



**ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI**

**INFORME DE VISITA PREVENTIVA
N° 011-2017-OCI/3862-VP**

**VISITA PREVENTIVA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI
PICHARI - LA CONVENCION - CUSCO**

**A LA DISPOSICION Y ATENCION DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE PICHARI, DISTRITO DE PICHARI - LA CONVENCION -
CUSCO**

PERIODO: 23 DE NOVIEMBRE AL 1 DE DICIEMBRE DE 2017

TOMO I DE I

CUSCO - PERÚ

2017



INFORME DE VISITA PREVENTIVA N° 011-2017-OCI/3862-VP

A LA DISPOSICION Y ATENCION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI, DISTRITO DE PICHARI - LA CONVENCION - CUSCO

ÍNDICE

DENOMINACIÓN	N° Pág.
I. ORIGEN	1
II. OBJETIVO	1
III. ALCANCE	1
IV. INFORMACIÓN RELACIONADA A LAS ACTIVIDADES MATERIA DE CONTROL	1
V. COMENTARIOS	1
VI. ASPECTOS RELEVANTES	2
Incumplimiento en lo establecido en el Decreto Supremo n.º 042-2011-PCM, respecto a la designación del responsable del Libro de Reclamaciones, de no utilizar el formato correspondiente, de no reportar al OCI, ocasionando el potencial riesgo que posteriormente se adopten acciones en conformidad con el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Contraloría General de la República.	2
VII. CONCLUSIONES	6
VIII. RECOMENDACIÓN	6



INFORME DE VISITA PREVENTIVA N° 011-2017-OCI/3862-VP

A LA DISPOSICION Y ATENCION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI, DISTRITO DE PICHARI - LA CONVENCION – CUSCO

I. ORIGEN

El presente informe se emite en mérito a lo dispuesto por el Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Distrital de Pichari mediante oficio de acreditación n.° 314-2017-MDP/OCI-OCI de 23 de noviembre de 2017, registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con el código de orden de servicio n.° 2-3862-2017-004, en el marco de lo previsto en la Directiva n.° 017-2016-CG/DPROCAL "Control Simultáneo", aprobado mediante Resolución de Contraloría n.° 432-2016-CG de 3 de octubre de 2016.

II. OBJETIVO

El servicio de visita preventiva se realizó teniendo como objetivos el determinar si el libro de reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Pichari se viene disponiendo y atendiendo conforme la normativa aplicable.

III. ALCANCE

La visita preventiva se efectuó a efectos de verificar si el libro de reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Pichari se viene disponiendo y atendiendo conforme la normativa aplicable, que ha sido ejecutado del 23 de noviembre al 1 de diciembre de 2017 en la oficina de OCI, ambiente ubicado en la Av. Cesar Vallejo S/N Plaza Principal del distrito de Pichari, provincia de La Convención, Cusco.

IV. INFORMACIÓN RELACIONADA A LAS ACTIVIDADES MATERIA DE CONTROL

La visita preventiva se realizó a fin de constatar que el libro de reclamaciones se ajuste a las formalidades establecidas en el Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM, constatando la designación al responsable para la atención del libro de reclamaciones con las formalidades del caso, verificar que el libro de reclamaciones se encuentre disponible para el acceso a la población en general, asimismo constatar la publicación visible de avisos que lo adviertan, como las reclamaciones que fueron atendidas conforme a la normativa vigente.

V. COMENTARIOS

En el desarrollo de la visita preventiva se solicitó la documentación pertinente a las áreas de la Entidad quienes respondieron oportunamente lo solicitado.



VI. ASPECTOS RELEVANTES

De la verificación a los documentos que acreditan la disposición y atención del libro de reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Pichari se ha identificado un (1) hecho que evidencia el riesgo potencial en el incumplimiento de la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones establecido en el Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM, según el detalle siguiente:

1. **INCUMPLIMIENTO EN LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO SUPREMO N.° 042-2011-PCM, RESPECTO A LA DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, DE NO UTILIZAR EL FORMATO CORRESPONDIENTE, DE NO REPORTAR AL OCI, OCASIONANDO EL POTENCIAL RIESGO QUE POSTERIORMENTE SE ADOPTEN ACCIONES EN CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.**

a) **Hecho advertido:**

Mediante Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones", se establece la obligación de toda Entidad Pública de contar con el Libro de Reclamaciones, en el cual los ciudadanos puedan registrar sus reclamos por la insatisfacción o disconformidad en la atención brindada por la entidad pública, en conformidad al artículo 107° de la Ley n° 27444 que señala que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u el otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

En tal sentido la Municipalidad Distrital de Pichari tiene la obligación de contar con el libro de reclamaciones físico o virtual, que para su acceso a la población tanto el libro físico como el equipo de cómputo según correspondan deberían estar ubicado en un lugar visible y de fácil acceso a la ciudadanía; seguidamente esta normado que la Entidad designe al funcionario responsable para la atención al libro de reclamaciones.

