



BICENTENARIO
PERÚ 2021



MUNICIPALIDAD DE
PACHACÁMAC

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
"Decenio de la igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"

Pachacámac, 29 de diciembre de 2021

OFICIO N.º 119-2021-MDP/OCI

Señor:

Guillermo Elvis Pómez Cano

Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pachacámac

Jr. Paraíso N.º 206 – Distrito de Pachacámac - Lima - Lima

Presente. -

- ASUNTO** : Remito Informe de "Verificación de la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en la Entidad"
- REFERENCIA** : a) Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, "Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública", publicado en el Diario El Peruano el 17 de enero de 2020.
- b) Plan Anual de Control 2021 del Órgano de Control Institucional, aprobado con Resolución de Contraloría N.º 149-2021-CG el 22 de julio de 2021 y publicado en el Diario El Peruano el 23 de julio de 2021.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a la vez en cumplimiento de la meta programada en el Plan Anual de Control 2021, remito adjunto al presente el Informe de **Servicio Relacionado N.º 002-2162-2021-028 "Verificación de la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en la Entidad"**, periodo de evaluación: 01 de Julio al 30 de noviembre de 2021, realizado por esta oficina del Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Distrital de Pachacámac para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi estima y consideración personal.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE PACHACÁMAC
Órgano de Control Institucional

Dr. Enrique Súa Mástiga

Auditor Encargado

Adjunto (14) folios
LJZL/mada
C.C: Archivo / PPTT



**ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACAMAC**

INFORME N° 002-2021-2162-028/OCI-MDP/SR

**SERVICIO RELACIONADO A LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACAMAC, LIMA-
LIMA**

VERIFICACION DE ENCARGO LEGAL

**“VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN
LA ENTIDAD”**

PERÍODO: 01 DE JULIO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2021

TOMO I DE I

LIMA – PERÚ

2021

**“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”**

INFORME N° 002-2021-2162-028/OCI-MDP/SR
SERVICIO RELACIONADO A LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACAMAC, LIMA-
LIMA

VERIFICACION DE ENCARGO LEGAL
“VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN
LA ENTIDAD”

ÍNDICE

DENOMINACIÓN	N° Pág.
I. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Antecedentes	
1.2 Objetivos	
1.3 Alcance	
1.4 Base legal	
II. COMENTARIOS	4
III. LIMITACIONES QUE SE PRESENTARON EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO RELACIONADO	12
IV. CONCLUSIONES	13
V. RECOMENDACIONES	13

INFORME N° 002-2021-2162-028/OCI-MDP/SR
SERVICIO RELACIONADO A LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACAMAC
VERIFICACION DE ENCARGO LEGAL
“VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA ENTIDAD”

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

El presente informe de Servicio Relacionado, se emite en mérito al Plan Anual de Control 2021 del Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Distrital de Pachacamac (En adelante, La “Entidad”), aprobado con Resolución de Contraloría n.º 149-2021-CG de 22 de julio de 2021, sobre “Verificación de la Disponibilidad y Acceso del Libro de Reclamaciones en las Entidades Públicas a través de los Órganos de Control Institucional”; Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM de 16 de enero de 2020 - Disposiciones para la gestión de reclamos en las Entidades de la Administración Pública, Norma Técnica n.º 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos de las Entidades y Empresas de la Administración Pública y la Directiva n.º 018-2015-CG/PROCAL “Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”.

Dicho Informe se realizó en el marco de las facultades asignadas a los órganos conformantes del Sistema Nacional de Control, mediante la Ley n.º 27785 y sus modificatorias; asimismo, tiene como periodo de evaluación 1 de julio al 30 de noviembre de 2021, habiéndose desarrollado en la sede del Palacio Municipal de la Entidad ubicada en el Jirón Paraiso n.º 206, Distrito de Pachacamac, Provincia y Departamento de Lima.

1.2 Objetivo

Verificar si la Municipalidad Distrital de Pachacamac, a través de su órgano encargado, cumple con garantizar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones sea su versión digital o física, con el plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos; así como, la gratuidad durante todo el proceso de gestión del reclamo, acorde con la normativa que establece el proceso de gestión del reclamo.

