

GERENCIA REGIONAL DE CONTROL TACNA

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
Nº 22389-2022-CG/GRTA-SOO

ORIENTACIÓN DE OFICIO
RED DE SALUD TACNA
TACNA, TACNA, TACNA

**“IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA RED DE
SALUD TACNA”**

PERÍODO DE EVALUACIÓN:
DEL 28 DE SEPTIEMBRE AL 10 DE OCTUBRE DE 2022

TOMO I DE I

TACNA, 17 DE OCTUBRE DE 2022

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
N° 22389-2022-CG/GRTA-SOO

**“IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
EN LA RED DE SALUD TACNA”**

ÍNDICE

DENOMINACIÓN	N° Pág.
I. ORIGEN	1
II. SITUACIONES ADVERSAS	1
III. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO	10
IV. CONCLUSIÓN	10
V. RECOMENDACIONES.....	10
APÉNDICE	12

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO **N° 22389-2022-CG/GRTA-SOO**

“IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA RED DE SALUD TACNA”

I. ORIGEN

El presente informe se emite en mérito a lo dispuesto por la Gerencia Regional de Control de Tacna de la Contraloría General de la República, servicio que ha sido registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio n.° 02-L475-2022-079, en el marco de la en la Directiva n.° 013-2022-CG/NORM “Servicio de Control Simultáneo”, aprobada mediante Resolución de Contraloría n.° 218-2022-CG de 30 de mayo de 2022.

II. SITUACIÓN ADVERSA

De la revisión efectuada a la disponibilidad y acceso al libro de reclamaciones, se han identificado tres (3) situaciones adversas que ameritan la adopción de acciones para asegurar la continuidad del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública.

Las situaciones adversas identificadas se exponen a continuación:

1. LA ENTIDAD NO CUENTA CON EL LIBRO DE RECLAMACIONES, NI TIENE AVISOS VISIBLES PARA EL ACCESO Y LA DISPONIBILIDAD DEL MISMO, SITUACIÓN QUE LIMITA AL CIUDADANO EL DERECHO DE EXPRESAR SU INSATISFACCIÓN POR EL SERVICIO RECIBIDO.

Mediante Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM se aprueban las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas. Dicho decreto derogó el Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM, una vez implementadas las disposiciones del Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM conforme a los plazos, cronograma y condiciones establecidos por Resolución de Secretaría de Gestión Pública.

La Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.° 001-2021-PCM/SGP de 13 de enero de 2021, dispuso en su artículo 3° los plazos para la implementación de la plataforma digital que soporta el proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, la cual consiste de forma progresiva a través de cinco (5) tramos:

- Primer tramo: Poder Ejecutivo, que incluye a ministerios, organismos públicos, Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de julio de 2021.
- Segundo tramo: Programas y proyectos del Poder Ejecutivo, Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE y las empresas bajo su ámbito a las cuales les aplique el Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2021.
- Tercer tramo: Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismos Constitucionalmente Autónomos, universidades y municipalidades de Lima Metropolitana, cuyo plazo máximo de implementación vence el 30 de abril de 2022.
- Cuarto tramo: Gobiernos regionales, proyectos y universidades regionales, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de octubre de 2022.

- Quinto tramo: Gobiernos locales (provinciales y distritales de tipo A, B y D), cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2023.

En tanto se implemente la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” conforme a los plazos establecidos en cada tramo, las entidades de la Administración Pública continúan utilizando el formato de la hoja de reclamación señalado en el Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM, adecuando su proceso de gestión de reclamos según lo regulado en el Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM y su norma técnica, según corresponda.

Las entidades deben contar con un Libro de Reclamaciones, que puede ser digital, virtual o físico, para facilitar al ciudadano registrar su insatisfacción o disconformidad por el servicio brindado por la entidad.

El registro en el Libro de Reclamaciones, se realiza en un formato al que se le asigna un código correlativo, asimismo, corresponde un único Libro de Reclamaciones por cada entidad, independientemente del número de sedes que tenga.

Se encuentra fuera del alcance del Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM, los reclamos que se deriven de los servicios de salud que se sujetan a las disposiciones del Decreto Supremo n.° 002-2019-SA o norma que lo sustituya.

a) Condición:

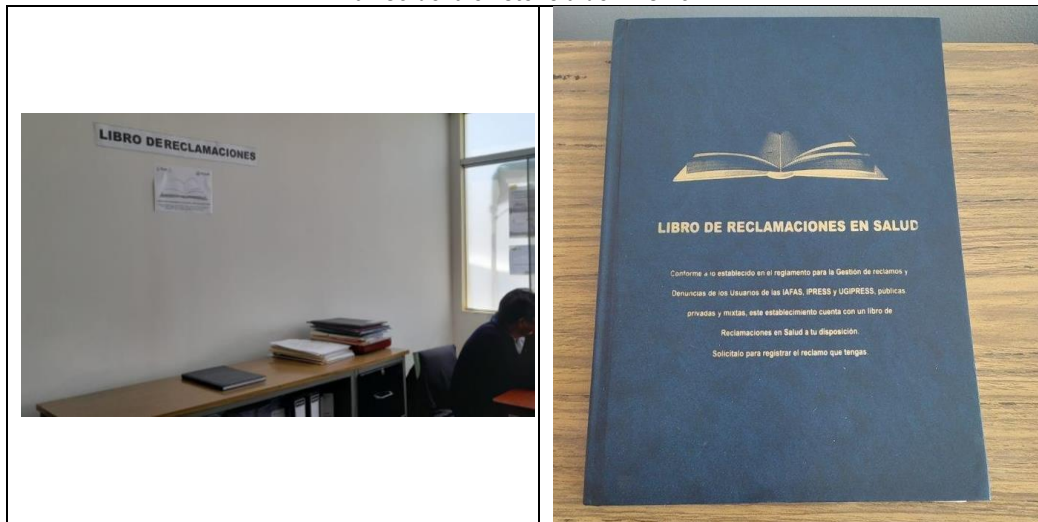
De la inspección realizada el 28 de septiembre de 2022 por Monitores Ciudadanos de Control¹ (MCC) en la Entidad, con la finalidad de verificar la existencia de avisos visibles para el acceso y disponibilidad del Libro de Reclamaciones para la atención de la gestión de reclamos², se pudo verificar que se ubica en el área de trámite documentario de la Entidad un único libro de reclamaciones, el cual tiene como denominación: *“Libro de reclamaciones en Salud – Conforme a lo establecido en el reglamento para la Gestión de reclamos y Denuncias de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas privadas y mixtas, este establecimiento cuenta con un libro de Reclamaciones en Salud a tu disposición – Solicítalo para registrar el reclamo que tengas”*, según las imágenes mostradas a continuación:

