



LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

GERENCIA REGIONAL DE CONTROL PASCO

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
Nº 11216-2023-CG/GRPA-SOO

ORIENTACIÓN DE OFICIO
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
YANACANCHA, PASCO, PASCO

“ACCESO, DISPONIBILIDAD Y USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL HOSPITAL
DANIEL ALCIDES CARRIÓN”

PERÍODO DE EVALUACIÓN:
DEL 11 AL 12 DE MAYO DE 2023

TOMO I DE I
PASCO, 17 DE MAYO DE 2023

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
N° 11216-2023-CG/GRPA-SOO

**“ACCESO, DISPONIBILIDAD Y USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL HOSPITAL
DANIEL ALCIDES CARRIÓN”**

ÍNDICE

DENOMINACIÓN	N° Pág.
I. ORIGEN	1
II. SITUACIONES ADVERSAS	1
III. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO	4
IV. CONCLUSIÓN	4
V. RECOMENDACIONES.....	4
APÉNDICE	6

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO **N° 11216-2023-CG/GRPA-SOO**

“ACCESO, DISPONIBILIDAD Y USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN”

I. ORIGEN

El presente informe se emite en mérito a lo dispuesto por la Gerencia Regional de Control Pasco de la Contraloría General de la República, servicio que ha sido registrado en el Sistema de Control Gubernamental - SCG con la orden de servicio n.° 02-L467-2023-030, 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 y modificatorias.

II. SITUACIONES ADVERSAS

De la revisión efectuada al “Acceso, disponibilidad y uso de libro de reclamaciones en el Hospital Daniel Alcides Carrión”, se han identificado 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 HA COMUNICADO ANTE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA PCM LA RESOLUCIÓN QUE RESUELVE RECONOCER COMO RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES; SITUACIÓN QUE PODRÍA AFECTAR LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS.

a) Condición:

En la veeduría de control social realizada por los Monitores Ciudadanos de Control¹, en adelante “MCC”, en el Hospital Daniel Alcides Carrión en adelante “la Entidad” respecto al acceso, disponibilidad y uso del Libro de Reclamaciones, se verificó que, mediante Resolución Directoral n.° 008-2023-DG-HDAC/PASCO de 06 de enero de 2023, se resolvió designar a la Sra. Frias Suares, Maria Isabel, responsable del Libro de Reclamaciones en el Hospital Daniel Alcides Carrión” sin embargo, no se evidenció la comunicación ante la Secretaría de Gestión pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, conforme se evidencia en el reporte de Monitor Ciudadano de Control, cuyo reporte se aprecia en la Imagen n.° 1 y se anexa al presente informe (anexo n.° 1).

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 n.º 1

La entidad no ha comunicado ante la secretaría de gestión pública de la PCM la resolución que resuelve reconocer como responsable del libro de reclamaciones.

I.- Información de actividades:		
Ítem	Cuestionario	Respuesta
1	La Entidad, ¿Ha designado al funcionario o servidor público responsable para la gestión de reclamos? Sí/No Sí: Registrar el número del documento de designación y verificar la comunicación a la Secretaría de Gestión Pública de la PCM – Toma Fotográfica.	SI - RESOLUCION DIRECTORIAL N°008-2023-06-HDAG/MSC NO SE COMUNICO A SECRETARIA

Fuente: Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 11 de mayo de 2023.

b) Criterio:

El marco normativo que rige la situación adversa es el siguiente:

- **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 (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. (...).*

c) Consecuencia:

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

2. LA ENTIDAD NO UTILIZA LOS FORMATOS DE REGISTRO 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 actividad de control social efectuada por los MCC, se verificó que la Entidad no utiliza los formatos estandarizados de registro aprobados por la norma técnica n.º 001-2021-PCM-SGP, el código correlativo de cada hoja de reclamación no está autenticado por el/la fedatario/a de la Entidad, limitando al ciudadano a recibir una adecuada respuesta al reclamo de insatisfacción por el servicio recibido, tal como se muestra en las imágenes siguientes:

Imágenes n.º 2 y 3
Revisión del Libro de reclamaciones Físico



Fuente: Veeduría de Control Social de 11 de mayo de 2023

Imagen n.º 4
Formato de registro de la entidad físico

<p>HDAC Hospital Daniel Alcides Carrión</p>	<p>SUSALUD Sistema de Salud Nacional de Salud</p>
IPRESS HOSPITAL REGIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - PASCO DIRECCIÓN AV. LOS INCAS S/N - SAN JUAN - YANAGANCHA - PASCO FECHA: <u>10 / 05 / 2023</u>	HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD N° 000252 CODIGO DE IPRESS 00000979
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: <u>Gallepe Ramirez Sae</u> DOMICILIO: <u>Jr. Cespo Castilla N°203</u> DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC E-MAIL: <u>galleperiaz@gmail.com</u> TELÉFONO: <u>902539060</u> N° DOCUMENTO: _____	

Fuente: Veeduría de Control Social de 11 de mayo de 2023

Imagen n.º 5
Formato de registro de la Entidad

5	¿El formato del Libro de Reclamaciones cuenta con código correlativo y es autenticado por el/la fedatario/a de la entidad? Si/No Sí: Evidenciar con una toma fotográfica	SI ESTA CORRELATIVO NO ESTA AUTENTICADO
---	---	--

Fuente: Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 11 de mayo de 2023.

De las imágenes precedentes, se evidencia que la Entidad no utiliza los formatos de registro estandarizados aprobado por la norma técnica n.º 001-2021-PCM-SGP (Anexo n.º 3).

b) Criterio:

El marco normativo que rige la situación adversa es el siguiente:

- 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.

“(...)

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.4.1 Registro del reclamo

Anexo N°3: Formato de registro (físico)

Nota: El código correlativo de cada hoja de reclamación es autenticado por el/la fedatario/a de la entidad o empresa pública”.

c) Consecuencia:

La situación expuesta genera el riesgo que el ciudadano no reciba una respuesta adecuada y estructurada según los lineamientos de la norma técnica.

III. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO

La información y documentación que la Gerencia Regional de Control Pasco ha revisado y analizado durante el desarrollo del servicio de orientación de oficio al “Acceso, disponibilidad y uso del Libro de Reclamaciones en el Hospital Daniel Alcides Carrión”, 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 al “Acceso, disponibilidad y uso del Libro de Reclamaciones en el Hospital Daniel Alcides Carrión”, 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 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 simultáneo al “Acceso, disponibilidad y uso del Libro de Reclamaciones en el Hospital Daniel Alcides Carrión”, 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 de la Dirección Regional de Salud de Pasco, 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.

Pasco, 17 de mayo de 2023.

Hely Mendoza Berrospi
Integrante de la Comisión de Control

Edwin Gonzales Boza
Gerente Regional de Control I
Gerencia Regional de Control de Pasco
Contraloría General de la República

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

- 1. LA ENTIDAD NO HA COMUNICADO ANTE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA PCM LA RESOLUCIÓN QUE RESUELVE RECONOCER COMO RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES; SITUACIÓN QUE PODRÍA AFECTAR LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS.**

N.º	Documento
1	Resolución Directoral n.º008-2023-DG-HDAC/PASCO de 06 de enero de 2023
2	Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 11 de mayo de 2023, donde se evidencia que la Entidad no ha comunicado ante la Secretaría de Gestión Pública de la PCM la resolución que resuelve reconocer como responsable del libro de reclamaciones.

- 2. LA ENTIDAD NO UTILIZA LOS FORMATOS DE REGISTRO 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 11 de mayo de 2023, donde se evidencia que la Entidad no utiliza los formatos de registro establecidos en la norma técnica.