1.3 Base Legal

Las normas legales aplicables al presente servicio relacionado, son las siguientes:

- Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM “Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, publicado el 17 de enero de 2020.



- 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 mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.º 001-2021-PCM/SGP de 13 de enero de 2021.
- Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS publicado el 25 de enero de 2019.
- Ley n.º 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, publicada el 23 de julio de 2002 y sus modificatorias.
- Ley n.º 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, publicada el 7 de mayo de 2003.
- Ordenanza Municipal n.º 259-2020-MDP/C que aprueba la modificación de la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Municipalidad Distrital de Pachacamac.

II. COMENTARIOS

En el desarrollo del servicio relacionado, el Órgano de Control Institucional procedió a solicitar información del Libro de Reclamaciones de la Entidad, con la finalidad de verificar si se encuentra acorde a la normativa legal vigente; en tal sentido, se realizaron las siguientes acciones:

2.1 Verificar el cumplimiento de las disposiciones relacionadas a la difusión del Libro de Reclamaciones en lugares accesibles y visibles dentro de la Entidad.

Conforme a lo dispuesto en el Artículo 11 del Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM, las entidades de la Administración Pública deben difundir en lugares accesibles y visibles la existencia del Libro de Reclamaciones; en ese sentido, se pudo verificar que la entidad cuenta con un Libro de Reclamaciones en las siguientes sedes y establecimientos:

Cuadro n.º 1

Detalle de la existencia del Libro de Reclamaciones en la Municipalidad Distrital de Pachacamac

n.º	Sedes y Establecimientos	Dirección	Libro de Reclamaciones
1	Sede Palacio Municipal	Jirón Paraíso n.º 206, Plaza de Armas, Distrito de Pachacamac,	Cuenta
2	Sede Municipal de Huertos de Manchay	Av. Victor Malásquez Mz "S" Lote 9B, Sector Nuevo Progreso, Distrito de Pachacamac	Cuenta
3	Agencia Municipal Grau	Jirón Grau n.º 368- Distrito de Pachacamac	Cuenta
4	Agencia Municipal José Gálvez Barrenechea	Jiron Iquitos n.º 165, altura Paradero, Distrito de Pachacamac 4	Cuenta

Fuente: Órgano de Control Institucional – MDP.

Elaborado por: Auditor Encargado.

Asimismo, se verificó que el Libro de Reclamaciones se encuentra ubicado en lugar visible y de fácil acceso en cada sede y establecimiento; del mismo modo, se constató que se encuentra a disposición de los usuarios que deseen solicitarlo cuando lo consideren conveniente; se advierte la existencia de un solo anuncio ubicado en el Palacio Municipal primer piso, el mismo que le falta ser actualizada, ya que el Decreto que señala tal anuncio, no se encuentra vigente a la fecha, cuyo detalle se describe en las siguientes tomas fotográficas:

