

GERENCIA REGIONAL DE CONTROL JUNÍN

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
Nº 17365-2023-CG/GRJU-SOO

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

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

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

“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”

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
N° 17365-2023-CG/GRJU-SOO

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

ÍNDICE

DENOMINACIÓN	N° Pág.
I. ORIGEN	1
II. SITUACIÓN ADVERSA	1
III. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO	8
IV. CONCLUSIÓN	8
V. RECOMENDACIONES	8
APÉNDICE	9

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO **N° 17365-2023-CG/GRJU-SOO**

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

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-L460-2023-240, 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 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 TIENE AVISOS VISIBLES PARA EL ACCESO Y LA DISPONIBILIDAD DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, 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.

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 Huancán en adelante la Entidad; para verificar la existencia de avisos visibles para el acceso y disponibilidad del Libro de Reclamaciones para la atención de la gestión de reclamos; comprobándose que no tienen avisos visibles que orienten al usuario donde registrar un reclamo, tal como se evidencia en las siguientes imágenes.



Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:24:21 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUHUAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:59:42 -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.

Imagen 1 y 2

En la entrada a la Entidad y en el pasadizo, no se tienen avisos visibles que orienten al ciudadano donde ubicar el Libro de Reclamaciones.



Fuente: Imágenes fotográficas tomadas durante la visita a la Entidad, el 29 de agosto de 2023.

El servidor representante de la Entidad que suscribió el reporte, dio conformidad de las evidencias constatadas por el MCC, tal como se aprecia en la imagen 3 y se anexa al presente informe (anexo n.º 1).

Imagen 3

La Entidad, no tiene avisos visibles que orienten al ciudadano donde ubicar el Libro de Reclamaciones.

I. INFORMACIÓN GENERAL		
FECHA: (DD/MM/AAAA)	29 / 09 / 2023	HORA: 11:42
ENTIDAD:	Municipalidad Distrital de Huancán	
UBICACIÓN:	Plaza principal 3/N - Huancán	
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).	Lo tenían anteriormente, pero estuvieron pintando la municipalidad y recién lo volverán a colocar.

Fuente: Reporte de Monitor Ciudadano de Control del 29 de agosto de 2023, firmado por servidor público de la entidad.

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 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



Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:24:21 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUHUAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:59:42 -05:00

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 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 (...).

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.° 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 por el servicio recibido.

2. EL SERVIDOR PÚBLICO QUE SE IDENTIFICÓ COMO RESPONSABLE PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS NO CUENTA CON RESOLUCIÓN DE DESIGNACIÓN DE LA ENTIDAD; SITUACIÓN QUE PODRÍA AFECTAR LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS.

a) Condición:

En la veeduría de control social realizada por el MCC, se verificó que la servidora pública, que respondió el cuestionario no tiene resolución de designación para el ejercer el cargo de la gestión de reclamos; conforme se evidencia en el reporte de Monitor Ciudadano de Control, que fue firmado por la mencionada servidora pública representante de la Entidad, cuyo recorte se aprecia en la imagen 4 y se anexa al presente informe (anexo n.° 1).



Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972
soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:24:21 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUHUAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:59:42 -05:00

Imagen 4
Servidor público de la entidad no tiene resolución de designación para la atención de reclamos.

I. INFORMACIÓN GENERAL	
FECHA: (DD/MM/AAAA)	29 / 09 / 2023
HORA:	11:42
ENTIDAD:	Municipalidad Distrital de Huancán
UBICACIÓN:	Plaza principal 3/N - Huancán
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.
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.

Fuente: Reporte de Monitor Ciudadano de Control del 29 de agosto de 2023, firmado por servidor público de la entidad.

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.**

"(...)

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:

"(...)

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 (3) 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.

c) Consecuencia:

La situación expuesta genera el riesgo que la implementación y funcionamiento de la gestión de reclamos no se lleve a cabo adecuadamente.

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 DEL RECLAMO.

a) Condición:

En la veeduría de control social realizada por el MCC, se comprobó que la Entidad no utiliza los formatos estandarizados de respuesta aprobados por la norma técnica n.° 001-2021-PCM-SGP, además de no efectuar una evaluación del reclamo, limitándose a registrar el descargo del servidor, como se muestra en la imagen 5:



Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972
soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:24:21 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUHUAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:59:42 -05:00

Imagen 5
Formato de respuesta de la Entidad

29 ago. 2023 11:49:16
 Avenida 31 de Octubre
 Huancayo
 Perú

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	DÍA	MES	AÑO	N°	
	07	Julio	2023	15	-2023
NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA:					
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCAYO					
QUE DEL PROVEEDOR:					
DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES:					
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCAYO					
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:					
TELÉFONO/E-MAIL:					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE:					
NOMBRE: CHARO MILAGROS VILLAR QUINONEZ					
DOMICILIO:					
DNI/CE: 44299867					
TELÉFONO/E-MAIL: 988624909					
PADRE O MADRE (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	☒	MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	☒	DESCRIPCIÓN: RECONEXION DE AGUA POTABLE			
DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR					
RECLAMO (1) ☒ QUEJA (2) ☒					
DETALLE: QUE HABIENDO PRESENTADO SOLICITUD 09 DE MARZO DEL 2023 CON EXPEDIENTE 1662, HASTA LA FECHA NO RESPONDEN DICHA SOLICITUD Y TAMPOCO CUENTO CON AGUA DESDE EL AÑO PASADO.					
PEDIDO: QUE RECONECTEN AGUA A MI DOMICILIO.					
FIRMA DEL CONSUMIDOR					
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:					
DÍA					
MES					
AÑO					
FIRMA DEL PROVEEDOR					

Fuente: Documento proporcionado por funcionario de la Entidad.

