

GERENCIA REGIONAL DE CONTROL JUNÍN

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
Nº 17363-2023-CG/GRJU-SOO

ORIENTACIÓN DE OFICIO
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPALLANGA
SAPALLANGA, HUANCAYO, JUNÍN

“IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAPALLANGA”

PERÍODO DE EVALUACIÓN:
DEL 29 DE AGOSTO DE 2023 AL 8 DE SETIEMBRE DE 2023

TOMO I DE I

HUANCAYO, 8 DE SETIEMBRE DE 2023

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
N° 17363-2023-CG/GRJU-SOO

**“IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPALLANGA”**

ÍNDICE

DENOMINACIÓN	N° Pág.
I. ORIGEN	1
II. SITUACIONES ADVERSAS	1
III. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO	7
IV. CONCLUSIÓN	7
V. RECOMENDACIONES.....	7
APÉNDICE	9

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO N° 17363-2023-CG/GRJU-SOO

“IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPALLANGA”

I. ORIGEN

El presente informe se emite en mérito a lo dispuesto por la Gerencia Regional de Control Junín, servicio que ha sido registrado en el Sistema de Control Gubernamental - SCG con la orden de servicio n.° 02-L460-2023-238, en el marco de lo previsto 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, modificada por Resolución de Contraloría n.° 270-2022-CG de 10 de agosto de 2022 y Resolución de Contraloría n.° 062-2023-CG de 13 de febrero de 2023.

II. SITUACIÓN ADVERSA

De la revisión efectuada a la disponibilidad y acceso al libro de reclamaciones, se han identificado dos (2) 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 DESIGNÓ A RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES SIN TENER EN CUENTA LA NORMATIVA VIGENTE, SITUACIÓN QUE GENERARÍA EL RIESGO A VULNERAR EL DERECHO DEL CIUDADANO A REALIZAR SUS RECLAMOS ANTE LA INSATISFACCIÓN O DISCONFORMIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS.

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.

Las entidades deben contar con un Libro de Reclamaciones, que puede ser digital 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.

a) Condición:

La Gerencia Regional de Control Junín encomendó a los Monitores Ciudadanos de Control¹ en adelante MCC, realizar una veeduría de control social, en la Municipalidad Distrital de Sapallanga en adelante la Entidad; para verificar la implementación y funcionamiento de Libro de Reclamaciones de acuerdo a lo establecido en Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM; comprobándose que, la Entidad emitió una resolución de designación al Responsable de Libro



Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:15:06 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUHUAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-09-2023 11:59:08 -05:00

¹ Los Monitores Ciudadanos de Control - 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; conforme lo establece la Directiva n.° 004-2018-CG/DPROCAL “Participación Voluntaria de Monitores Ciudadanos de Control en la Reconstrucción con Cambios”, aprobada por Resolución de Contraloría n.° 044-2018-CG y modificada por Resolución de Contraloría n.° 106-2020-CG.

de Reclamaciones, sin tener en cuenta el marco legal vigente. Cabe indicar que mediante el Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM "Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública" vigente desde el 17 de enero de 2020, se derogó el Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM

Sin embargo, el 17 de febrero de 2023 se emitió la Resolución de Gerencia Municipal n.° 020-2023-GM/MDS, donde se consideró como base legal el Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM. Asimismo, en dicha resolución no se expresa la designación del funcionario o servidor titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Entidad, tal como se puede ver en la imagen siguiente:

Imagen 1

La Entidad aprobó Resolución de Gerencia Municipal sin tener en cuenta el marco legal vigente

RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 020-2023-GM/MDS

Sapallanga, 17 de febrero del 2023

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPALLANGA.

VISTO:

El Informe N° 009-2023-GM/MDS, de Gerencia Municipal de fecha 16 de febrero del 2023, Proveído N° 5068 de Alcaldía de 16 de febrero del 2023 sobre designación de personal Responsable del Libro de Reclamaciones.

COSIDERANDO:

Que, las Municipalidades son órganos de gobierno con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, conforme lo dispuesto en el artículo 154 de la Constitución Política del Estado, modificada por Ley N° 30305-Ley de Reforma de la Constitución, concordante con el artículo del Título Preliminar y artículo 4° de la Ley 27972-Ley Orgánica de Municipalidades.

Que, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011 PCM, establece que las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 des 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

Que el artículo 5 del citado Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designara al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, y establece la obligación de informar a sus respectivos órganos de control institucional sobre su cumplimiento

Que en atención a lo señalado Gerencia Municipal respectivamente indican que resulta necesario designar al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Sapallanga proponiendo al Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de le Municipalidad Distrital de Sapallanga para tal fin.