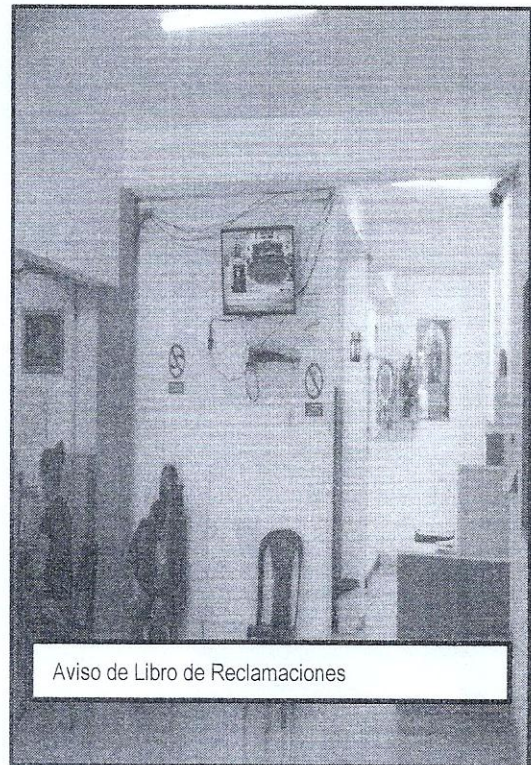


Fotografías n.ºs. 1, 2, 3 y 4

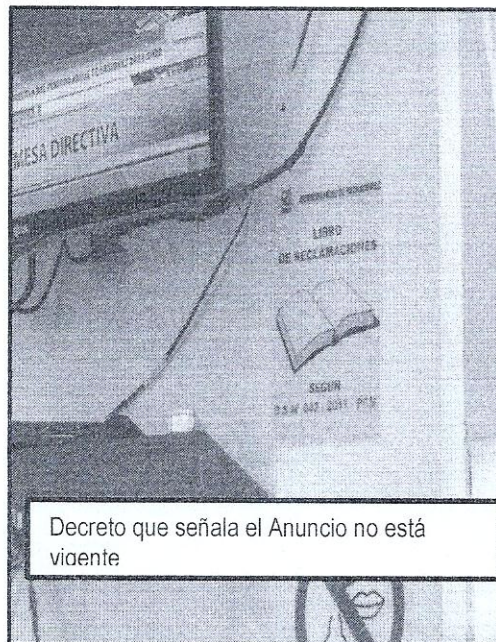
Libro de Reclamaciones ubicado en el Módulo de Atención al Contribuyente (Gerencia de Rentas)
Palacio Municipal



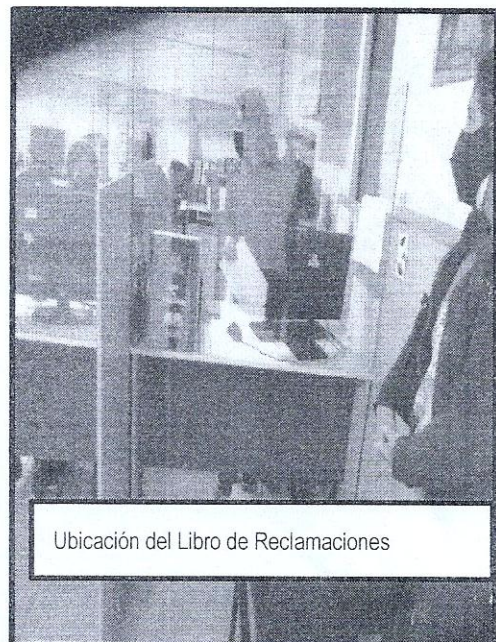
Palacio Municipal ubicado en Jr. Paraiso



