

GERENCIA REGIONAL DE CONTROL JUNÍN

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
Nº 17364-2023-CG/GRJU-SOO

ORIENTACIÓN DE OFICIO
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS
SAN AGUSTÍN DE CAJAS, HUANCAYO, JUNÍN

“IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN AGUSTÍN
DE CAJAS”

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° 17364-2023-CG/GRJU-SOO

**“IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS”**

ÍNDICE

DENOMINACIÓN	N° Pág.
I. ORIGEN	1
II. SITUACIÓN ADVERSA	1
III. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO	9
IV. CONCLUSIÓN	9
V. RECOMENDACIONES	9
APÉNDICE	10

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO N° 17364-2023-CG/GRJU-SOO

“IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS”

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.º 02-L460-2023-239, en el marco de lo previsto en la Directiva n.º 013-2022-CG/NORM “Servicio de Control Simultáneo” aprobada mediante Resolución de Contraloría n.º 218-2022-CG, de 30 de mayo de 2022, modificada por Resolución de Contraloría n.º 270-2022-CG de 10 de agosto de 2022 y Resolución de Contraloría n.º 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 O DISCONFORMIDAD POR EL SERVICIO RECIBIDO.

Mediante Decreto Supremo n.º 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 San Agustín de Cajás 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 15:54:09 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUHUMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:46:02 -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.º 004-2018-CG/DPROCAL “Participación Voluntaria de Monitores Ciudadanos de Control en la Reconstrucción con Cambios”, aprobada por Resolución de Contraloría n.º 044-2018-CG y modificada por Resolución de Contraloría n.º 106-2020-CG.

Imagen 1 y 2
En el pasadizo a la Entidad y en la oficina de Gerencia Municipal, 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 / 08 / 2023	HORA:	15:22 h.
ENTIDAD:	Municipalidad de San Agustín de Cajal		
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).	No se exhibe en lugar público, se tiene el libro de reclamaciones en un estante en gerencia municipal	

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:



Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972
soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 15:54:09 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUJAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:46:02 -05:00

- **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 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.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 el servicio recibido.



Firmado digitalmente por
 QUINCHO RODRIGUEZ Rosmery
 Graciela FAU 20131378972
 soft
 Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 08-09-2023 15:54:09 -05:00

2. LA ENTIDAD NO DESIGNÓ AL RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES MEDIANTE ACTO RESOLUTIVO; 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 público representante de la Entidad, cuyo recorte se aprecia en la imagen 4 y se anexa al presente informe (anexo n.º 1).



Firmado digitalmente por
 PUENTE ASTUHUMAN Eli
 Walter FAU 20131378972 soft
 Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 08-09-2023 16:46:02 -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 / 08 / 2023	HORA: 15:22 h.
ENTIDAD:	Municipalidad de San Agustín de Cajal	
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.	La funcionaria desconoce, ya que el encargado directo es el gerente municipal.
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.	

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 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 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.**

a) Condición:

En la veeduría de control social realizada por el MCC, se comprobó que la Entidad no utiliza los formatos estandarizados de registro y respuesta aprobados por la norma técnica n.º 001-2021-PCM-SGP, además de no efectuar una evaluación del reclamo, limitándose a registrar solo la denuncia del ciudadano, como se muestra en las imágenes siguientes:

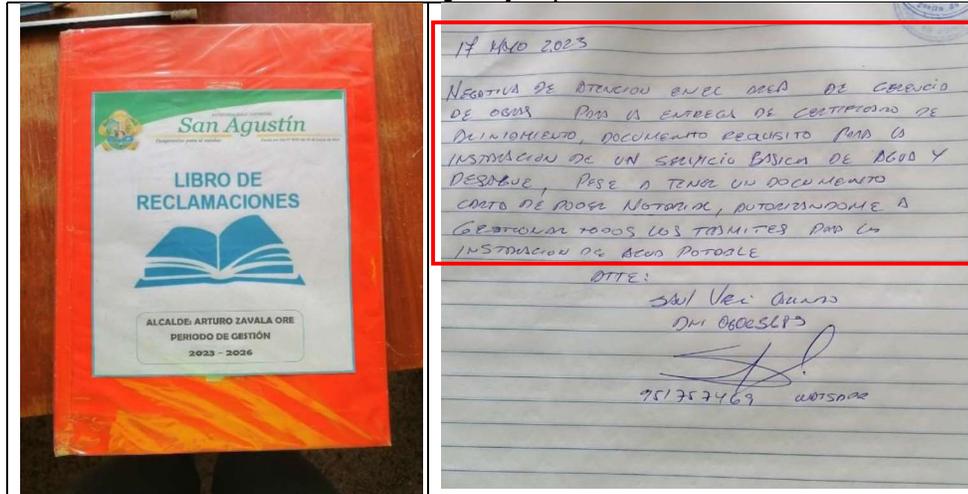


Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972
soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 15:54:09 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUHUMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:46:02 -05:00

Imagen 5 y 6
Formato de registro y respuesta de la Entidad



Fuente: Reporte de Monitor Ciudadano de Control del 29 de agosto de 2023, firmado por servidor público 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 3 y 4), limitando al ciudadano en registrar adecuadamente su queja o reclamo y 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

(...)