Estando a lo expuesto, y de conformidad a lo dispuesto por el artículo 20, numeral 6 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital Sapallanga, a la Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, Lic. Idaliz Martínez Paitan, quién deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el referido libro.

Fuente: Resolución facilitada por la Entidad, durante la veeduría realizada por MCC, el 29 de agosto de 2023.

b) Criterio:

Los hechos expuestos incumplen la siguiente normativa legal:

- **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.**

"(...)



Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972
soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:15:06 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUJUAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-09-2023 11:59:08 -05:00

Artículo 5.- Libro de Reclamaciones

5.1 La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.

Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, (...) a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo (...).
 (...)

5.3 En el caso de las entidades de la Administración Pública que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos.

5.4 El registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física (...) se realiza en un formato al que se le asigna un código correlativo.

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

(...)

d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamo de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificado en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos se efectúa en dicha plataforma digital.

(...).”

c) Consecuencia:

La situación expuesta genera el riesgo que el ciudadano no tenga libre disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones y que el reclamo a interponer no sea atendido en el plazo de atención establecido en el Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM, hecho que afecta la continuidad del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, al limitar al ciudadano el derecho de expresar su insatisfacción o disconformidad por los bienes y servicios prestados por la Entidad.

2. LA ENTIDAD NO HA IMPLEMENTADO EL LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA VIGENTE; SITUACIÓN QUE GENERARÍA EL RIESGO A VULNERAR EL DERECHO DEL CIUDADANO A REALIZAR SUS RECLAMOS ANTE LA INSATISFACCIÓN O DISCONFORMIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS.

a) Condición:

En la veeduría de control social realizada por los Monitores Ciudadanos de Control, respecto a la consulta sobre la implementación del Libro de Reclamaciones, el responsable de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, señora Idaliz Martínez Paitán, manifestó



Firmado digitalmente por
 QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
 Graciela FAU 20131378972
 soft
 Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 08-09-2023 16:15:06 -05:00



Firmado digitalmente por
 PUENTE ASTUJAMAN Eli
 Walter FAU 20131378972 soft
 Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 11-09-2023 11:59:08 -05:00

que la Entidad cuenta con el Libro de Reclamaciones en versión física y virtual, por lo que luego de la verificación de la versión física durante la visita a la Entidad, se procedió a verificar la Plataforma Digital Única del Estado denominada Plataforma GOB.PE de la Entidad, donde se constató que existe un icono de acceso directo al Libro de Reclamaciones; sin embargo, este no guarda relación con lo establecido en la Norma Técnica n.° 001-2021-PCM-SGP “Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública”, aprobado con Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.° 001-2021-PCM/SGP, se aprecia la plataforma de libro reclamaciones de la Entidad en las siguientes imágenes:

Imagen 2

Libro de Reclamaciones virtual de la Municipalidad Distrital de Sapallanga (I)

Fuente: <https://munisapallanga.gob.pe/libro-de-reclamaciones/>, verificado el 4 de setiembre de 2023.

Imagen 3

Libro de Reclamaciones virtual de la Municipalidad Distrital de Sapallanga (II)

Fuente: <https://munisapallanga.gob.pe/libro-de-reclamaciones/>, verificado el 6 de setiembre de 2023.



Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972
soft

Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:15:06 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUJAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-09-2023 11:59:08 -05:00

Por lo tanto, de la verificación en la Plataforma Única Digital de la Entidad, el Libro de Reclamaciones en su versión virtual (o digital) no se ha implementado según los parámetros establecidos para la Administración Pública establecidas en el anexo 8 de la citada norma técnica.

b) Criterio:

Los hechos expuestos incumplen la siguiente normativa legal:

- **Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.º 001-2021-PCM-SGP, que aprueba la “Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública” publicada el 15 de enero de 2021.**

“Artículo 3.- Plazo para la implementación de la plataforma digital que soporta el proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

(...)

3.2 En tanto se implemente la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” conforme a los plazos establecidos en el numeral precedente, las entidades de la Administración Pública continúan utilizando el formato de la hoja de reclamación señalado en el Decreto Supremo n.º 042- 2011-PCM; adecuando su proceso de gestión de reclamos según lo regulado en el Decreto Supremo n.º 007-2020- PCM y la Norma Técnica aprobada en el artículo 1, según corresponda”.

- **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.**

(..)

IV. ALCANCE

4.1 La presente norma técnica es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo n.º 054-2018-PCM; que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a las personas, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas.

(...)

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.4.1. Registro del reclamo

(...)

La persona tiene hasta treinta días (30) calendario para registrar su reclamo a partir de ocurrido el hecho generador de la insatisfacción o disconformidad.

