

GERENCIA REGIONAL DE CONTROL PASCO

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
Nº 11217-2023-CG/GRPA-SOO

ORIENTACIÓN DE OFICIO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PASCO
YANACANCHA, PASCO, PASCO

“ACCESO, DISPONIBILIDAD Y USO DEL
LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PASCO”

PERÍODO DE EVALUACIÓN:
DEL 12 AL 15 DE MAYO DE 2023

TOMO I DE I
PASCO, 17 DE MAYO DE 2023

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
N° 11217-2023-CG/GRPA-SOO

“ACCESO, DISPONIBILIDAD Y USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PASCO”

ÍNDICE

DENOMINACIÓN	N° Pág.
I. ORIGEN	1
II. SITUACIONES ADVERSAS	1
III. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO	5
IV. CONCLUSIÓN	7
V. RECOMENDACIONES.....	7
APÉNDICE	8

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO N° 11217-2023-CG/GRPA-SOO

“ACCESO, DISPONIBILIDAD Y USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PASCO”

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-L467-2023-031, 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 la Dirección Regional de Salud Pasco”, 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 DESIGNADO AL FUNCIONARIO O SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS; SITUACIÓN QUE PODRÍA AFECTAR LA ATENCIÓN Y RESPUESTA OPORTUNA A LOS RECLAMOS.

a) Condición:

En la veeduría de control social realizada por los Monitores Ciudadanos de Control¹, se verificó que, la Entidad no ha designado mediante resolución al funcionario o servidor público 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 los funcionarios en representación de la Entidad, cuyo recorte se aprecia en la Imagen n.° 1 y se anexa al presente informe (anexo n.° 1).

Imagen n.° 1

La Entidad no ha designado al responsable de la gestión de reclamos.

I.- Información de actividades:		
Item	Cuestionario	Respuesta
	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 - NO TIENE LA RESOLUCION A LA MANO

Fuente: Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 12 de mayo de 2023.

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.

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:

Imagen n.º 2**Revisión del Libro de reclamaciones**

Fuente: Veeduría de Control Social de 12 de mayo de 2023

Imagen n.º 3
Formato de registro de la Entidad.

Fuente: Libro de Reclamaciones de la Entidad.

Imagen n.º 4
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 CUENTA CORRELATIVO NO ESTA AUTENTICADO
---	---	--

Fuente: Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 12 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), limitando al ciudadano en recibir una respuesta adecuada y en el plazo estipulado en la normativa.

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.

3. LA ENTIDAD NO ATIENDE LOS RECLAMOS EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS; SITUACIÓN QUE PODRÍA AFECTAR LA CORRECTA GESTIÓN DEL RECLAMO Y LIMITA AL CIUDADANO DE OBTENER UNA RESPUESTA EN EL PLAZO ESTABLECIDO.

a) Condición:

En la actividad de control social efectuada por los MCC, se verificó que la Entidad no estaría dando respuesta a los reclamos formulados por el ciudadano, toda vez que, en el Libro de Reclamaciones se plasmó Hoja de reclamación n.° 000010, cuya fecha de registro es del 24 de febrero del 2023, del cual no se evidencia la respuesta al usuario.

Imagen n.° 5
Hoja de reclamo de N°00010

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PASCO
Jr. José Carlos Mariategui N° 101 - Esquina Av. Los Próceros
San Juan - Yanacancha - Pasco

SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD
N° 000010
R.U.C. 20193980644

FECHA: 24 / 02 / 2023

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCER LEGITIMADO
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: Betty Sepenza Gaurer E-MAIL:
DOMICILIO: Tupac Amari TELÉFONO: 976482333
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: DNI CE PASAPORTE RUC N° DOCUMENTO:

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: Betty Sepenza Gaurer E-MAIL:
DOMICILIO: Tupac Amari TELÉFONO:
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: DNI CE PASAPORTE RUC N° DOCUMENTO:

3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)
Ago mi familia sobre la Sra Antonia Colqui de servicio de (caja) siempre que venimos a recoger los boletos de pago no se le encuentran y si le encuentran esta saliendo a su casa a cambiar su cheque te maltrato te gusta recibir maltrato psicólogo verbal por sentirse Antonia Colqui desea que se cambien a uno persona con buena actitud.