¹ Los MCC son personas naturales voluntarias, capacitadas y acreditadas por la Contraloría General de la República que participan en forma cívica a favor de la comunidad, ejerciendo control social sobre la ejecución de obras públicas, contrataciones de bienes y servicios e intervenciones que involucren recursos públicos. Su participación se caracteriza por ser voluntaria, ad honorem, altruista, responsable, oportuna, socialmente comprometida y no recibe contraprestación o beneficio económico por parte de la Contraloría General de la República.

² Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública, artículo 13°, de las etapas del proceso de gestión de reclamos: el proceso de gestión de reclamos tiene las siguientes etapas: a) Del registro del reclamo, b) De la atención y respuesta del reclamo y c) De la notificación de la respuesta.

Imagen n.º 1

En el área de trámite documentario se ubica el “Libro de Reclamaciones en Salud”, así como el aviso de la existencia del mismo.



Fuente: Imágenes fotográficas tomadas por la comisión de control el 28 de septiembre de 2022.

Como se puede visualizar en las imágenes, se tiene un aviso pegado en la pared del área de trámite documentario, respecto al “Libro de Reclamaciones en Salud”, el cual también se encuentra en la parte externa de dicha área, según se muestra en la imagen siguiente:

Imagen n.º 2

En la parte externa del área de trámite documentario se ubica únicamente el aviso del “Libro de Reclamaciones en Salud”.



Fuente: Imágenes fotográficas tomadas por la comisión de control el 28 de septiembre de 2022.

Al respecto, el Decreto Supremo n.º 002-2019-SA, que aprueba el “Reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadores de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadores de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas”, define en el artículo 5º el “Libro de Reclamaciones en Salud” de la forma siguiente:

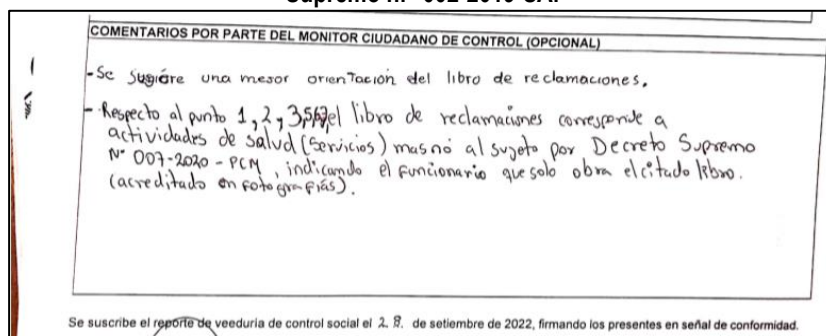
“(…)

Libro de Reclamaciones en Salud: Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente.”

En ese sentido, el libro de reclamaciones ubicado en el área de trámite documentario de la Entidad, así como los avisos ubicados en la parte interna y externa de dicha área, corresponden solamente a los reclamos que se puedan efectuar ante la insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas en relación con la atención en salud, reglamentado por el Decreto Supremo n.° 002-2019-SA. Dicho marco normativo es distinto y no forma parte del alcance de lo regulado por el derogado Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM, así como por el Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM, según lo establece en su numeral 3.2. del artículo 3° - Ámbito de aplicación.

La observación descrita se encuentra evidenciada también en el Reporte del MCC, cuyo recorte se aprecia en la imagen siguiente:

Imagen n.° 3
La Entidad solamente cuenta con el Libro de Reclamaciones en Salud regulado por el Decreto Supremo n.° 002-2019-SA.



Fuente: Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 28 de septiembre de 2022, firmado por funcionaria de la Entidad.

b) Criterio:

Los hechos expuestos incumplen la siguiente normativa legal:

- **Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM publicado en el diario oficial “El Peruano” el 8 de mayo de 2011, norma legal que dispone la “Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un libro de Reclamaciones”.**

“(…)

Artículo 3.- Libro de Reclamaciones

“(…)

El libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y 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. (...).

- **Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM de 17 de enero de 2020, norma legal que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.**

“(…)

Artículo 7.- Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad

La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades:

- a) *Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del presente Decreto Supremo, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.*
(...).

Artículo 11.- De la difusión del Libro de Reclamaciones

11.1 *Corresponde a cada entidad de la Administración Pública informar a las personas sobre la existencia del libro de Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos.*
11.2 *Se debe difundir en lugares accesibles y visibles la existencia del libro de Reclamaciones de las entidades de la Administración Pública, el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, el horario y plazo de atención, conforme a la señalética aprobada de acuerdo a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo”.*

(...)

Artículo 15.- Del registro del reclamo

(...)

