

INFORME VIRTUAL N° 188-2021-0601-GDA-SG/MSI

A : **ERICK ARIAS VENTOCILLA**
SECRETARIA GENERAL

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

REFERENCIA : **RECLAMACIONES PRESENTADAS PERIODO ENERO - JUNIO DE 2021.**

FECHA : **San Isidro, 22 de Julio 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 Enero y Junio del 2021.

El presente análisis tiene como finalidad, proporcionar información sobre las acciones de monitoreo y seguimiento de los casos, así como 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 formulados por el ciudadano, en el periodo de Enero a Mayo, se almacenaron en el SITDAC, con una tipología que permite diferencia estos casos, de los demás registros que en dicha herramienta se encuentran.

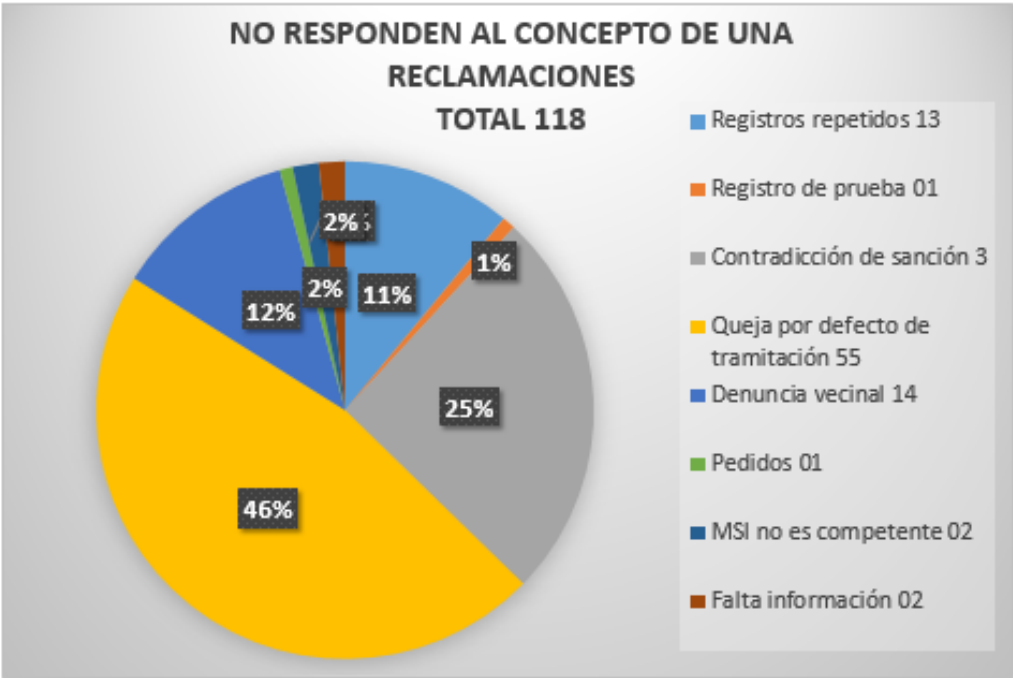
Posteriormente, a partir del mes de Junio del año en curso, se ha iniciado el uso del sistema o plataforma proporcionada por la PCM, en el marco del D.S. 007-2020-PCM y se formuló el proyecto de una nueva directiva sobre el particular, la misma que fue propuesta a su Despacho y finalmente aprobada, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 094-2021-0200-GM/MSI, de fecha 23 de Junio de 2021: Directiva N° 006-2021-MSI, sobre "DIRECTIVA SOBRE DISPOSICIONES PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO."

De otro lado, de acuerdo a la información que contiene el cuadro que se muestra a continuación, se puede concluir que la mayoría de registros que formula el ciudadano corresponden a circunstancias que motivan su disconformidad, pero que no 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".

Bajo ese contexto, se ha observado que el mayor porcentaje de 60% equivalente a 118 registros, no corresponden a una Reclamación; mientras que el 40% de los casos, equivalente a 79 registros, sí se enmarcan en el concepto de una reclamación.



Esta circunstancia, nos orienta a realizar un mayor análisis para conocer cuáles son los motivos de tales registros:



De otro lado, en relación a las reclamaciones debidamente formuladas, se precisa el detalle pertinente en el siguiente cuadro. Es oportuno mencionar que no todas las circunstancias que motivaron la presentación de una Reclamación, son fundadas.



Luego del análisis del detalle antes indicado, sobre aquellas circunstancias que han registrado una mayor incidencia, se adoptaron las siguientes acciones:

- Atención de los temas de competencia de la Sub Gerencia de Operaciones de Fiscalización: En el marco del Sistema de Gestión de Calidad, se ha formulado una Solicitud de Acción Correctiva pues la incidencia es alta y el malestar del ciudadano afecta la atención que se brinda en la Plataforma, no teniendo el operador, injerencia sobre el registro de multas, emisión de resoluciones de sanción, notificación de resoluciones o aplicación de descuentos. Por tales circunstancias, se estima necesario que dicha unidad orgánica haga un rediseño de su proceso.
- Sistemas Web: se reportan incidencias que no permiten al ciudadano obtener estados de cuenta, efectuar pagos o formular trámites a través del Portal Institucional, así como de manera presencial; al igual que en el caso anterior, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad se generó un Solicitud de Acción Correctiva.

Finalmente, por intermedio de su Despacho, solicitamos que, como en ocasiones anteriores, la Gerencia de Imagen Institucional y Comunicaciones, despliegue el presente informe el Portal Institucional, para que el ciudadano, tenga 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.