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DE RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR) SI () NO ()

5. FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)
FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA FÍSICA
FIRMA
HUELLA

6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO
DETALLE DE LA SOLUCIÓN
RECLAMANTE
RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD
FIRMA
FIRMA

Las IAFAS, IPRESS O UGIPRESS deben atender el reclamo en un plazo de 30 días hábiles
Estimado usuario: Usted puede presentar su queja ante SUSALUD cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura solicitada, o recibido de las IAFAS O IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS públicas, privadas o mixtas también ante la negativa de atención de su reclamo irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado del mismo

ENTIDAD

Fuente: Fuente: Veeduría de Control Social de 12 de mayo de 2023.

Imagen n.º 6
Formato de registro de la Entidad

6	¿El reclamo, ha sido atendido en el plazo de treinta (30) días hábiles? Sí/No Señalar la fecha de registro y la fecha de respuesta/Toma fotográfica	HOJA N° - 10 24/02/2023 NO FIGURA RESPUESTA
---	---	---

Fuente: Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 12 de mayo de 2023.

De las imágenes precedentes, se evidencia que la Entidad no atiende los reclamos en los plazos establecidos aprobado por la norma, limitando al ciudadano en recibir una respuesta adecuada y en el plazo estipulado en la normativa.

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 14.- Del plazo de atención

“El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el libro de Reclamaciones en versión física o digital”

c) Consecuencia:

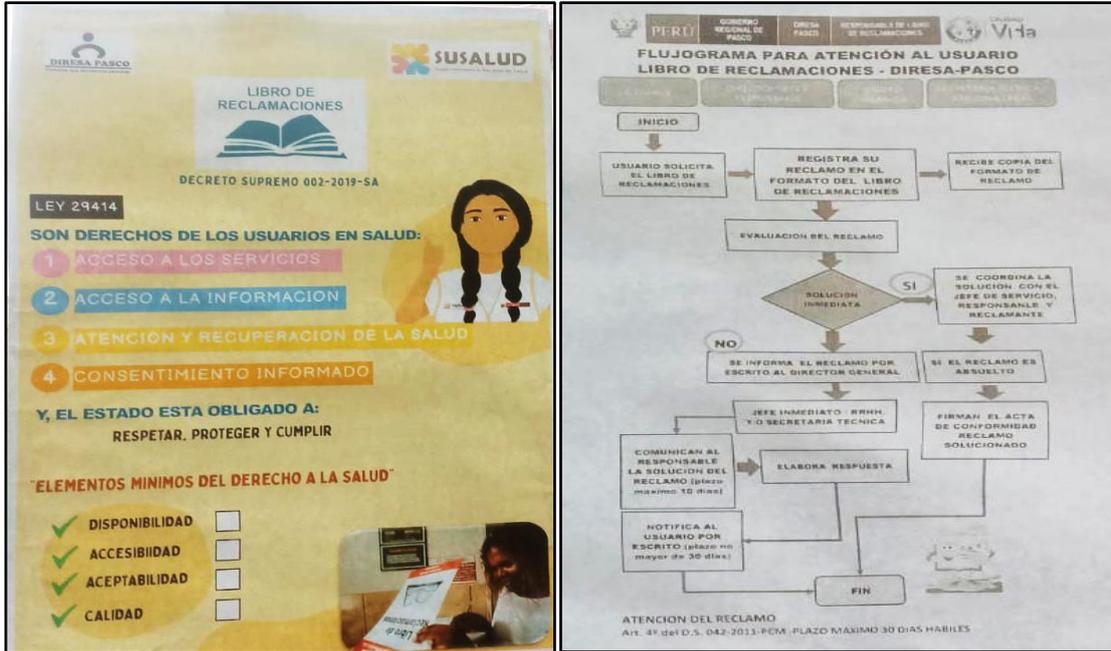
La situación expuesta genera el riesgo de la correcta gestión del reclamo y limita al ciudadano recibir una respuesta en el plazo conforme lo señala la norma.

