

INFORME VIA REMOTA Nº 057-2021-0601-GDA-SG/MSI

A : **ERICK ARIAS VENTOCILLA**
SECRETARIA GENERAL

DE : **LUCY PAMELA PARRAGA ALTAMIRANO**
COORDINADORA DE GESTION DOCUMENTARIA Y ARCHIVO

REFERENCIA : **RECLAMACIONES PRESENTADAS ENTRE AGOSTO- DICIEMBRE DE 2020.**

FECHA : **San Isidro, 17 de Febrero 2021**

Mediante el presente, nos dirigimos a Usted alcanzar el análisis de los registros formulados en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de San Isidro, durante el periodo comprendido entre Agosto y Diciembre del año 2020.

El presente análisis tiene como finalidad, proporciona información sobre las acciones de monitoreo y seguimiento de los casos, así como las determinar si las circunstancias que motivan los registros, corresponde o no a una reclamación; y de ser el caso, conocer si estas se encuentran debidamente motivadas.

Cabe indicar que los registros que formula el ciudadano se almacenan en el SITDAC, con una tipología que permite diferencia estos casos, de los demás registros que en dicha herramienta se encuentran.

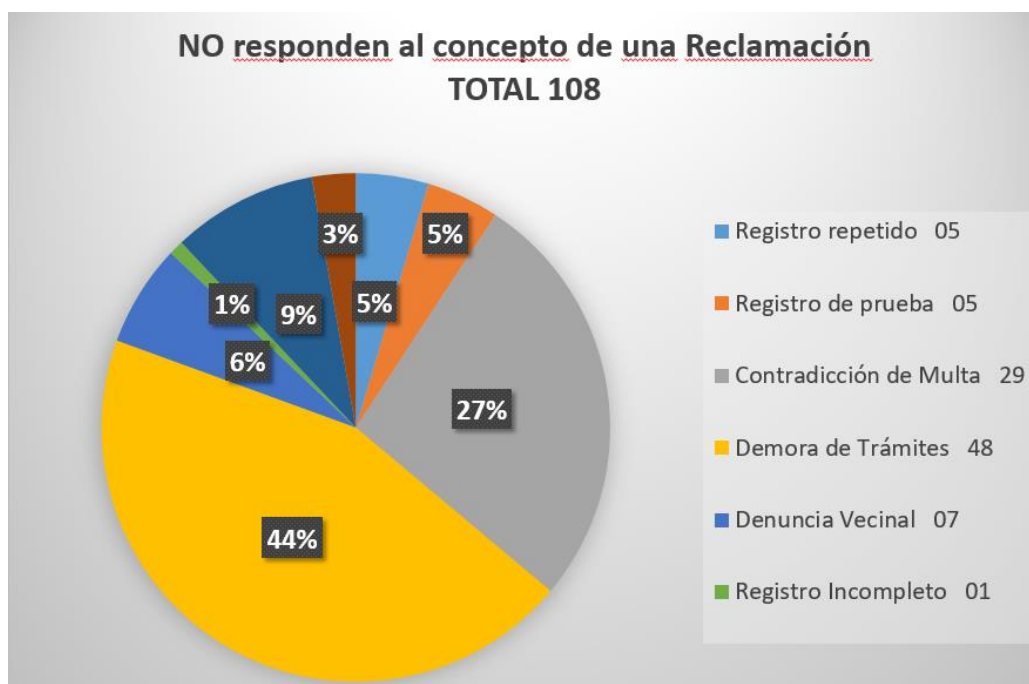
TOTAL DE REGISTROS
01.08.2020 – 31.12.2020



De acuerdo a la información que contiene el cuadro anterior, se puede concluir que la mayoría de registros que formula el ciudadano corresponden a circunstancias que motivan su disconformidad, pero los motivos de estos casos, no necesariamente se enmarcan dentro del concepto de una “Reclamación”, tal como lo define el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, en el artículo 04): “El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió, le prestó un bien o servicio”, siempre que estén relacionados a:

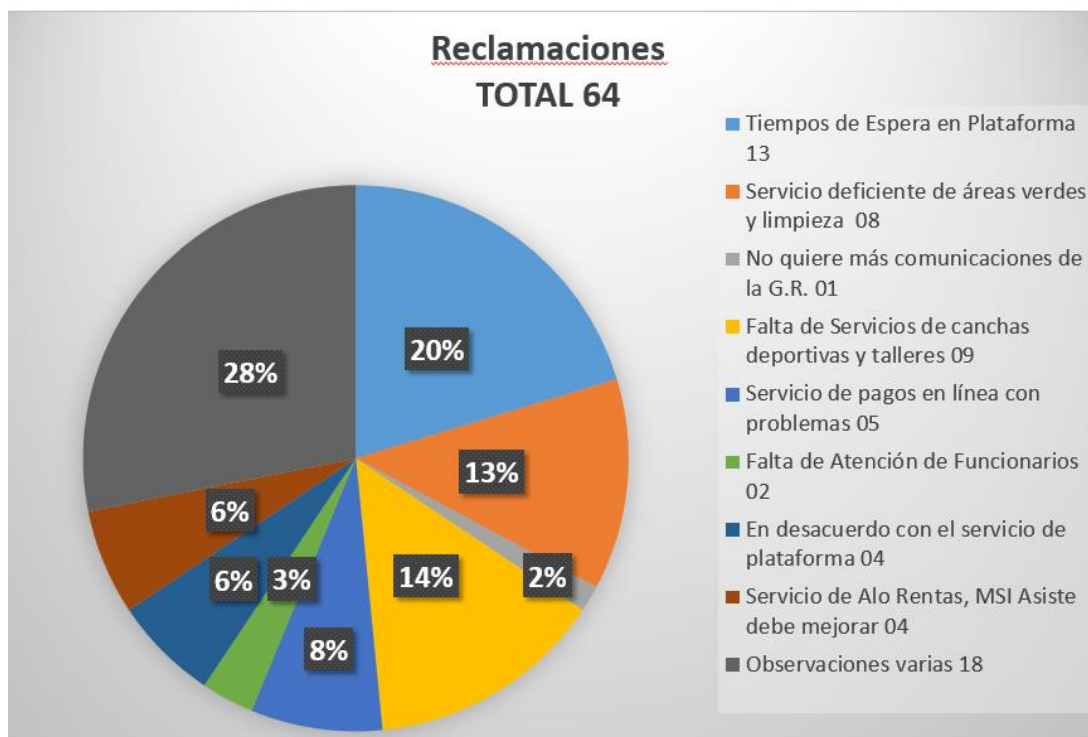
- Trato profesional durante la atención.
- Información.
- Tiempo de Atención.
- Acceso a la prestación de los bienes y servicios.
- Resultado de la gestión o atención.
- Confianza de la entidad ante las personas.

