



Municipalidad  
de  
**San Isidro**



"Año de la lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

**INFORME N° 300-2019-0601-GDA-SG/MSI**



**A :** **ABOG. ERICK ARIAS VENTOCILLA**  
SECRETARIA GENERAL

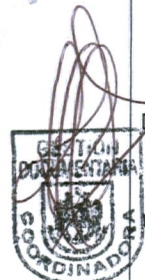
**DE :** **ABOG. L.PAMELA PARRAGA ALTAMIRANO**  
COORDINADORA DE GESTION DOCUMENTARIA Y ARCHIVO

**ASUNTO :** **MEMORANDO N° 298-2019-0200-GM/MSI**

**FECHA :** **San Isidro, 11 de Septiembre de 2019**

Mediante el presente, nos dirigimos a Usted en relación al documento de la referencia, a través del cual se hacía mención al Informe de Servicio Relacionado N° 024-2019-OCI/MSI "Seguimiento de las Acciones para la Implementación de recomendaciones para los Informes de Operativos de Control Simultáneo" e Informe de Servicio Relacionado N° 025-2019-OCI/MSI "Informe de Seguimiento de las Acciones para el Tratamiento de los Riesgos resultantes del Control Simultáneo".

En nuestro informe anterior, sobre el tema que nos ocupa, se consignó el siguiente detalle:

SUMILLA	RIESGO	ACCIONES ADOPTADAS	ESTADO
 <p>La Municipalidad Distrital de San Isidro no ha publicado en su página web los reclamos atendidos que hayan contribuido a mejorar los servicios que brinda.</p>	<p>Que los usuarios desconozcan la eficiencia, eficacia y transparencia de la empleabilidad del Libro de Reclamaciones así como el éxito de la gestión municipal producto de sus reclamos y/o sugerencia.</p>	<p>Mediante Memorandum Circular N° 007-2019-0600-SG/MSI, se solicitó informar qué reclamos atendidos han contribuido a mejorar los servicios que brinda la Entidad, con la exposición de la efectuada. Se adjuntó documento de la Coordinación de Gestión Documentaria y Archivo y el reporte de las reclamaciones atendidas a fin que se sirvan analizarlo.</p>	<p><b>EN PROCESO</b></p> <p>Este Despacho considera necesario realizar un análisis y evaluación de las reclamaciones. Se estima conveniente levantar información estadística teniendo como base la totalidad de reclamaciones formuladas, diferenciar los registros para conocer la proporción de los casos que responden al concepto de una Reclamación, a diferencia de Quejas por defecto de tramitación y/o denuncias de otra naturaleza. Una vez segmentada esta información y sabiendo el total de reclamaciones reales, conocer los casos infundados y los fundados, será factible evaluar la implementación de Acciones de Mejora.</p>