

INFORME N° 102-2020-0601-GDA-SG/MSI

A : ERICK ARIAS VENTOCILLA
Secretario General.

DE : L.PAMELA PARRAGA ALTAMIRANO.
Coordinadora de Gestión Documentaria y Archivo.

ASUNTO: ANALISIS DE RECLAMACIONES PRESENTADAS PERIODO ENERO-JULIO.

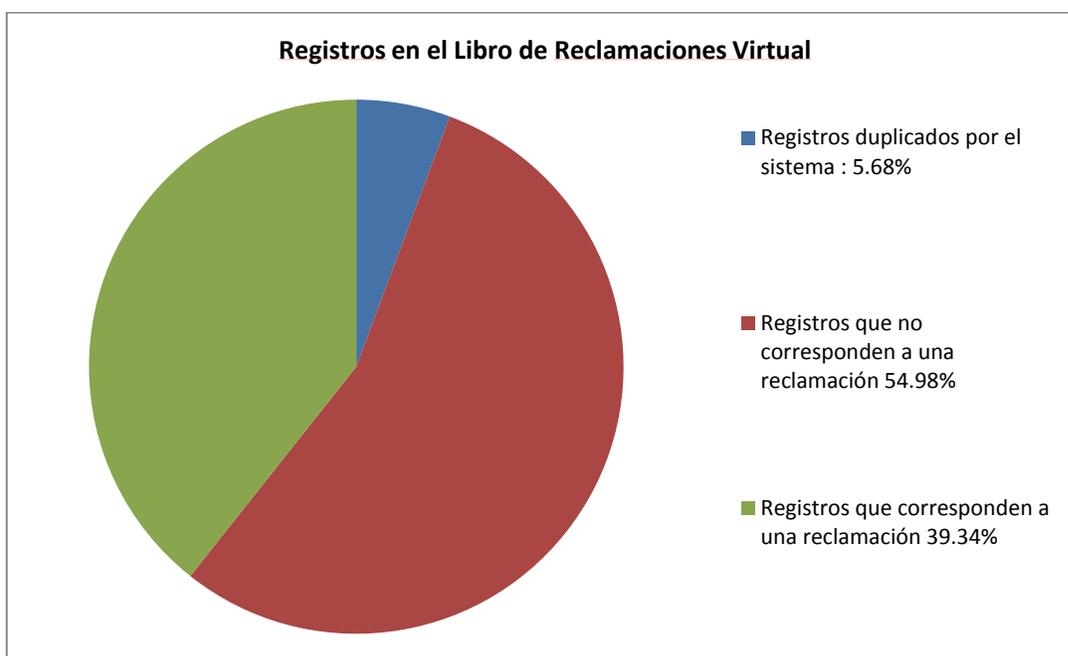
FECHA : 19.08.2020.

Mediante el presente, nos dirigimos a Usted con la finalidad de hacer de su conocimiento el detalle de las reclamaciones formuladas en el periodo comprendido entre Enero y Julio del año en curso.

El presente análisis tiene como finalidad, proporcionar información sobre las acciones de monitoreo y seguimiento de los casos, así como las incidencias que generan la formulación de reclamaciones; asimismo, hacemos un análisis para determinar si las circunstancias que motivan los registros, corresponden o no a una reclamación; así como la implementación de acciones correctivas o de mejora, de ser el caso:

TOTAL DE REGISTROS
01.01.2020 - 31.07.2020
211 REGISTROS

Se ha realizado el análisis de todos y cada uno de los registros, pudiendo concluir lo siguiente:



a) REGISTROS DUPLICADOS POR EL SISTEMA: 12.