De otro lado en el numeral 6.2 de la directiva n.° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un libro de reclamaciones" aprobado mediante Resolución de Contraloría n.° 367-2015-CG, establece que las entidades públicas están en la obligación de remitir semestralmente al OCI los anexos n.°s 01 y 02 de la mencionada directiva, teniendo como plazo la primera quincena de julio para la información del primer semestre y la primera quincena de enero del año siguiente la información del segundo semestre del ejercicio respectivamente.

En consecuencia estando dispuesto que el OCI tiene la facultad de verificar de oficio el cumplimiento de tal disposición en la segunda quincena del año siguiente al periodo reportado y considerando que a la fecha no se cuenta con informe alguno de la Entidad que dé cuenta de dicha atención y a efectos de alertar oportunamente su cumplimiento se desarrolló diversas diligencias.



Del requerimiento de información solicitada¹ al titular de la Entidad respecto a la designación del responsable del libro de reclamaciones, la Secretaría General de la Entidad mediante carta n.° 0062-2017-SG-MDP/LC de 24 de noviembre de 2017 informó que no se cuenta con la resolución solicitada, en tal sentido a la fecha no se ha designado al responsable del libro de reclamaciones; en contravención al artículo 5° del Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM.

Consecuentemente mediante Acta n.° 01-2017-OCI-MDP-VP-DALR de 23 de noviembre de 2017, el equipo a cargo de la Visita Preventiva efectuó la verificación juntamente con el ingeniero Ciro Barrientos Ruiz, jefe de la Unidad de Recursos Humanos a efectos de constatar el libro de reclamaciones y demás consideraciones previstas en la norma, en consecuencia de la revisión realizada se tiene como resultado los siguientes:

- ✓ Si bien no se ha designado un responsable del libro de reclamaciones, el ingeniero Ciro Barrientos Ruiz, jefe de la Unidad de Recursos Humanos viene asumiendo dicha responsabilidad sin un documento formal de designación.
- ✓ La Entidad cuentan con un libro de reclamaciones que se encontró en las instalaciones de la oficina de la Unidad de Recursos Humanos, que de su revisión se advierte los siguiente:
 - El formato del libro de reclamaciones que cuenta la Entidad corresponde al del código de protección y defensa del consumidor que fue aprobado con Decreto Supremo n.° 011-2011-PCM y que es de obligación para los establecimientos comerciales privados. Al respecto es necesario resaltar que el formato del libro de reclamaciones a usar en las entidades públicas está consignado en el "Formato de hoja de reclamación del libro de reclamaciones señalado en el Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM, como se muestra a continuación:

**CUADRO N° 01
FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIONES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de reclamaciones N° 0000000001-2017
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	
(Nombre de la persona natural o razón social de la persona jurídica)				
(Nombre y domicilio de la entidad donde se coloca el libro de reclamaciones)				
1. Identificación del usuario				
Nombre:				
Domicilio:				
DNI/CE			Teléfono/e-mail	
2. Identificación de la Atención Brindada				
Descripción:				
			 Firma del usuario
3. Acciones adoptadas por la Entidad				
Detalle:				

Elaborado por: Equipo a cargo de la Visita Preventiva.

Fuente: Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM.

¹ Mediante oficio n.° 001-2017-MDP/OCI-VP-DALR de 23 de noviembre de 2017.



Formato señalado que debería ser utilizado en la Entidad.

- En las hojas de reclamaciones n.ºs 02, 03 y 04 de 1 de diciembre de 2016, 14 de diciembre de 2016 y 9 de febrero de 2017 respectivamente fue usado por el personal de **guardianía para registrar las incidencias del día** en lugar de utilizar el cuaderno de ocurrencias; que evidencian el mal uso al libro de reclamaciones, por falta de difusión.
 - Se evidencia que cada hoja de reclamación cuenta con tres (3) copias, siendo que **la primera hoja corresponde ser entregada al usuario al momento de dejar constancia de su queja o reclamo**, la segunda al responsable del libro de reclamaciones, y la tercera debía permanecer en el libro; sin embargo se evidencia que las hojas de reclamaciones n.ºs 01, 05, 06 y 07 de 30 de noviembre de 2016, 30 de marzo de 2017, 11 de mayo de 2017 y 31 de octubre de 2017 no fueron proporcionados a los usuarios al estar aún en el libro las tres (3) copias.
 - En el numeral 4 de las hojas de reclamaciones n.ºs 06, 07 y 08 de 11 de mayo de 2017, 31 de octubre de 2017 y 7 de noviembre de 2017 respectivamente, se debía detallar las acciones que adoptó la Entidad en la atención de los reclamos de los ciudadanos, toda vez que cuentan con treinta (30) días hábiles para dar respuesta al usuario a través de medios físicos o electrónicos; sin embargo se evidencia no estar redactado la acción tomada que evidenciaría que no se viene atendiendo los reclamos.
- ✓ No se cuenta con avisos sobre la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo cuando lo consideren pertinente.