Anexo n.º 1
Reporte de Monitor Ciudadano de Control





Reporte de Monitor Ciudadano de Control n.º 09-2023

VERIFICACIÓN DE ACCESO, DISPONIBILIDAD Y USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

En Pasco, siendo las 07:00 PM horas del día 11 de mayo de 2023, se reunieron en las instalaciones del HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN sito en Daniel Carrión 1550-1522, 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° 000302-2023-CG/GRPA.

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

I. INFORMACIÓN GENERAL					
FECHA: (DD/MM/AAAA)	11/05/2023		HORA:	07:00 PM	
ENTIDAD:	HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION				
UBICACIÓN:	DANIEL CARRIÓN 1550-1522				
REGIÓN:	PASCO	PROVINCIA:	PASCO	DISTRITO:	YANACANCHA
DATOS GENERALES					
DENOMINACIÓN:	"VERIFICACIÓN DE ACCESO, DISPONIBILIDAD Y USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES"				
DATOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD PRESENTES EN EL ACTO DE CONTROL SOCIAL					
FUNCIONARIO ENCARGADO:	MIRKO ROQUE HUAMAN PORTAL	DNI	80660585		
FUNCIONARIO ENCARGADO:	MARIA ISABEL FRIAS SUAREZ	DNI	04006333		

I.- Información de actividades:		
Item	Cuestionario	Respuesta
1	La Entidad, ¿Ha designado al funcionario o servidor público responsable para la gestión de reclamos? Si/No Si: Registrar el número del documento de designación y verificar la comunicación a la Secretaría de Gestión Pública de la PCM - Toma Fotográfica.	SI - RESOLUCION DIRECTORIAL N° 008-2023-06-HOAC/PASCO NO SE COMUNICO A SECRETARIA
2	La Entidad, ¿Cuenta con un Libro de Reclamaciones digital o físico para el registro de los reclamos por parte de los ciudadanos? Si/No Si: Especificar	SI - AMBOS
3	¿El último reclamo que figura en el Libro de Reclamaciones, que fecha tiene? Evidenciar con una toma fotográfica	10/05/2023 FÍSICO 11/05/2023 DIGITAL
4	¿Indique la forma en que el ciudadano puede hacer el seguimiento a su reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones? Especificar	SE NOTIFICA AL NUMERO DE CELULAR Y AL AREA DIRECTORIAL
5	¿El formato del Libro de Reclamaciones cuenta con código correlativo y es autenticado por ella fedataria de la entidad? Si/No Si: Evidenciar con una toma fotográfica	SI ESTA CORRELATIVO NO ESTA AUTENTICADO
6	¿El reclamo, ha sido atendido en el plazo de treinta (30) días hábiles? Si/No Señalar la fecha de registro y la fecha de respuesta/Toma fotográfica	RECLAMO N° 227 SI 09/02/2023 08/03/2023
7	Indique la forma como se comunica al ciudadano que su reclamo fue atendido por la entidad. Especificar	SE COMUNICA AL NUMERO, CUAREO O OLVA COVERER
8	¿Se brinda asistencia a las personas que desean presentar su reclamo en el Libro de Reclamaciones? Si/No	SI
9	¿En lugares accesibles y visibles al público, se comunica mediante avisos, afiches u otro medio de comunicación físico sobre la disponibilidad y uso del Libro de Reclamaciones indicando el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, mencionando el horario y plazo de atención? Si/No Toma fotográfica	SI

Reporte de Monitor Ciudadano de Control n.° ...09...-2023

COMENTARIOS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA ENTIDAD (OPCIONAL)

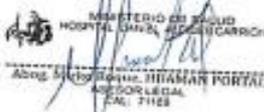
De la Verdad Contraloría y de las observaciones la Contraloría de Oficio Subsananen en el día tanto al libro fechando y Subir la Resolución y Comunicar Res. digital a PCM (Sanitarios) en PLAZO PRECISO.