15.3 *La entidad debe brindar orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo. De identificar que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la presente norma, las entidades comunican a la persona sobre las vías de tramitación que tienen a su disposición, según cada caso en particular. (...).”*

c) Consecuencia:

La situación expuesta genera el riesgo que el ciudadano no se encuentre informado ni orientado sobre la existencia del Libro de Reclamaciones, obstaculizando que tenga la libre disponibilidad y acceso a expresar su insatisfacción o disconformidad sobre la atención o prestación de un bien o servicio por parte de la entidad, hecho que afectaría el proceso de gestión de reclamos en la Entidad y obstruya la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la Entidad.

2. NO SE COMUNICÓ LA DESIGNACIÓN DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS A LA SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, ASIMISMO NO SE TIENE ACTUALIZADO EL NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE TITULAR; SITUACIÓN QUE PODRÍA AFECTAR LA ADECUADA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECLAMOS.

a) Condición:

De la inspección realizada el 28 de septiembre de 2022 por los MCC en la Entidad, se verificó que con Resolución Directoral n.° 181-2020-UAJ-DE-REDS.T/DRS.T/GOB.REG.TACNA³ de 13 de marzo de 2020, se designó como responsable del proceso de gestión de reclamos de la Dirección Ejecutiva de la Red de Salud de Tacna a las personas siguientes:

- | | |
|--|---------|
| • Porfirio Javier Martel Leon | Titular |
| Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto | |
| • Carmen Marilú Gomez Arenas | Alternó |
| Directora de la Oficina de Administración | |

³ Se visualiza en la resolución que fue emitida en mérito a lo dispuesto por el Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM.

En ese contexto, el señor Oscar Wilson Cruz Cohaila, quien refirió encontrarse como encargado⁴ de la Oficina de Administración de la Entidad manifestó que no tiene conocimiento que se haya comunicado a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros la designación de los funcionarios responsables (titular y alterno) del proceso de gestión de reclamos de la Entidad, conforme se evidencia en el Reporte de MCC, cuyo recorte se aprecia en la imagen siguiente:

Imagen n.º 4

La Entidad no comunicó a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la designación del funcionario responsable de la gestión del Libro de Reclamaciones

4	La resolución de designación del funcionario o servidor público encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, ha sido comunicado a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación. Verifique el cargo.	No Tiene conocimiento de la fecha.
---	---	------------------------------------

Fuente: Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 28 de septiembre de 2022, firmado por funcionaria de la Entidad.

Aparte de ello, el citado funcionario proporcionó copia de la Resolución Directoral n.º 239-2020-EARRHH-DEGDRRHH-DR/DRS.T/GOB.REG.TACNA de 5 junio de 2020, mediante el cual se designó al señor Genaro Mamani Quispe en el cargo de confianza como jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Entidad, por lo que actualmente el nombre del funcionario responsable titular del proceso de gestión de reclamos de la Entidad se encontraría desactualizado, al evidenciarse que seguiría como responsable titular el nombre del señor Porfirio Javier Martel León, ex director de la oficina mencionada.

b) Criterio:

El hecho expuesto incumple la siguiente normativa:

- **Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM de 17 de enero de 2020, norma legal que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.**

“(…)

Artículo 7.- Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad.

La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tienen las siguientes responsabilidades:

“(…)

Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación”. (subrayado agregado).

c) Consecuencia:

La situación expuesta genera el riesgo que la implementación y funcionamiento del servicio de gestión de reclamos no se efectúe adecuadamente, lo que podría obstaculizar el monitoreo y evaluación del proceso de gestión de reclamos en la Entidad por parte de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM.

⁴ Mencionado señor dio alcance de su encargatura mostrando copia de la Resolución Directoral n.º 488-2022-UGRH-OA-DR-REDS.T/DRS.T/GOB.REG.TACNA de 2 de septiembre de 2022.

3. LA ENTIDAD NO UTILIZA LOS FORMATOS DE RESPUESTA ESTABLECIDOS EN LA NORMA TÉCNICA PARA LA ATENCIÓN DE UN RECLAMO SOBRE EL SERVICIO QUE PRESTA; SITUACIÓN QUE PODRÍA AFECTAR LA CORRECTA ATENCIÓN DE UN RECLAMO INTERPUESTO POR ALGÚN CIUDADANO.

a) Condición:

En la actividad de control social efectuada por los MCC el 28 de septiembre de 2022, se comprobó que la Entidad no utiliza los formatos estandarizados de respuesta aprobados por la norma técnica n.º 001-2021-PCM-SGP, conforme se evidencia en el Reporte de MCC, cuyo recorte se aprecia en la imagen siguiente:

Imagen n.º 5

La Entidad no utiliza los formatos de respuesta para la atención de los reclamos establecidos en la norma técnica n.º 001-2021-PCM-SGP

7	¿La entidad, utiliza los formatos de respuesta para la atención de los reclamos establecidos en la norma técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la administración pública N° 001-2021-PCM-SGP?	No utiliza el formato establecido en la norma técnica.
---	--	--

Fuente: Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 28 de septiembre de 2022, firmado por funcionaria de la Entidad.

Siendo ello así, queda comprobado que la Entidad no viene cumpliendo con utilizar los formatos de respuestas estandarizados aprobados por la norma técnica n.º 001-2021-PCM-SGP, que se muestran en las imágenes siguientes:

Imagen n.º 6

Formatos de respuesta establecidos en la Norma Técnica n.º 001-2021-PCM-SGP.

Anexo N° 4: Formatos de respuesta

a) Derivación por competencia:

LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO N° (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de (nombre de la entidad competente) porque (describir las razones de la no competencia); razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento (número de documento), el (fecha de derivación del documento), para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.

Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo¹².

Atentamente,

Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)¹³

b) Respuesta para queja/denuncia/otro

LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un reclamo, porque (explicar la razón de por qué no es reclamo). Sin embargo, se ha derivado a (UO competente) para conocimiento y fines.

Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con (UO competente) a través de (datos de los canales con los que cuenta la UO competente).

Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR

(Correo, anexo, otros)¹⁴

c) Respuesta aceptada:

LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) (nombre de la persona),

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que (explicar las razones/sustento de la respuesta).

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos (explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)

Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

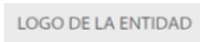
Atentamente,

Firma

Nombre de el/la Responsable del LDR

(Correo, anexo, otros)¹⁵

d) Respuesta denegada:



RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona)**,

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, considerando **(detallar las razones/sustento de la respuesta)**, su reclamo ha sido DENEGADO.

En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida puede comunicarse a través de **(datos de los canales con los que cuenta la entidad)**.

Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)¹⁶

Fuente: Anexo n.º 4 de la Norma Técnica n.º 001-2021-PCM-SGP aprobada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.º 001-2021-PCM-SGP

b) Criterio:

Los hechos expuestos incumplen la siguiente normativa legal:

- Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM de 17 de enero de 2020, norma legal que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.

“(…)

Artículo 16.- De la atención y respuesta del reclamo

“(…)

16.2. De la respuesta del reclamo.- La unidad de organización de la entidad pública cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo.

Dicho proyecto de respuesta es remitido al Responsable del proceso de gestión de reclamos, para su evaluación y posterior notificación a la persona. (…).”

- Norma Técnica n.º 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.º 001-2021-PCM-SGP de 13 de enero de 2021.

“(…)

V. DISPOSICIONES GENERALES

“(…)

5.3. Roles y Responsabilidades

“(…)

5.3.4 Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

a. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de competencia de la entidad.

(...)

c. Coordinar la atención oportuna, así como la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas.

(...)

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

(...)

6.4.2 Atención y respuesta del reclamo**Paso 5: Evaluación y elaboración de la respuesta**

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos revisa y consolida, de ser el caso, el proyecto de respuesta de la o las unidades de organización vinculadas al bien o servicio reclamado. Si el proyecto de respuesta no recibe comentarios u observaciones, elabora la respuesta en el formato establecido en la plataforma digital (Ver anexo 4) (...).

c) Consecuencia:

La situación expuesta genera el riesgo que el ciudadano no reciba una respuesta adecuada y estructurada según los lineamientos de la norma técnica aplicable para atender su insatisfacción por el servicio recibido.

III. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO

La información y documentación que la Gerencia Regional de Control de Tacna ha revisado y analizado durante el desarrollo del servicio de orientación de oficio a la “Implementación y funcionamiento del Libro de Reclamaciones en la Red de Salud Tacna”, se encuentra detallada en el Apéndice n.º 1 del informe.

Las situaciones adversas identificadas en el presente informe se sustentan en la revisión y análisis de la documentación e información obtenida por la Comisión de Control, la cual ha sido señalada en la condición.

IV. CONCLUSIÓN

Durante la ejecución del servicio Orientación de Oficio a la “Implementación y funcionamiento del Libro de Reclamaciones en la Red de Salud Tacna”, se han advertido tres (3) situaciones adversas que afectan la continuidad del proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, al limitar los derechos del usuario a expresar y recibir una respuesta por la insatisfacción o disconformidad por el servicio brindado por la Entidad pública, las cuales han sido detalladas en el presente informe.

V. RECOMENDACIONES

1. Hacer de conocimiento al Titular de la entidad, el presente Informe de Orientación de Oficio, el cual contiene tres (3) situaciones adversas identificadas como resultado del servicio de control simultáneo a la “Implementación y funcionamiento del Libro de Reclamaciones en la Red de Salud Tacna”, con la finalidad que se adopten las acciones preventivas y correctivas que correspondan, en el marco de sus competencias y obligaciones en la gestión institucional, con el objeto de asegurar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos de la de gestión de reclamos en la Entidad.

2. Hacer de conocimiento al Titular de la entidad, que debe comunicar al Órgano de Control Institucional, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, las acciones preventivas o correctivas adoptadas o por adoptar, respecto a las situaciones adversas contenidas en el presente Informe de Orientación de Oficio, adjuntando la documentación de sustento respectiva.

Tacna, 17 de octubre de 2022.

Jaime Enrique Quispe Pérez
Integrante de la Comisión de Control

Jartlen Ambrosio Choqueneyra Lazo
Gerente Regional de Control I
Gerencia Regional de Control de Tacna
Contraloría General de la República

APÉNDICE N° 1**DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LA ACTIVIDAD**

1. LA ENTIDAD NO CUENTA CON EL LIBRO DE RECLAMACIONES, NI TIENE AVISOS VISIBLES PARA EL ACCESO Y LA DISPONIBILIDAD DEL MISMO, SITUACIÓN QUE LIMITA AL CIUDADANO EL DERECHO DE EXPRESAR SU INSATISFACCIÓN POR EL SERVICIO RECIBIDO.

N°	Documento
1	Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 28 de septiembre de 2022 y paneles fotográficos, donde se evidencia que la Entidad no cuenta el libro de reclamaciones, ni tiene avisos visibles para el acceso y la disponibilidad del mismo.

2. NO SE COMUNICÓ LA DESIGNACIÓN DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS A LA SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, ASIMISMO NO SE TIENE ACTUALIZADO EL NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE TITULAR; SITUACIÓN QUE PODRÍA AFECTAR LA ADECUADA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECLAMOS.

N°	Documento
1	Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 28 de septiembre de 2022, donde se evidencia que la Entidad no comunicó la designación del funcionario responsable para la gestión de reclamos a la Secretaría de Gestión Pública de la PCM.
2	Resolución Directoral n.° 181-2020-UAJ-DE-REDS.T/DRS.T/GOB.REG.TACNA de 13 de marzo de 2020.

