N 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, verificar de oficio que las entidades y sus funcionarios y servidores públicos cumplan con las obligaciones que se establecen en el Capítulo I, Disposiciones Generales, del Título, II Procedimiento Administrativo, de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

(...)

Artículo 60.4. El jefe o responsable del órgano de control interno tiene la obligación de realizar trimestralmente un reporte, que deberá remitir al titular de la entidad para que disponga que en un plazo no mayor de 5 días hábiles se publique en el respectivo portal web de transparencia institucional, en el que dará cuenta de las acciones realizadas, o de las decisiones adoptadas, en relación a las denuncias que reciba contra los funcionarios o servidores públicos que incumplan las obligaciones a que se refiere el primer párrafo de este dispositivo.