En consecuencia se advierte que el libro de reclamaciones de la Entidad no cumple con el formato establecido en el anexo adjunto al Decreto Supremo n.º 042-2011-PCM, además de no estar siendo utilizado adecuadamente conforme los artículos 3º y 4º del mencionado decreto.

La entidad no ha designado mediante resolución a un responsable del libro de reclamaciones, asumiendo dicha responsabilidad sin un documento formal de designación el ingeniero Ciro Barrientos Ruiz, jefe de la Unidad de Recursos Humanos.

De otro lado se advierte que la Entidad no viene cumpliendo con remitir semestralmente a este OCI los anexos debidamente llenados de la directiva n.º 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un libro de reclamaciones", en tal sentido es necesario se tome las previsiones para su cumplimiento toda vez que la información del segundo semestre vencerá el 15 de enero de 2018.



b) Criterio:

Ley n.º 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.

Artículo 57.- Suministro de información a las entidades

"57.1 Los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento".

Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, aprobado mediante Decreto Supremo n.º 042-2011-PCM, de 8 de mayo de 2011 y su modificatoria.

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 N° 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 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".

Directiva "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones" aprobado mediante Resolución de Contraloría n.º 367-2015-CG de 22 de diciembre de 2015.

6.2 De la obligación de las entidades públicas de informar al OCI sobre el cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM



"A fin que las entidades públicas cumplan con la obligación establecida en el literal g) del numeral 6.1 de la presente Directiva, deben completar y remitir semestralmente al OCl los reportes contenidos en los **Anexos Nos 01 y 02** de la presente Directiva, de la siguiente manera":

Periodo reportado	Fecha de reporte
Enero – Junio	Primera quincena de julio
Julio – Diciembre	Primera quincena de enero del año siguiente al periodo reportado

c) Riesgo:

El incumplimiento en lo establecido en el Decreto Supremo n.º 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones", respecto a la designación del responsable del libro de reclamaciones, de no utilizar el formato correspondiente, de no reportar al OCl, vienen ocasionando el riesgo que en la verificación de oficio o por denuncia se adopten acciones correspondientes de conformidad con el reglamento de infracciones y sanciones de la Contraloría General de la República.

VII. CONCLUSIONES

Durante la ejecución de la visita de control se ha identificado un (1) hecho que ha generado riesgo que puede afectar el cumplimiento en lo establecido en el Decreto Supremo n.º 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones"

VIII. RECOMENDACIÓN

Hacer de conocimiento al Titular de la Entidad el riesgo identificado como resultado de la visita preventiva efectuada, con la finalidad de que implemente las medidas preventivas pertinentes, que mitiguen o superen los riesgos comentados en el numeral VI.

Pichari, 1 de diciembre de 2017



Helena Milagros Mallma Cortez
Jefe de Equipo



Richard William Palacios Pacheco
Integrante



Cesar Augusto Obregon Pantigoso
Jefe (e) de la Oficina de Control Institucional



OFICIO N.º 327-2017-MDP/OCI

Pichari, 1 de diciembre de 2017

Señor:
Amador H. Quintero Villar.
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pichari.



Ciudad.-

- ASUNTO :** Remisión de Informe de Visita Preventiva n.º 011-2017-OCI/3862-VP
- REF. :** a) Directiva n.º 017-2016-CG/DPROCAL que regula el "Control Simultáneo", aprobada mediante Resolución de Contraloría n.º 432-2016-CG de 3 de octubre de 2016.
b) Oficio n.º 314-2017-MDP/OCI de 23 de noviembre de 2017.

Me dirijo a usted para expresarle que, en el marco del dispositivo de la referencia a), se ha ejecutado la Visita Preventiva a la disposición y atención del libro de reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Pichari, distrito de Pichari - La Convención - Cusco, habiéndose acreditado al equipo responsable mediante el documento de la referencia b).

Al respecto, como resultado de la visita preventiva, se ha identificado un (1) hecho que puede afectar la transparencia, probidad, normativa aplicable y el cumplimiento de las metas previstas, la cual se expone en el presente informe, así como nos permitimos recomendarle valorar los riesgos comentados y disponer las acciones preventivas pertinentes

En tal sentido, adjunto al presente el Anexo n.º 01 – Plan de Acción para el tratamiento de riesgos, a fin de que sea remitido a este Órgano de Control Institucional debidamente llenado y firmado en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles de recepcionado el informe de visita de control remitido a través del presente oficio, según lo dispone el numeral 7.5 de la Directiva n.º 017-2016-CG/DPROCAL que regula el "Control Simultáneo", aprobada mediante Resolución de Contraloría n.º 432-2016-CG de 3 de octubre de 2016.

Es propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi consideración.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI
LA CONVENCION - CUSCO
OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL
C. A. C. César A. Obregón Pantigoso
DIRECTOR (e)