3. LA ENTIDAD NO UTILIZA LOS FORMATOS DE RESPUESTA ESTABLECIDOS EN LA NORMA TÉCNICA PARA LA ATENCIÓN DE UN RECLAMO SOBRE EL SERVICIO QUE PRESTA; SITUACIÓN QUE PODRÍA AFECTAR LA CORRECTA ATENCIÓN DE UN RECLAMO INTERPUESTO POR ALGÚN CIUDADANO

N°	Documento
1	Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 28 de septiembre de 2022, donde se evidencia que la Entidad no utiliza los formatos de respuesta establecidos en la norma técnica n.° 001-2021-PCM-SGP para la atención de un reclamo.

Anexo n.º 1
Reporte de Monitor Ciudadano de Control



Reporte de Monitor Ciudadano de Control

**IMPLEMENTACIÓN Y DIFUSIÓN
DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

En Tacna, siendo las 11:28 horas del día 28 de septiembre de 2022, se reunieron en las instalaciones de Red de Salud Tacna sito en Av. Bohemia Tacna (Antiguas Direcc. Gore Tacna) en el marco de lo establecido en la Directiva N° 004-2018-CG/DPROCAL, modificado por Resolución de Contraloría N° 106-2020-CG, el cual indica que el monitor ciudadano de control es aquel ciudadano voluntario acreditado por la Contraloría, que ejerce control social en los procesos o procedimientos e intervenciones que involucren bienes y recursos públicos en las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control.

Actividad de control social acreditada con Oficio N° 1162-2022-CG/GRTA.

A continuación, se registran las declaraciones de los representantes de la entidad, así como las ocurrencias encontradas:

I. INFORMACIÓN GENERAL				
FECHA: (DD/MM/AAAA)	<u>28 / 09 / 2022</u>		HORA:	<u>11:28</u>
ENTIDAD:	<u>Red de Salud Tacna</u>			
UBICACIÓN:	<u>Av. Bohemia Tacna S/N</u>			
REGIÓN:	<u>TACNA</u>	PROVINCIA:	<u>TACNA</u>	DISTRITO: <u>Cercado de Tacna</u>
DATOS GENERALES				
DENOMINACIÓN:	<u>"IMPLEMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES"</u>			
DATOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PRESENTES EN EL ACTO DE CONTROL SOCIAL				
FUNCIONARIO ENCARGADO:	<u>Oscar Wilson Cruz Cohaila</u>		DNI	<u>00432153</u>
FUNCIONARIO ENCARGADO:			DNI	

I.- Información de actividades:		
Item	Cuestionario	Respuesta
1	¿Se difunde mediante un aviso visible, el derecho que poseen las personas de solicitar el Libro de Reclamaciones, cuando lo consideren conveniente? (Colocar foto panorámica del ambiente de atención al público para verificar el aviso).	<u>Area de Trámite documentario, es el espacio donde se ubica el libro de reclamaciones.</u>
2	Verificar si la entidad, ¿cuenta con un Libro de Reclamaciones? (digital, virtual o físico) para el registro de los reclamos por parte de los ciudadanos. Indicar	<u>Si cuenta con libro físico de reclamaciones.</u>
3	La entidad, ¿tiene designado con resolución a un funcionario o servidor público encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos mediante el "Libro de Reclamaciones" en la entidad?, indicar el número y año, además de verificar el documento.	<u>Si cuenta con resolución Directoral N° 181-2020-UAG-DE-REDS.T/DRS.T / 608-REG. TACNA</u>
4	La resolución de designación del funcionario o servidor público encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, ha sido comunicada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación. Verifique el cargo.	<u>No tiene conocimiento de la fecha.</u>
5	Tomar una fotografía a un reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones y la respuesta comunicada al ciudadano en atención a dicho reclamo.	<u>No hay registro de reclamo a la fecha.</u>
6	¿Las páginas del Libro de Reclamaciones tiene un número con código correlativo?	<u>Si cuenta con código correlativo.</u>
7	¿La entidad, utiliza los formatos de respuesta para la atención de los reclamos establecidos en la norma técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la administración pública N° 001-2021-REG. TACNA?	<u>No utiliza el formato establecido en la norma técnica.</u>

 **Reporte de Monitor Ciudadano de Control**

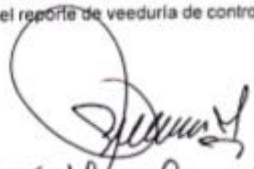
COMENTARIOS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA ENTIDAD (OPCIONAL)

- Considera que las visitas se implementaron los mejoras del libro de reclamaciones.

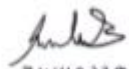
COMENTARIOS POR PARTE DEL MONITOR CIUDADANO DE CONTROL (OPCIONAL)

- Se sugiere una mejor orientación del libro de reclamaciones.
- Respecto al punto 1, 2, 3 del libro de reclamaciones corresponde a actividades de salud (servicios) mas no al sujeto por Decreto Supremo N° 007-2020 - PCM, indicando el funcionario que solo obra el citado libro. (acreditado en fotografías).

Se suscribe el reporte de veeduría de control social el 2.8. de setiembre de 2022, firmando los presentes en señal de conformidad.


Oscar Ulpu Cruz Cochani
Por la entidad
(indicar nombre, cargo y DNI)
Jefe oficina de Administrativa
DNI: 00432153.


Firma y DNI del Monitor Ciudadano de Control
43032056


Firma y DNI del Monitor Ciudadano de Control
71449330


Por la Contraloría
(indicar nombre, cargo y DNI)
Jaime Enrique Quispe Pérez
72697418

Anexo n.º 2

Resolución de designación entregada por el funcionario Oscar Wilson Cruz Cohaila, encargado de la Oficina de Administración de la Entidad.