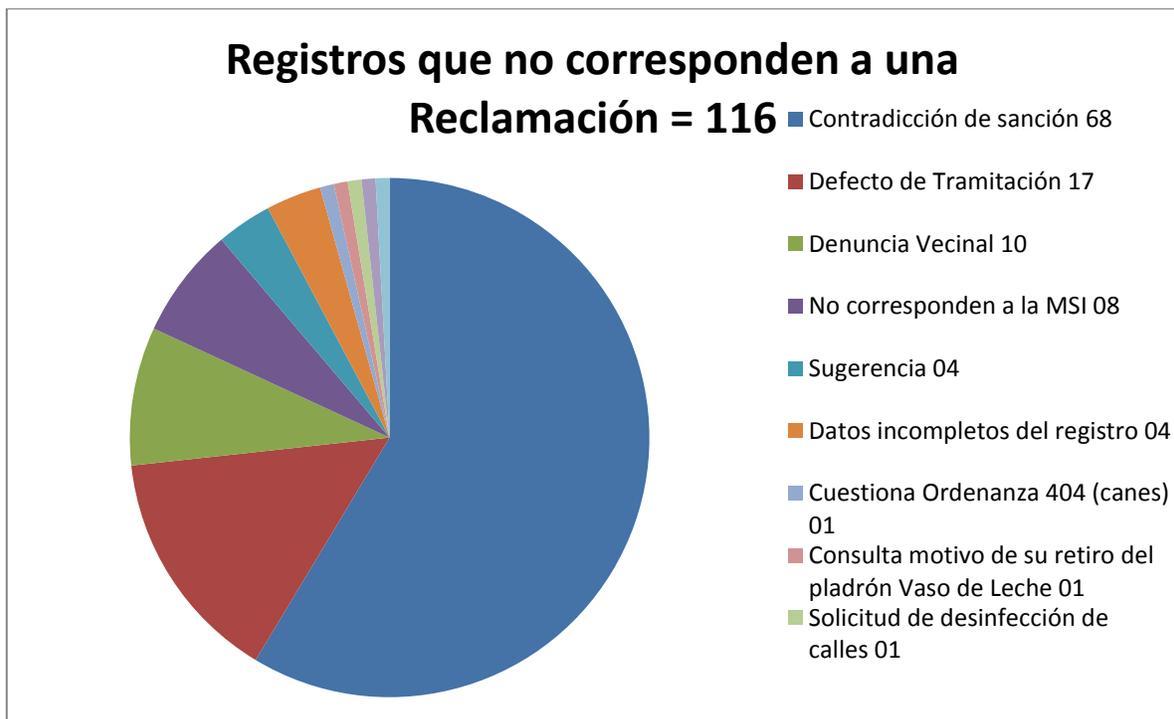
Se ha constatado que las siguientes repeticiones:

- Reclamaciones 002-003
- Reclamaciones 006-007
- Reclamaciones 042-043
- Reclamaciones 056-057
- Reclamaciones 086-087
- Reclamaciones 077-078
- Reclamaciones 086-087
- Reclamaciones 120-121
- Reclamaciones 184-185-186-187-188

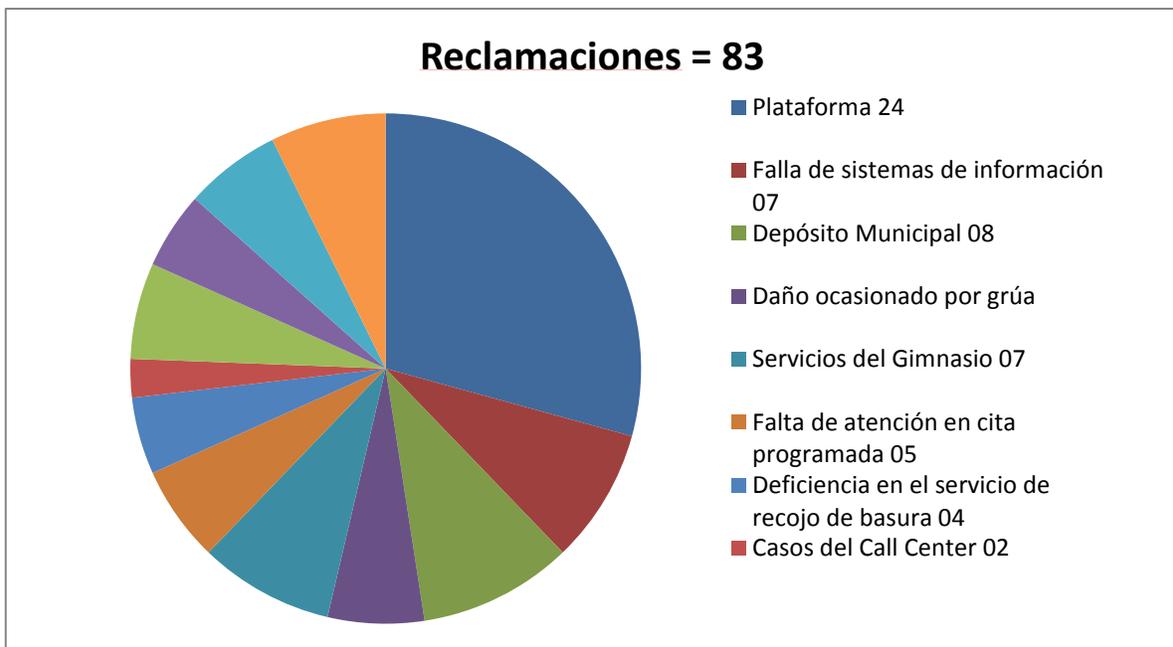
Nota: Los sombreados son registros repetidos.