COMENTARIOS POR PARTE DEL MONITOR CIUDADANO DE CONTROL (OPCIONAL)

*EL FORMATO DIGITAL ES SIMILAR NO TIENE LA CASILLA PARA Rellenar
HORA APROXIMADA DE RECLAMO

7

Se suscribe el reporte de veeduría de control social siendo las ...:PM horas del día ... de mayo de 2023, firmando los presentes en señal de conformidad.



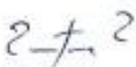
Por la entidad
(indicar nombre, cargo y DNI)



Por la entidad
(indicar nombre, cargo y DNI)



Firma y DNI del Monitor Ciudadano de Control
Stephen Miguel Miranda Arroyo
70112518



Firma y DNI del Monitor Ciudadano de Control
Paul Alberto Venuzza Rodriguez
04006674



Por la Contraloría
(indicar nombre, cargo y DNI)
ANTHONY GEORGE PUCPAS PALCOU
70112518
CONTRALORÍA APOYO

IMPORTANTE
Los monitores ciudadanos de control se encuentran comprometidos a no revelar ni difundir información a la que tienen acceso, hasta que la misma no haya sido previamente publicada por la Contraloría. Asimismo, la información obtenida no puede usarse con fines económicos, políticos, partidarios o electorales, ni para fines o intereses personales, de terceros o de cualquier otra naturaleza.

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

Yanacancha, 17 de Mayo de 2023
OFICIO N° 000403-2023-CG/GRPA



Señora:
Helen Gissela Pinares Paz
Directora
Hospital Daniel Alcides Carrion - Pasco
Daniel Carrión 1550 - 1522
Pasco/Pasco/Yanacancha

Asunto : Notificación de Informe de Orientación de Oficio n.° 11216-2023-CG/GRPA-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.° 13-2022-CG/NORM, "Servicio de Control Simultáneo", aprobada con Resolución de Contraloría n.° 218-2022-CG, de 30 mayo de 2022 y modificatorias.

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

Sobre el particular, de la revisión de la información y documentación vinculada al "Acceso, Disponibilidad y Uso del Libro de Reclamaciones en el Hospital Daniel Alcides Carrion", comunicamos que se han identificado las situaciones adversas contenidas en el Informe de Orientación de Oficio n.° 11216-2023-CG/GRPA-SOO, que se adjunta al presente documento.

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



Atentamente,

Documento firmado digitalmente

Edwin Gonzales Boza

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



(EGB/hmb)

Nro. Emisión: 02016 (L467 - 2023) Elab:(U63593 - L467)



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

Yanacancha, 17 de Mayo de 2023

OFICIO N° 000403-2023-CG/GRPA

Señora:

Helen Gissela Pinares Paz

Directora

Hospital Daniel Alcides Carrion - Pasco

Daniel Carrión 1550 - 1522

Pasco/Pasco/Yanacancha

Asunto : Notificación de Informe de Orientación de Oficio n.º 11216-2023-CG/GRPA-SOO

Referencia : a) Artículo 8º de la Ley n.º 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus modificatorias.
b) Directiva n.º 13-2022-CG/NORM, "Servicio de Control Simultáneo", aprobada con Resolución de Contraloría n.º 218-2022-CG, de 30 mayo de 2022 y modificatorias.

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

Sobre el particular, de la revisión de la información y documentación vinculada al "Acceso, Disponibilidad y Uso del Libro de Reclamaciones en el Hospital Daniel Alcides Carrión", comunicamos que se han identificado las situaciones adversas contenidas en el Informe de Orientación de Oficio n.º 11216-2023-CG/GRPA-SOO, que se adjunta al presente documento.

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

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

Edwin Gonzales Boza

Gerente Regional de Control I Gerencia Regional
de Control de Pasco
Contraloría General de la República



(EGB/hmb)

Nro. Emisión: 02016 (L467 - 2023) Elab:(U63593 - L467)