GOBIERNO REGIONAL TACNA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA
 RED DE SALUD TACNA
 LEY 27907, 27902 y 28013



Resolución Directoral

N° 181 -2020-UAJ-DE-REDS.T/DRS.T/GOB.REG.TACNA

Tacna, 13 MAR 2020

VISTO:

El Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece las Disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, Expediente de Registro N° 1583-2020-EQ.T.T.D; Registro N° 2534-2020-RED, Memorando N° 467-2020-DE-REDS.T-DRS.T/OB.REG.TACNA, de fecha 11 de marzo del 2020 y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se determina las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, estableciéndose el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los Reclamos interpuestos por las personas;

Que, el artículo 7° de la norma señalada precedentemente, establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien ésta delegue, tiene las siguientes responsabilidades: ...”d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación...”;

Que, en cumplimiento a lo dispuesto, resulta necesario designar a los Responsables titular y alterno del Libro de Reclamaciones de la Red de Salud Tacna, recayendo la responsabilidad funcional en don **PORFIRIO JAVIER MARTEL LEON**, Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como titular y a doña **CARMEN MARILÚ GOMEZ ARENAS**, Directora de la Oficina de Administración, como responsable alterno, así mismo, es necesario señalar que la ubicación física del Libro de reclamaciones, se encontrará en la Secretaría de la Dirección Ejecutiva de la Red de Salud Tacna;

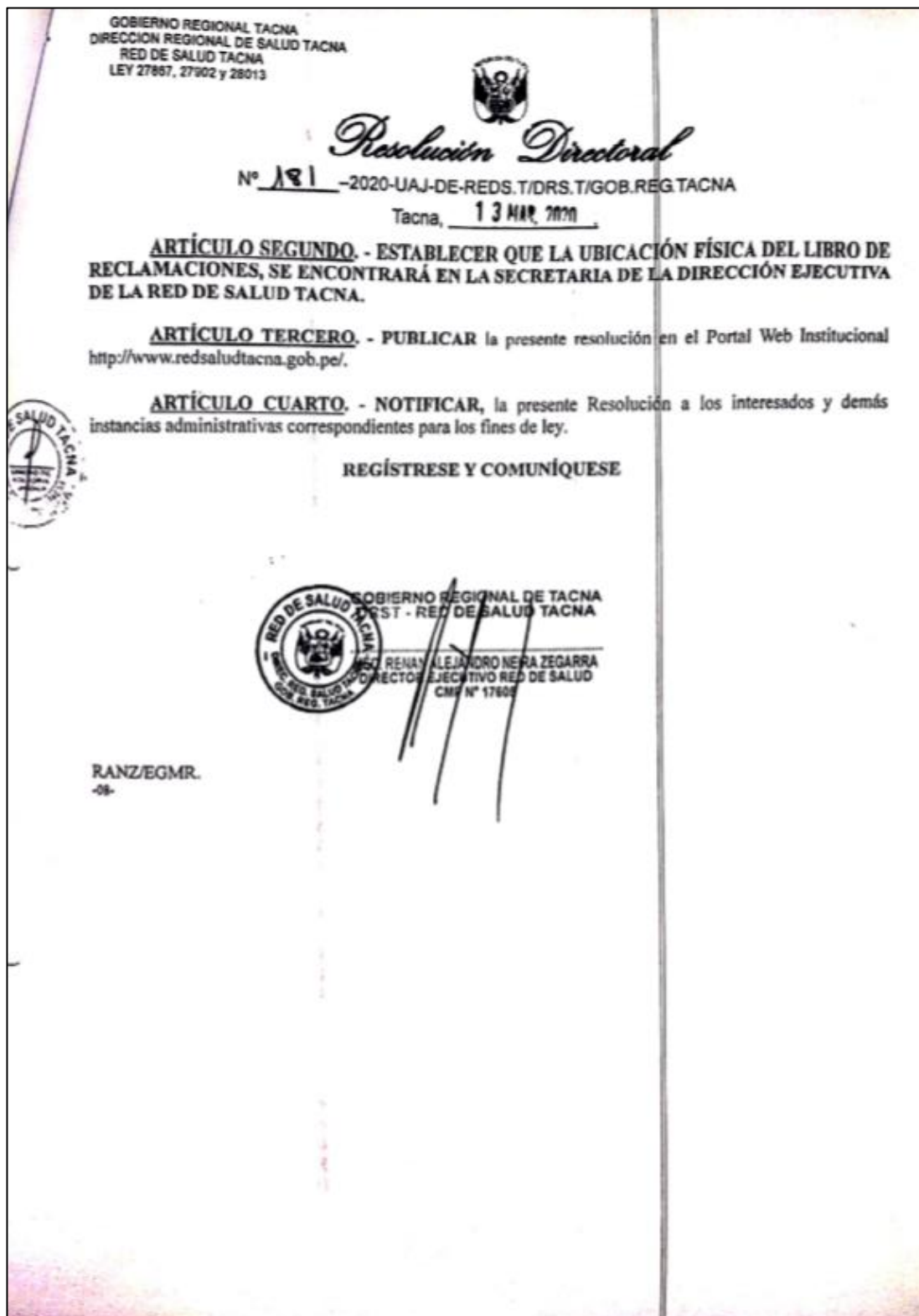
Con el visto favorable de la Unidad de Asesoría Jurídica de la Dirección Ejecutiva de Red de Salud Tacna;

En observancia a la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, sus modificatorias Ley N° 27902 y Ley N° 28013, concordante con la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización, y en uso de las atribuciones delegadas mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 272-2017-GR/GOB.REG.TACNA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DESIGNAR COMO RESPONSABLES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD TACNA, QUIÉNES DEBERÁN ASEGURAR EL CORRECTO CUMPLIMIENTO DEL PROCESO Y REALIZAR LAS DEMÁS FUNCIONES QUE ALLÍ SE ESTABLECEN; RECAYENDO LA RESPONSABILIDAD EN LOS FUNCIONARIOS QUE A CONTINUACIÓN SE DETALLA:

o Eco. PORFIRIO JAVIER MARTEL LEON Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	TITULAR
o CPC. CARMEN MARILÚ GOMEZ ARENAS Directora de la Oficina de Administración	ALTERNO



Anexo n.º 3

Resolución de designación del señor Genaro Mamani Quispe en el cargo de confianza como jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Entidad.