b) REGISTROS QUE NO CORRESPONDEN A UNA RECLAMACIÓN: 116

- Multa injusta, contradicción de la sanción impuesta: 68
- Defecto de tramitación, demora en resolver tramites: 17
- Denuncia vecinal: 10
- Requiere servicios que no corresponden a la Municipalidad. 01
- Sugerencias 04
- Datos incompletos del registro. 04
- No corresponde a la Municipalidad de San Isidro: 08
- Disconformidad con instalación de rampa de discapacitados 01
- Solicitud de desinfección de calles por COVID 01
- Falta de pago por COVID tomar en cuenta 01
- Cuestiona ordenanza 404, sobre canes 01
- Retiro del padrón del vaso de leche 01



c) REGISTROS QUE CORRESPONDEN A UNA RECLAMACIÓN:	83.
- Vinculados a la Plataforma de Atención:	24
- Mala atención en recepción del edificio de Tamayo :	01
- Atención Inadecuada en el Depósito Municipal:	08
- Daños de grúa y atención inadecuada.	05
- No quiere comunicaciones de la Municipalidad	05
- Atención y servicios del gimnasio	07
- Falta de atención en cita programada:	05
- Falla de Sistemas:	07
- Demora en servicio de grúa	01
- Deficiencias en el servicio de recojo de basura:	04
- Casos del Call Center	02
- Falta de servicio de gasfitería	01
- Atención en Local de Fiscalización	01
- El portal no publica ordenanzas	01
- Demora en ejecución de obras	04
- Refuerzo del servicio de seguridad	05
- Nombre errado en carné de Biblioteca	01
- Falta de entrega de canasta COVID	01



El motivo de formulación de las reclamaciones que forman parte del gráfico que antecede merece una evaluación y análisis particular en cada caso, para conocer si la incidencia es por algún motivo recurrente o por distintas causas.

En ese sentido, considerando que el mayor número de reclamaciones están vinculadas a los servicios que se brindan en la Plataforma de Atención, estimamos conveniente hacer la siguiente precisión:

Reclamaciones relacionadas a la Plataforma de Atención:

- Tiempos de espera: 11:
En ese punto estimamos necesario indicar que en lo que va del año, este factor se ha visto afectado por varios motivos: Afluencia de Público por vencimiento de plazos de los procedimientos relacionados con la Sub Gerencia de Desarrollo Económico. De otro lado, la descentralización de los servicios, al implementar la plataforma principal en la sede de Tamayo 180. La reducción de aforo y determinación de equipos de trabajo con turnos intersemanales, como medida de reducción de riesgo de contagio COVID.
- Falta de aire acondicionado 02
Luego del inicio de actividades de los ambientes dispuestos para el funcionamiento de ambas plataformas, se observó la necesidad de mejorar el servicio de aire acondicionado. Esta observación debió ser subsanada por la Sub Gerencia de Patrimonio y Servicios Generales.
- Atención inadecuada 05
Observaciones de distinta naturaleza a la atención brindada por el operador. Cada caso amerita un análisis individual: Requerimiento para ser atendido por un operador en particular, imposibilidad de brindar información a la cónyuge respecto de un inmueble que no tenía la condición de bien conyugal. Se argumenta que no se le brindó la información completa, etc.
- Falta de más servicios higiénicos 01
En la antigua plataforma ubicada en el segundo piso de Calle 21, solo se contaba con un servicio higiénico para uso del ciudadano. Eso motivó la reclamación; sin embargo, esta situación ha sido superada con la operatividad de dos plataformas, en las que se ha considerado un mayor número de baños para el ciudadano.
- Falta de fluido eléctrico 01
Esta falla se produjo en una ocasión, pero por circunstancias ajenas a la Plataforma, no dependiendo de la MSI reestablecer dicho servicio.
- Disconformidad con horario 02
El cambio de horario de atención se produjo en observancia del artículo 10 del Decreto Supremo 116-2020-PCM.

Sin perjuicio del análisis hecho anteriormente, se precisan las acciones que se adoptarán al respecto:

1. Se sugiere que antes de la derivación de las reclamaciones a las áreas, se realice un análisis que permita encaminar solo aquellos casos que efectivamente correspondan a una reclamación, entendiendo esta como el mecanismo que tiene el ciudadano para manifestar su inconformidad ante la prestación de un servicio.
2. Cursar un documento a la Gerencia de Tecnología de la Información, pues se mencionan fallas en distintos módulos a los que accede el ciudadano, a través del Portal Institucional: para realizar pagos, para formular reclamaciones, para realizar pagos con la aplicación de determinados descuentos, etc.
En ese mismo documento, se deberá solicitar la revisión del módulo correspondiente al Libro de Reclamaciones Virtual, por haberse observado la duplicidad o repetición de registros, conforme se menciona líneas arriba.
3. Cursar un documento a la Sub Gerencia de Gestión Ambiental, pues se menciona deficiencias en el servicio de recojo de basura, cambio de horario del servicio, etc.

4. Cursar un documento a la Sub Gerencia de Tránsito pues hay observaciones recurrente a la atención que se brinda en el Depósito Municipal; asimismo, se argumentan daños ocasionados por la grúa al momento de realizarse el remolque de vehículos intervenidos.

Es todo cuanto se informa sobre el particular, para los fines que resulten pertinentes.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO



Abog. L. PAMELA PARÍAGA ALTAMIRANO
Coordinadora de Gestión Documentaria