4. LA ENTIDAD NO INFORMA MEDIANTE AVISOS, AFICHES U OTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOBRE EL HORARIO Y PLAZO DE ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES; SITUACIÓN QUE PODRÍA AFECTAR LA CORRECTA GESTIÓN DEL RECLAMO.

a) Condición:

En la actividad de control social efectuada por los MCC, se verificó que la Entidad no informa mediante avisos, afiches u otros medios de comunicación físico sobre el horario de atención del libro de reclamaciones, limitando al ciudadano en recibir una adecuada información sobre el horario en el que puede efectuarlo, tal como se muestra en las imágenes siguientes:

Imágenes n.ºs 7 y 8
Difusión del Libro de reclamaciones



Fuente: Fuente: Veeduría de Control Social de 12 de mayo de 2023.

Imagen n.º 9
Difusión del plazo y horario de atención del Libro de Reclamaciones.

9	<p>¿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</p> <p>Toma fotográfica</p>	<p>SI</p> <p>NO MENCIONA EL HORARIO</p>
---	--	---

Fuente: Reporte de Monitor Ciudadano de Control del 12 de mayo de 2023.

De las imágenes precedentes, se evidencia que la Entidad no difunde el horario de atención, conforme a la señalética aprobada de acuerdo a lo establecido en la normativa.

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 11.- De la difusión del Libro de Reclamaciones

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

c) Consecuencia:

La situación expuesta genera el riesgo de la correcta gestión del reclamo.

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 la Dirección Regional de Salud Pasco”, 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 la Dirección Regional de Salud Pasco”, se han advertido cuatro (4) 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 cuatro (4) situaciones adversas identificadas como resultado del servicio de control simultáneo al “Acceso, disponibilidad y uso del Libro de Reclamaciones en la Dirección Regional de Salud Pasco”, 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 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 DESIGNADO AL FUNCIONARIO O SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS; SITUACIÓN QUE PODRÍA AFECTAR LA ATENCIÓN Y RESPUESTA OPORTUNA A LOS RECLAMOS.**

N.º	Documento
1	Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 12 de mayo de 2023, donde se evidencia que la entidad no ha designado mediante resolución al funcionario o servidor público responsable para la gestión de reclamos.

- 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 12 de mayo de 2023, donde se evidencia que la Entidad no utiliza los formatos de registro establecidos en la norma técnica.

- 3. LA ENTIDAD NO ATIENDE LOS RECLAMOS EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS; SITUACIÓN QUE PODRÍA AFECTAR LA CORRECTA GESTIÓN DEL RECLAMO Y LIMITA AL CIUDADANO DE OBTENER UNA RESPUESTA EN EL PLAZO ESTABLECIDO.**

N.º	Documento
1	Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 12 de mayo de 2023, donde se evidencia que la Entidad no atiende los reclamos en los plazos establecidos en la norma técnica.

- 4. LA ENTIDAD NO INFORMA MEDIANTE AVISOS, AFICHES U OTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOBRE EL HORARIO Y PLAZO DE ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES; SITUACIÓN QUE PODRÍA AFECTAR LA CORRECTA GESTIÓN DEL RECLAMO.**

N.º	Documento
1	Reporte de Monitor Ciudadano de Control de 12 de mayo de 2023, donde se evidencia que la Entidad no informa el horario y plazo de atención del Libro de reclamaciones.

Anexo n.º 1
Reporte de Monitor Ciudadano de Control



MONITORES CIUDADANOS DE CONTROL



LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Reporte de Monitor Ciudadano de Control n.º 12...-2023

VERIFICACIÓN DE ACCESO, DISPONIBILIDAD Y USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

En Pasco, siendo las ...3.55 PM... horas del día ...12... de mayo de 2023, se reunieron en las instalaciones de la DIRECCION REGIONAL DE SALUD PASCO sito en Jr. José Carlos Mariátegui Mz B Lt.8 Sector U3-1(Esquina av. Los Proceres 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° 000297-2023-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)	12/05/2023		HORA: 3:58 PM
ENTIDAD:	DIRECCION REGIONAL DE SALUD PASCO		
UBICACIÓN:	JR. JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI MZ B LT.8 SECTOR U3-1(ESQUINA AV. LOS PROCERES S/N		
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:	WALTER TRINIDAD GUILLERMO	DNI	04047652
FUNCIONARIO ENCARGADO:	ROLANDO TRINIDAD MALPAETIDA	DNI	04050100