6.4.2 Atención y respuesta del reclamo

6.4.2.2 Durante esta etapa se toma en cuenta las siguientes consideraciones:

El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos Son treinta (30) días hábiles, contados

8. ANEXOS

(...)

Anexo N° 2: Formato de registro (digital)



Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972
soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:15:06 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUJAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-09-2023 11:59:08 -05:00

Imagen 4, 5 y 6
Formatos de registro en físico establecido según norma técnica

Anexo N° 2: Formato de registro (digital)

gob.pe Libro de Reclamaciones

[Nuevo reclamo](#) [Seguimiento de reclamo](#)

Ingresar tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:

1 2 3

Cuéntanos ¿Qué sucedió?

1. ¿En qué entidad ocurrió la situación que origina tu reclamo?
2. ¿En qué sede te encontrabas?
- El problema no ocurrió en una sede física.
3. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?
4. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?
5. Describe nos ¿qué sucedió?
 Detalla cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera más detallada posible.

Quedan 4000 caracteres.
6. Adjuntar archivos (opcional)
 Puedes subir un máximo de 20 MB en fotos, videos y/o textos que ayuden a evidenciar tu reclamo.

Tipos de archivos permitidos: .jpg .jpeg .png .mp3 .mp4 .pdf .txt

gob.pe Libro de Reclamaciones

[Nuevo reclamo](#) [Seguimiento de reclamo](#)

Ingresar tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:

1 2 3

Información adicional

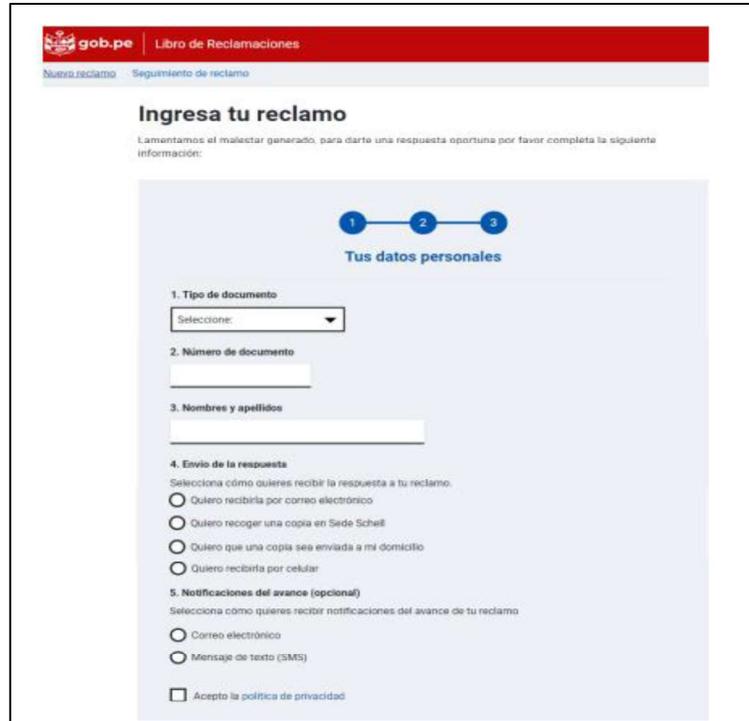
1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo 2 opciones.
 - Trato profesional en la atención:** la persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada.
 - Tiempo:** hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste.
 - Procedimiento:** no se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este.
 - Infraestructura:** el ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro.
 - Información:** la orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa.
 - Resultado:** no se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.
 - Confianza:** ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad.
 - Disponibilidad:** el medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.
 - Otro:
2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo?
 - Sí
 - No



Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972
soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:15:06 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUJAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 11-09-2023 11:59:08 -05:00



gob.pe Libro de Reclamaciones

Nuevo reclamo Seguimiento de reclamo

Ingresa tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:

Tus datos personales

- 1. Tipo de documento**
- 2. Número de documento**
- 3. Nombres y apellidos**
- 4. Envío de la respuesta**
 Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.
 - Quiero recibirla por correo electrónico
 - Quiero recoger una copia en Sede Scheil
 - Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio
 - Quiero recibirla por celular
- 5. Notificaciones del avance (opcional)**
 Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo.
 - Correo electrónico
 - Mensaje de texto (SMS) Acepto la política de privacidad

Fuente: Norma técnica n.º 001-2021-PCM-SGP

c) Consecuencia:

La situación expuesta genera el riesgo de vulnerar el derecho del ciudadano a expresar oportunamente su insatisfacción o disconformidad de los bienes y servicios brindados por la entidad, dentro de los treinta (30) días hábiles establecido en la normativa vigente.

III. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO

La información y documentación que se ha revisado y analizado durante el desarrollo del servicio de orientación de oficio a la "Implementación y funcionamiento del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Sapallanga", 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 Municipalidad Distrital de Sapallanga", se han advertido dos (2) 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 o bien 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 dos (2) situaciones adversas identificadas como resultado del servicio de control



Firmado digitalmente por
 QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
 Graciela FAU 20131378972
 soft

Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 08-09-2023 16:15:06 -05:00



Firmado digitalmente por
 PUENTE ASTUJAMAN Eli
 Walter FAU 20131378972 soft

Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 11-09-2023 11:59:08 -05:00

simultáneo a la "Implementación y funcionamiento del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Sapallanga", 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 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.

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.

Huancayo, 8 de setiembre de 2023.

 Firmado digitalmente por QUINCHO
RODRIGUEZ Rosmery Graciela FAU
20131378972 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 08-09-2023 16:15:24 -05:00

Rosmery Graciela Quincho Rodríguez
Integrante de la Comisión de Control

 Firmado digitalmente por PUENTE
ASTUHUAMAN Eli Walter FAU
20131378972 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11-09-2023 11:58:28 -05:00

Eli Walter Puente Astuhuaman
Gerente Regional de Control II Gerencia Regional
de Control de Junín(e)
Contraloría General de la República

APÉNDICE N.º 1**DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LA ACTIVIDAD**

- 1. LA ENTIDAD NO CUENTA CON EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA VIGENTE, SITUACIÓN QUE GENERARÍA EL RIESGO A VULNERAR EL DERECHO DEL CIUDADANO A REALIZAR SUS RECLAMOS ANTE LA INSATISFACCIÓN O DISCONFORMIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS.**

N.º	Documento
1	Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 29 de agosto de 2023, donde se evidencia que la Entidad emitió Resolución de Gerencia Municipal sin contar con marco legal vigente.
2	Resolución de Gerencia Municipal n.º 020-2023-GM/MDS de 17 de febrero de 2023.

- 2. LA ENTIDAD NO HAN IMPLEMENTADO EL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA VIGENTE; SITUACIÓN QUE GENERARÍA EL RIESGO A VULNERAR EL DERECHO DEL CIUDADANO A REALIZAR SUS RECLAMOS ANTE LA INSATISFACCIÓN O DISCONFORMIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS.**

N.º	Documento
1	Captura de imágenes de la página de la Entidad, donde se evidencia que la Entidad no utiliza los formatos de registro digital según el marco legal vigente.



Anexo n.º 1
 Reporte de Monitor Ciudadano de Control


Reporte de Monitor Ciudadano de Control

**IMPLEMENTACIÓN Y DIFUSIÓN
 DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

En Sapallanga, siendo las 9:23 horas del día 29 de agosto de 2023, se reunieron en las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Sapallanga sito en Sapallanga - Av. Ricardo Palma s/n 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° 1539-2023-CG/GRJU.

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>29/08/2023</u>	HORA:	<u>9:23</u>
ENTIDAD:	<u>Municipalidad Distrital de Sapallanga</u>		
UBICACIÓN:	<u>Sapallanga - Av. Ricardo Palma s/n</u>		
REGIÓN:	<u>Junin</u>	PROVINCIA:	<u>Mancayo</u> DISTRITO: <u>Sapallanga</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>Darwin Garcia Enrique</u>	DNI	<u>72122757</u>
FUNCIONARIO ENCARGADO:	<u>Idaliz Martinez Paitan</u>	DNI	<u>75583110</u>

I.- Información de actividades:		
Ítem	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>Si</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 el libro de r. físico y virtual.</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, Resolución de Gerencia Municipal N° 20-2023-GM/MDS Fecha: 17 de Febrero de 2023</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 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.	<u>No.</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>Si</u>
6	¿Las páginas del Libro de Reclamaciones tiene un número con código correlativo?	<u>Si</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-PCM-SGP?	<u>Si</u>



Reporte de Monitor Ciudadano de Control

COMENTARIOS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA ENTIDAD (OPCIONAL)

[Empty box for comments from entity personnel]

COMENTARIOS POR PARTE DEL MONITOR CIUDADANO DE CONTROL (OPCIONAL)

Los Monitores Ciudadanos de Control se apersonaron a la entidad de la Municipalidad Distrital de Sapallanga, a las 9:15 am. Sin embargo, a las horas 10:15 aún no se hizo la entrega de la resolución del funcionario o servidor pública encargado del "Libro de Reclamaciones", así mismo no se hizo entrega del documento comunicando a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros.
A hora 10:18 am se hizo entrega de la resolución de designación de funcionario.