Bajo ese contexto, se ha observado que el mayor porcentaje de registros (63%) no corresponden a una Reclamación (37%), al hacer mención a circunstancias de otra índole:



Sin perjuicio de no corresponder a una Reclamación, las áreas involucradas en tales casos, ha brindado la respuesta pertinente a cada registro, indicando como debería encausarse la contradicción a una multa, o brindando alguna información respecto del estado de los casos que motivan una “Queja por Defecto de Trámite” o “Demora de Trámite”, indicando las acción adoptada en el supuesto de tratarse de una “Denuncia Vecinal”.

De otro lado, en relación a las reclamaciones debidamente formuladas, cuyo detalle se observa en el siguiente cuadro, es oportuno mencionar que no todas las circunstancias que motivaron la presentación de una Reclamación, son infundadas. Ha sido factible llegar a esa conclusión luego del análisis de los hechos descritos por los ciudadanos, contrastando con los descargos que hubiesen podido manifestar el trabajador municipal u otras situaciones puntuales.



Para un mejor análisis, se estima conveniente precisar lo siguiente, en aquellos registros que por su mayor incidencia, ha sido factible agrupar:

- **Tiempos de Espera en Plataforma:** Estas reclamaciones son fundadas; sin embargo, la causa de esta circunstancia se encuentra estrictamente ligada al Estado de Emergencia Sanitaria en el que nos encontramos, pues en razón de ello, ha sido necesario asegurar los servicios municipales de Atención Presencial al Ciudadano, reduciendo el aforo en los ambientes en donde opera la Plataforma, implicando la reducción de módulos operativos, así como el ingreso de los ciudadanos. Al haber una disminución en la cantidad de puntos de atención, los tiempos de espera se han incrementado. Es decir, esta situación obedece a circunstancias externas.
- **Servicio Deficiente de limpieza y descuido de las áreas verdes:** La unidad orgánica brindó la respuesta oportuna en cada caso; sin embargo, como resultado del presente análisis se sugerirá que la Gerencia de Gestión Ambiental adopte las acciones correctivas o de mejora.
- **No quiere más comunicaciones de parte de la Gerencia de Rentas,** a través de correos, comunicaciones o mensajes. Esta es una reclamación reincidente del

primer semestre del año 2020, en la que se presentaron más de 3 registros por parte de la misma persona; sin embargo, ya se habrían suprimido tales comunicaciones, no reportándose más reclamaciones en este sentido.

- Falta de servicios en la Canchas Deportivas y talleres. En estos casos la gerencia directamente involucrada dio la respuesta de manera oportuna. La suspensión de tales servicios se originó en el estado de emergencia sanitaria.
- Fallas en el servicio de pagos en línea: Esta observación es recurrente, respecto del informe anterior. En razón de ello, en su oportunidad se solicitó a la Gerencia de Tecnologías a la Información y Comunicaciones, realizar el análisis de la causa raíz de esta problemática, a efectos de subsanar tales inconvenientes.
- Falta de atención de Funcionarios: Se remitirá un informe a las áreas pertinentes, pues de haberse programado una cita con anterioridad, debería llevarse a cabo la diligencia.
- En desacuerdo con el servicio de atención brindado en plataforma. Estos casos deben ser analizados de manera individual, pues el ciudadano podría no estar de acuerdo con la orientación técnica brindada, lo cual no siempre significa que haya sido una atención inadecuada por parte del profesional de atención.
- Servicio de Alo Rentas o MSI Asiste: Estos casos alegan una demora en la atención de los servicios que se brindan por tales canales.
- Observaciones varias: son casos de naturaleza distinta e individual, que obedecerán a circunstancias particulares.

Por lo expuesto, es pertinente señalar que el seguimiento, monitoreo y atención, se realizan de manera diaria y permanente. Adicionalmente, este medio de participación ciudadano, nos permite conocer la apreciación que el ciudadano tiene respecto de diversos aspectos, haciendo factible adoptar acciones de mejora en la atención.

Finalmente, por intermedio de su Despacho y de considerarlo viable, solicitamos que, como en ocasiones anteriores, la Gerencia de Imagen Institucional y Comunicaciones, despliegue el presente informe el Portal Institucional, para poner a disposición del ciudadano, la opción de conocer la transparencia en la empleabilidad del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad de San Isidro.

Es todo cuanto se informa, para los fines pertinentes.

 MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO

Abog. L. PAMELA PARRAGA ALTAMIRANO
Coordinadora de Gestión Documentaria