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 - NO TIENE LA REGISTRO A LA MANO
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 - FISICO
3	¿El último reclamo que figura en el Libro de Reclamaciones, que fecha tiene? Evidenciar con una toma fotográfica	17/04/2023
4	¿Indique la forma en que el ciudadano puede hacer el seguimiento a su reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones? Especificar	EL CIUDADANO DEBE VENIR A PREGUNTAR EL ESTADO
5	¿El formato del Libro de Reclamaciones cuenta con código correlativo y es autenticado por el/la fedatario/a de la entidad? Si/No Si: Evidenciar con una toma fotográfica	SI CUENTA 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	NOJA NO - 10 24/02/2023 NO FIGURA RESPUESTA
7	Indique la forma como se comunica al ciudadano que su reclamo fue atendido por la entidad. Especificar	EL CIUDADANO VIENE A RECIBIR LA RESPUESTA
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 NO MENCIONA EL HORARIO



Reporte de Monitor Ciudadano de Control n.° 13-2023

COMENTARIOS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA ENTIDAD (OPCIONAL)

7

COMENTARIOS POR PARTE DEL MONITOR CIUDADANO DE CONTROL (OPCIONAL)

7

Se suscribe el reporte de veeduría de control social siendo las 12:20 PM horas del día 12 de mayo de 2023, firmando los presentes en señal de conformidad.

GOBIERNO REGIONAL PASCO
Lc. Abelardo TRINIDAD MALPARTIDA
DIRECTOR EJECUTIVO DE ADMINISTRACIÓN

Por la entidad
(indicar nombre, cargo y DNI)

Firma y DNI del Monitor Ciudadano de Control
Nicola Ramos Lopez
46208411

GOBIERNO REGIONAL PASCO
Walter Trinidad Guillermo
LEÍDO DE RECLAMACIONES
DESIGNADO

Por la entidad
(indicar nombre, cargo y DNI)

Firma y DNI del Monitor Ciudadano de Control
Mario Amiel Bautista
041541016

Firma y DNI del personal de la Contraloría

Por la Contraloría
(indicar nombre, cargo y DNI)
ANTHONY GEORGE PORRAS MALCON
70348460
APOYO CONTRALORIA

Firma y DNI del personal de la Contraloría
CRISTÓBAL VICENTE AGUIA
DNI 47964037

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° 000404-2023-CG/GRPA



Señor:
Gabriel Edison Ureta Terrel
Director
Dirección Regional de Salud Pasco
Jr. José Carlos Mariategui Mz B Lt.8 Sector U3-1 (Esquina Av. Los Proceres S/N)
Pasco/Pasco/Yanacancha

Asunto : Notificación de Informe de Orientación de Oficio n.° 11217-2023-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 la Dirección Regional de Salud Pasco", comunicamos que se han identificado las situaciones adversas contenidas en el Informe de Orientación de Oficio n.° 11217-2023-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,

GOBIERNO REGIONAL PASCO	
DIRECCIÓN REGIONAL - SALUD PASCO	
UNIDAD TRAMITE DOCUMENTARIO	
Registro N°:	11634
Fecha:	18/05/2023
Hora:	10:32
Folio:	1/12
Recibido por:	98

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: 02022 (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° 000404-2023-CG/GRPA

Señor:

Gabriel Edison Ureta Terrel

Director

Dirección Regional de Salud Pasco

Jr. José Carlos Mariategui Mz B Lt.8 Sector U3-1 (Esquina Av. Los Proceres S/N)

Pasco/Pasco/Yanacancha

Asunto : Notificación de Informe de Orientación de Oficio n.° 11217-2023-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 la Dirección Regional de Salud Pasco", comunicamos que se han identificado las situaciones adversas contenidas en el Informe de Orientación de Oficio n.° 11217-2023-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: 02022 (L467 - 2023) Elab:(U63593 - L467)