La Entidad no evidencia haber utilizado los formatos de registro y respuesta estandarizados y aprobado por la norma técnica n.º 001-2021-PCM-SGP (Anexo 4), limitando al ciudadano en recibir una adecuada respuesta al reclamo de insatisfacción o disconformidad por el servicio recibido.

b) Criterio:

Los hechos expuestos incumplen la siguiente normativa legal:

- **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° 001-2021-PCM-SGP, de 13 de enero de 2021.**

"(...)

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

"(...)



Firmado digitalmente por
 QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
 Graciela FAU 20131378972 soft
 Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 08-09-2023 16:24:21 -05:00



Firmado digitalmente por
 PUENTE ASTUHUAMAN Eli
 Walter FAU 20131378972 soft
 Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 08-09-2023 16:59:42 -05:00

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).

8. ANEXOS

Anexo N° 4: Formatos de respuesta

(...)"

Imagen 6, 7, 8 y 9

Formatos de respuesta establecido según norma técnica

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



Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972
soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:24:21 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUHUAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:59:42 -05:00

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:

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, 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



Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972
soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:24:21 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUHUAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:59:42 -05:00

c) Consecuencia:

La situación expuesta genera el riesgo que el ciudadano no registre adecuadamente su queja o reclamo ni reciba una respuesta adecuada y estructurada según los lineamientos de la norma técnica.

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 Huancán”, 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 Huancán”, 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 Municipalidad Distrital de Huancán”, 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 16:24:33 -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: 08-09-2023 16:59:17 -05:00

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

APÉNDICE n.º 1

DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LA ACTIVIDAD

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

N.º	Documento
1	Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 29 de agosto de 2023, donde se evidencia que la Entidad no cuenta con avisos visibles para el acceso y disponibilidad del Libro de Reclamaciones.

2. EL SERVIDOR PÚBLICO QUE SE IDENTIFICÓ COMO RESPONSABLE PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS NO CUENTA CON RESOLUCIÓN DE DESIGNACIÓN DE LA ENTIDAD; SITUACIÓN QUE PODRÍA AFECTAR LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS.

N.º	Documento
1	Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 29 de agosto de 2023, donde se evidencia que, no se cuenta con resolución de designación como responsable de la gestión de reclamos.

3. LA ENTIDAD NO UTILIZA LOS FORMATOS DE REGISTRO Y 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 DEL RECLAMO.

N.º	Documento
1	Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 29 de agosto de 2023, donde se evidencia que la Entidad no cuenta con avisos visibles para el acceso y disponibilidad del Libro de Reclamaciones.

Anexo n.º 1
Reporte de Monitor Ciudadano de Control



Reporte de Monitor Ciudadano de Control

**IMPLEMENTACIÓN Y DIFUSIÓN
DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

En Huancán, siendo las 11:42 horas del día 29 de agosto de 2023, se reunieron en las instalaciones de la Municipalidad de Huancán sito en Plaza principal 3/N - Huancán, 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° 004528.....-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 / 09 / 2023</u>		HORA: <u>11:42</u>
ENTIDAD:	<u>Municipalidad Distrital de Huancán</u>		
UBICACIÓN:	<u>Plaza principal 3/N - Huancán</u>		
REGIÓN:	<u>Junín</u>	PROVINCIA:	<u>Huancayo</u> DISTRITO: <u>Huancán</u>
DATOS GENERALES			
DENOMINACIÓN:	"IMPLEMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES"		
DATOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PRESENTES EN EL ACTO DE CONTROL SOCIAL			
FUNCIONARIO ENCARGADO:	<u>Abog. Nagaly Egas Soto</u> <u>Jefa de la oficina general de atención al ciudadano</u>		DNI <u>42034752</u>
FUNCIONARIO ENCARGADO:			DNI

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>Lo tenían anteriormente, pero estuvieron pintando la municipalidad y recién lo volverán a colocar.</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>Cuentan con el libro de reclamaciones en físico y están en proceso de implementar el digital.</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>No, la señorita Nagaly Egas es la que se hace cargo del libro de reclamaciones.</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 cuentan con resolución.</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.	
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>Utilizan informes o cartas.</u>



Reporte de Monitor Ciudadano de Control

COMENTARIOS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA ENTIDAD (OPCIONAL)

Magaly Egas menciona que ella es responsable del Libro de reclamaciones.

COMENTARIOS POR PARTE DEL MONITOR CIUDADANO DE CONTROL (OPCIONAL)

Se procedió a colocar el aviso del libro de reclamaciones.

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

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCÁN

Abog. Magaly Egas Soto
Jefe de la Oficina General de Atención al Ciudadano y
Gestión Documental

Por la entidad
(indicar nombre, cargo y DNI)


71324673

Firma y DNI del Monitor Ciudadano de Control

*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° 001644-2023-CG/GRJU



Señor
Franklin Nilo Rosales Condor
Alcalde
Municipalidad Distrital de Huancán
Av. 31 De Octubre S/N
Junín/Huancayo/Huancán

Asunto : Comunicación de Informe de Orientación de Oficio n.º 17365-2023-CG/GRJU-SOO

Referencia : a) Artículo 8º 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 HUANCÁN"** comunicamos que se ha identificado tres (3) situaciones adversas contenida en el informe de Orientación de Oficio N° 17365-2023-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: 12736 (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: **OASRPIV**