6.4.1 Registro del reclamo

Es el primer paso del proceso de gestión de reclamos en el que la persona consigna datos vinculados a su reclamo en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones".

Durante esta etapa se toma en cuenta las siguientes consideraciones:

El acceso al Libro de Reclamaciones se da a través de la plataforma GOB.PE (www.gob.pe) y pueden registrarse a través de los canales de atención que tenga disponible la entidad o empresa pública.

(...)

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).



Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972
soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 15:54:09 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUJAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:46:02 -05:00

8. ANEXOS

Anexo N° 3: Formato de registro (físico)

Anexo N° 4: Formatos de respuesta

Imagen 7
Formatos de registro en físico establecido según norma técnica

Anexo N° 3: Formato de registro (físico)

LOGO DE LA ENTIDAD

Libro de reclamaciones
(D.S. N° 007-2020-PCM)

N° de hoja de reclamación: _____

Nombre de la sede: _____ Dirección de la sede: _____ Fecha de registro: ____/____/____

REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN

Lamentamos el malestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.

I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?

Si su respuesta fue "No" marque una alternativa

Sí No Teléfono Página Institucional Correo electrónico
 Chat Red social

2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo? ____/____/____

3. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió? _____

4. Describenos ¿qué sucedió?
Cuéntanos cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo, de la manera más detallada posible.

II. INFORMACIÓN ADICIONAL

1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo dos 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 estuvo de acuerdo con este)

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



Firmado digitalmente por
QUINCHO RODRIGUEZ Rosmary
Graciela FAU 20131378972
soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 15:54:09 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUHUAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:46:02 -05:00

Imagen 8, 9, 10 y 11
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 15:54:09 -05:00



Firmado digitalmente por
PUENTE ASTUHUAMAN Eli
Walter FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 08-09-2023 16:46:02 -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 15:54:09 -05:00



Firmado digitalmente por
 PUENTE ASTUJAMAN Eli
 Walter FAU 20131378972 soft
 Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 08-09-2023 16:46:02 -05:00

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

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 San Agustín de Cajas", 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 en la comisión de control conformada por los monitores ciudadanos 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 San Agustín de Cajas", 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 San Agustín de Cajas", 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 15:54:35 -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 16:44:14 -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. LA ENTIDAD NO DESIGNÓ AL RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES MEDIANTE ACTO RESOLUTIVO; 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 utiliza los formatos de registro y de respuesta establecidos en la norma técnica.

Anexo n.º 1
Reporte de Monitor Ciudadano de Control



Reporte de Monitor Ciudadano de Control

**IMPLEMENTACIÓN Y DIFUSIÓN
DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

En San Agustín, siendo las 03:22 pm horas del día 29 de agosto de 2023, se reunieron en las instalaciones de Municipalidad de San Agustín de Cajal sito en 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° 01538.....-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)	29 / 08 / 2023		HORA: 15 : 22 h.
ENTIDAD:	Municipalidad de San Agustín de Cajal		
UBICACIÓN:			
REGIÓN:	Junín	PROVINCIA:	Huancayo
		DISTRITO:	San Agustín de Cajal
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:	Lila Cuentas Chavez	DNI	73591928
FUNCIONARIO ENCARGADO:	Rushell W. Pérez Álvarez	DNI	42213599

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).	No se exhibe en lugar público, se tiene el libro de reclamaciones en un estante en gerencia municipal
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	Cuentan con el físico y se está implementando el virtual.
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.	La funcionaria desconoce, ya que el encargado directo es el gerente municipal.
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.	
5	Tomar una fotografía a un reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones y la respuesta comunicada al ciudadano en atención a dicho reclamo.	No se tiene registro de las respuestas en el libro de reclamaciones.
6	¿Las páginas del Libro de Reclamaciones tiene un número con código correlativo?	No tienen un código como tal porque es un libro de actas.
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 utilizan formatos, solucionan directamente a través de cartas y/o informes.





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)

[Empty box for comments from the citizen monitor]

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

Por la entidad
(indicar nombre, cargo y DNI)

Lila Sumico Cuentas Chavez.
73591928
Asistente de Gerencia Municipal.

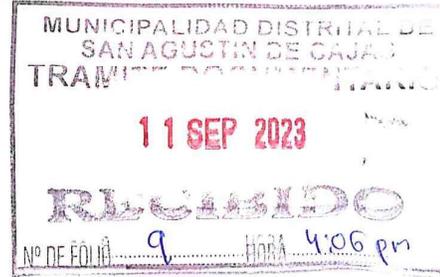
Firma y DNI del Monitor Ciudadano de Control

74048942

71974407

Huancayo, 11 de Setiembre de 2023
OFICIO N° 001645-2023-CG/GRJU

Señor
Carlos Arturo Zavala Ore
Alcalde
Municipalidad Distrital de San Agustín de Cajas
Jr. 20 de Marzo S/N
Junín/Huancayo/San Agustín de Cajas



Asunto : Comunicación de Informe de Orientación de Oficio n.º 17364-2023-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 SAN AGUSTÍN DE CAJAS" comunicamos que se ha identificado tres (3) situaciones adversas contenida en el informe de Orientación de Oficio N° 17364-2023-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: 12731 (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: MGSWQAM