GOBIERNO REGIONAL TACNA
GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
LEY 27867, 27902 Y 28013



RESOLUCIÓN DIRECTORAL
N° 239 -2020-EARRHH-DEGDRRH-DR/DRS.T/GOB.REG.TACNA
Tacna, 05 JUN 2020

VISTO:
El Expediente N° 3504-2020-EQ.T.T.D. y Acción de Personal N° 0131-2020-SERL-DEGDRRH-DRS.T;

CONSIDERANDO:
Que, el Art. 77° del Reglamento del Decreto Legislativo 276 "Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público", aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM, señala que la designación consiste en el desempeño de un cargo de responsabilidad directiva o de confianza por decisión de la autoridad competente;
Que, de acuerdo al Oficio N° 691-2020-DE-REDS.T-DRS.T/GOB.REG.TACNA, de fecha 28 de mayo del 2020, el Director Ejecutivo de la Red de Salud Tacna, solicita la Designación de don: **GENARO MAMANI QUISPE**, como Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Dirección de Red Salud, cargo considerado de confianza en mérito a la Resolución Directoral N° 0863-2011-DEGDRRH-DR/DRS.T/GOB.REG.TACNA, de fecha 16 de agosto de 2011, con la aprobación del Director Regional, es pertinente emitir el acto administrativo correspondiente de designación a partir de la fecha de notificación de la presente resolución;

Con el visto bueno del Equipo de Trabajo de Administración de Recursos Humanos, Dirección Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos y de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de Salud Tacna;

En concordancia con la Ley 27783 Ley de Bases de la Descentralización, modificada por Leyes N° 27950 y 28139, Ley 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, sus modificatorias según Leyes 27902, 28013, 28926, 28961, 28968 y 29053, en uso de las atribuciones delegadas mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 170-2007-PR/GOB.REG.TACNA y Resolución Ejecutiva Regional N° 583-2019-GR/GOB.REG.TACNA.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- DESIGNAR, a partir de la fecha de notificación de la presente resolución a don: **GENARO MAMANI QUISPE**, en el cargo de confianza como Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Dirección de Red de Salud - Unidad Ejecutora 402 de la Dirección Regional de Salud Tacna, categoría remunerativa F-3, Código N° 315166, de acuerdo a lo expuesto en la parte considerativa.

ARTÍCULO 2°.- PUBLICAR la presente resolución en el Portal Web Institucional <http://www.diresatacna.gob.pe/>.

ARTÍCULO 3°.- Notificar al interesado y autorizar a las Instancias correspondientes dar el debido cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

Transcrita para los fines Pertinentes a:

() Of. Ej. Adm.
() Direc. Ej. Hosp.
() Direc. Ej. Red de Salud
() O.A.






Anexo n.º 4

Resolución de encargatura del señor Oscar Wilson Cruz Cohaila como jefe de la Oficina de Administración de la Entidad.

GOBIERNO REGIONAL TACNA
 Vicerrectoría Regional de Salud Tacna
 RED DE SALUD TACNA
 LEY 27867, 27902 Y 28013



Resolución Directoral

N° 488-2022-UGRH-OA-DE-REDS.T/DRS.T/GOB.REG.TACNA
 Tacna, 02/Setiembre/2022

VISTO:

El Informe N° 128-2022-OA-REDS.T/DRS.T/GOB.REG.TACNA y Acción de Personal N° 151-2022-AFERL-UGRH-OA-REDS.T/DRS.T/GOB.REG.TACNA;

CONSIDERANDO:

Que, el Art. 82° del Reglamento del Decreto Legislativo 276 "Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público", aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM, prescribe que "El encargo es temporal excepcional y fundamentado. Sólo procede en ausencia del titular para el desempeño de funciones de responsabilidad directiva compatibles con niveles de carrera superiores al del servidor" y de acuerdo a lo señalado en el numeral 3.6.2. del Manual Normativo N° 002-92-DNP de Desplazamiento de Personal aprobado por Resolución Directoral N° 013-92-INAP-DNP, señala que el Encargo de funciones es la acción por la cual se autoriza el desempeño de las funciones por ausencia del titular por vacaciones, licencia, destaque o comisión de servicio;

Que, de acuerdo al informe del visto de fecha 31 de agosto del 2022, el Jefe de la Oficina de Administración encarga las funciones como Jefe de la Oficina de Administración a partir del 02 de setiembre al 01 de octubre del 2022 a don: **OSCAR WILSON CRUZ COHAILA**, servidor de carrera con el cargo de Supervisor/a I, Categoría Remunerativa F-1, Código de Plaza N° 315268 y Código AIRHSP N° 000115, debido que el Titular se encuentra con Licencia Sin Goce de Remuneraciones por Motivos Particulares a partir del 02 de setiembre al 01 de octubre del 2022, con el fin de postular en la próximas Elecciones Generales a realizarse el 02 de octubre del 2022, el mencionado servidor se encargará de la emisión de informes, memorandos, oficios, suscripción de resoluciones al amparo de lo señalado en el Art. 83° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, Ley del Procedimiento Administrativo General, entre otros y contando con la anuencia del Director Ejecutivo de la Red Salud Tacna, es pertinente emitir el acto administrativo correspondiente;