Se suscribe el reporte de veeduría de control social el ...29... de agosto de 2023, firmando los presentes en señal de conformidad.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAPALLANGA
[Signature]
Ing. Darwin García Enrique
JEFE DE... ASISTENTES

Por la entidad
(indicar nombre, cargo y DNI)
72122757

[Signature]

Firma y DNI del Monitor Ciudadano de Control
Esmeralda Ca-la Villalva Castro
DNI: 72813191

[Signature]
Oficina de Atención al Ciudadano
y Gestión documentario
DNI: 75583110
Ap.No. Martínez Raitan, Ideliz

[Signature]
Leonardo Irvin Vila Gabriel
DNI: 46194856

Anexo n.º 2
Resolución de designación a servidora pública en el año 2023 como responsable del “Libro de Reclamaciones”



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 020-2023-GM/MDS

Sapallanga, 17 de febrero del 2023

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPALLANGA.

VISTO:

El Informe N° 009-2023-GM/MDS, de Gerencia Municipal de fecha 16 de febrero del 2023, Proveído N° 5068 de Alcaldía de 16 de febrero del 2023 sobre designación de personal Responsable del Libro de Reclamaciones.

COSIDERANDO:



Que, las Municipalidades son órganos de gobierno con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, conforme lo dispuesto en el artículo 154 de la Constitución Política del Estado, modificada por Ley N° 30305-Ley de Reforma de la Constitución, concordante con el artículo del Título Preliminar y artículo 4° de la Ley 27972-Ley Orgánica de Municipalidades.

Que, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011 PCM, establece que las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 des 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

Que el artículo 5 del citado Decreto Supremo N° 042-2011-POM, dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designara al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, y establece la obligación de informar a sus respectivos órganos de control institucional sobre su cumplimiento

Que en atención a lo señalado Gerencia Municipal respectivamente indican que resulta necesario designar al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Sapallanga proponiendo al Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de le Municipalidad Distrital de Sapallanga para tal fin.

Estando a lo expuesto, y de conformidad a lo dispuesto por el artículo 20, numeral 6 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital Sapallanga, a la Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, Lic. Idaliz Martínez Paitan, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el referido libro.

ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR sin efecto las Resoluciones de Gerencia Municipal que se opongan a la presente.

ARTICULO TERCERO: REMITIR copia de la presente resolución al Órgano de Control Institucional, de la Municipalidad Provincial de Huancayo, para los fines señalados en el artículo 6 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM

ARTÍCULO CUATRO: HACER de conocimiento de lo dispuesto en la pre Resolución a todas las Gerencias ya la Unidad de Planeamiento, Informática y Estadística, para fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



Herbey Rios Chirinos
Herbey Rios Chirinos
GERENTE MUNICIPAL

Idaliz Martínez Paitan
17-02-2023
RECIBI CON FUERTE.



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año de la unidad, la paz y el desarrollo

Huancayo, 11 de Setiembre de 2023
OFICIO N° 001651-2023-CG/GRJU

Señor
Miguel Angel Paitan Soto
Alcalde
Municipalidad Distrital de Sapallanga
Av. Ricardo Palma S/N
Junín/Huancayo/Sapallanga

Asunto : Comunicación de Informe de Orientación de Oficio n.º 17363-2023-CG/GRJU-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 mediante Resolución de Contraloría n.º 062-2023-CG de 13 de febrero de 2023.

Me dirijo a usted en el marco de la normativa señalada en 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 a la existencia de la situación adversa que afecta o podría afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos del proceso establecido en el informe; a fin 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 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPALLANGA" comunicamos que se ha identificado dos (2) situaciones adversas contenida en el informe de Orientación de Oficio N° 17363-2023-CG/GRJU-SOO, que se adjunta al presente documento.

En tal sentido, le solicitamos comunicar al Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Provincial de Huancayo, las acciones preventivas o correctivas adoptadas o por adoptar, respecto de la situación adversa identificada, en un plazo máximo de cinco (5) días desde la comunicación del presente informe, las acciones preventivas o correctivas adoptadas y por adoptar respecto a la situación adversa identificada 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

Eli Walter Puente Astuhuaman

Gerente Regional de Control II Gerencia Regional
de Control de Junín(e)
Contraloría General de la República

(EPA/rqr)

Nro. Emisión: 12739 (L460 - 2023) Elab:(U64881 - L460)



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Contraloría General de la República, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://verificadoc.contraloria.gob.pe/verificadoc/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: JVITXJX