Con el visto favorable de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y de la Unidad de Asesoría Jurídica de la Red de Salud Tacna;

En observancia a la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias según Leyes 27902, 28013, 28926, 28961, 28968 y 29053, concordante con la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización, modificada por las Leyes N° 27950 y 28139 y en uso de las atribuciones delegadas mediante Resolución Directoral N° 357-2020-EARRHH-DEGDRRH-DR/DRS.T/GOB.REG.TACNA y Resoluciones Directorales N°(s) 246 y 261-2022-ETARRHH-OEGDRRH-DR/DRS.T/GOB.REG.TACNA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- ENCARGAR LAS FUNCIONES, a partir del 02 de setiembre al 01 de octubre del 2022, como JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN - RED DE SALUD TACNA a don: **OSCAR WILSON CRUZ COHAILA**, servidor de carrera con el cargo de Supervisor/a I, Categoría Remunerativa F-1, Código de Plaza N° 315268 y Código AIRHSP N° 000115, debido que el Titular se encuentra postulando en la próximas Elecciones Generales a realizarse el 02 de octubre del 2022, encargándole de la emisión de informes, memorandos, oficios, suscripción de resoluciones al amparo de lo señalado en el Art. 83° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, de acuerdo a lo expuesto en la parte considerativa.

ARTÍCULO 2°.- Notificar al interesado e instancias correspondientes para su debido cumplimiento y fines pertinentes.

REGÍSTRESE Y COMUNIQUESE.

 **GOBIERNO REGIONAL TACNA**
DRS.T - RED DE SALUD TACNA
OSCAR WILSON CRUZ COHAILA
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD
CMP N° 28210

Área Func. de Selección
 J. POMALCA/INAP/...

Transcribe para los fines
 Pertinente a:
☐ OC de Administración
☐ DIRESA
☐ Direc. Eje. Hospital
☐ Legajo
☐ Remuneraciones
☐ Control de Asistencia
☐ Selección
☒ Interesado

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional
Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú

Tacna, 18 de Octubre de 2022
OFICIO N° 001286-2022-CG/GRTA

Señor:
Jose Luis Pedro Gomez Molina
Director Ejecutivo
Red de Salud Tacna
Av. Bohemia Tacña s/n
Tacna/Tacna/Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa



- Asunto** : Comunicación de Informe de Orientación de Oficio N° 22389-2022-CG/GRTA-SOO
- Referencia** : a) Artículo 8° de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus modificatorias.
b) Directiva N° 013-2022-CG/NORM, "Servicio de Control Simultáneo", aprobada con Resolución de Contraloría N° 218-2022-CG de 30 de mayo de 2022.

Me dirijo a usted en el marco de la normativa de la referencia, que regula el Servicio de Control Simultáneo y establece la comunicación al Titular de la entidad o responsable de la dependencia, y de ser el caso a las instancias competentes, respecto de la existencia de situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos del proceso en curso, a fin de que se adopten oportunamente las acciones preventivas y correctivas que correspondan.

Sobre el particular, de la revisión de la información y documentación vinculada a la "Implementación y funcionamiento del libro de reclamaciones en la Red de Salud Tacna", comunicamos que se han identificado las situaciones adversas contenidas en el Informe de Orientación de Oficio N° 22389-2022-CG/GRTA-SOO, que se adjunta al presente documento.

En tal sentido, solicitamos comunicar al Órgano de Control Institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la comunicación del presente informe, las acciones preventivas o correctivas adoptadas y por adoptar respecto a las situaciones adversas identificadas en el citado informe, adjuntando la documentación de sustento respectiva.

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

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
Jartlen Ambrosio Choqueneyra Lazo
Gerente Regional de Control I Gerencia Regional
de Control de Tacna
Contraloría General de la República

(JCL/jap)

Nro. Emisión: 06828 (L475 - 2022) Elab (U64924 - L475)



*Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional
Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú*

Tacna, 18 de Octubre de 2022

OFICIO N° 001286-2022-CG/GRTA

Señor:

Jose Luis Pedro Gomez Molina

Director Ejecutivo

Red de Salud Tacna

Av. Bohemia Tacneña s/n

Tacna/Tacna/Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa

Asunto : Comunicación de Informe de Orientación de Oficio N° 22389-2022-CG/GRTA-SOO

Referencia : a) Artículo 8° de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus modificatorias.
b) Directiva N° 013-2022-CG/NORM, "Servicio de Control Simultáneo", aprobada con Resolución de Contraloría N° 218-2022-CG de 30 de mayo de 2022.

Me dirijo a usted en el marco de la normativa de la referencia, que regula el Servicio de Control Simultáneo y establece la comunicación al Titular de la entidad o responsable de la dependencia, y de ser el caso a las instancias competentes, respecto de la existencia de situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos del proceso en curso, a fin de que se adopten oportunamente las acciones preventivas y correctivas que correspondan.

Sobre el particular, de la revisión de la información y documentación vinculada a la "Implementación y funcionamiento del libro de reclamaciones en la Red de Salud Tacna"; comunicamos que se han identificado las situaciones adversas contenidas en el Informe de Orientación de Oficio N° 22389-2022-CG/GRTA-SOO, que se adjunta al presente documento.

En tal sentido, solicitamos comunicar al Órgano de Control Institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la comunicación del presente informe, las acciones preventivas o correctivas adoptadas y por adoptar respecto a las situaciones adversas identificadas en el citado informe, adjuntando la documentación de sustento respectiva.

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

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

Jartlen Ambrosio Choqueneyra Lazo

Gerente Regional de Control | Gerencia Regional
de Control de Tacna
Contraloría General de la República

(JCL/jqp)

Nro. Emisión: 06828 (L475 - 2022) Elab:(U64924 - L475)