Aviso de Libro de Reclamaciones



Decreto que señala el Anuncio no está
viente

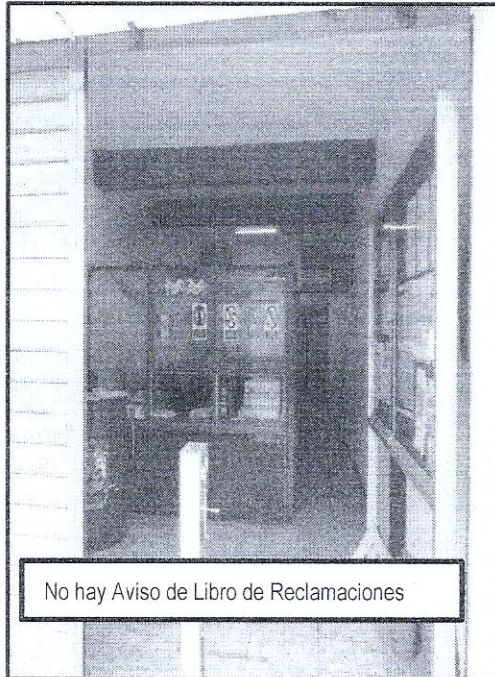


Ubicación del Libro de Reclamaciones

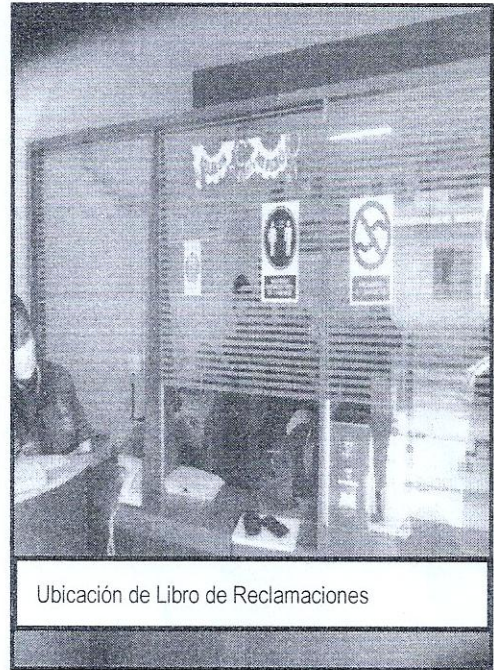


Fotografías n.ºs. 5 y 6

Libro de Reclamaciones ubicado en el Módulo de Atención al Contribuyente (Subgerencia de Recaudación y Ejecución Coactiva)



No hay Aviso de Libro de Reclamaciones



Ubicación de Libro de Reclamaciones

Agencia Grau



Fotografías n.ºs. 7 y 8

Libro de Reclamaciones ubicado en el Módulo de Atención al Contribuyente (Subgerencia de Recaudación y Ejecución Coactiva)
Agencia Municipal José Gálvez

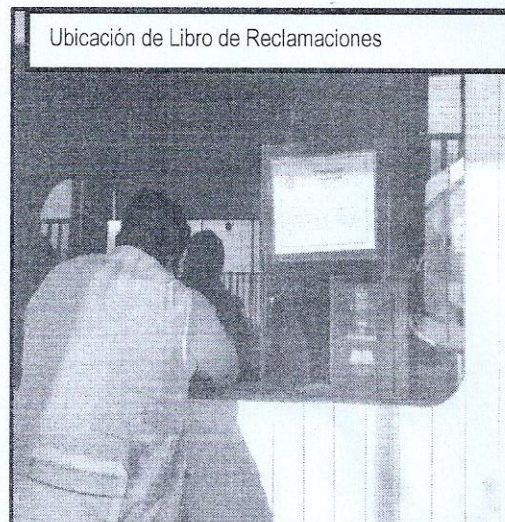


Agencia Municipal José Gálvez



Ubicación de Libro de Reclamaciones

Fotografías n.ºs. 9 y 10
Libro de Reclamaciones ubicado en el Módulo de Atención al Contribuyente (Subgerencia de
Recaudación y Ejecución Coactiva)
Agencia Municipal Huertos de Manchay



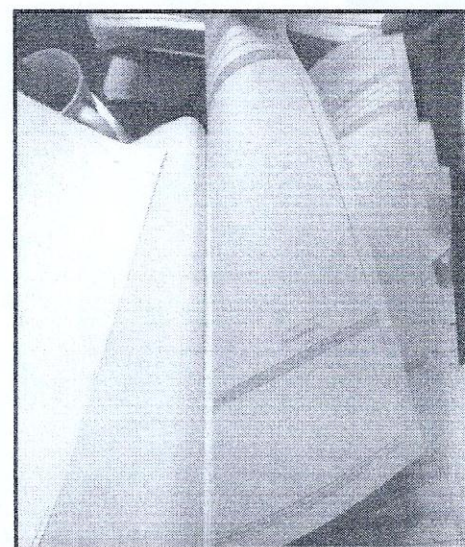
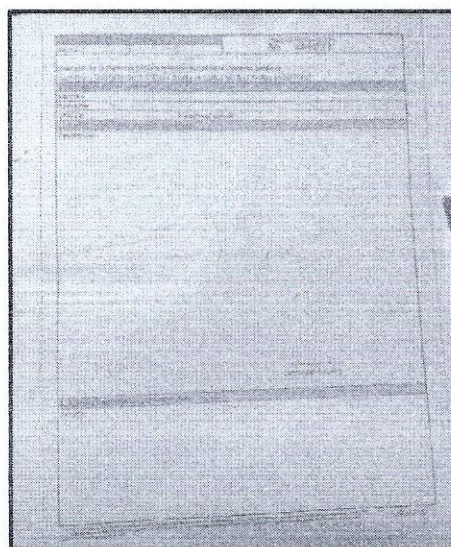
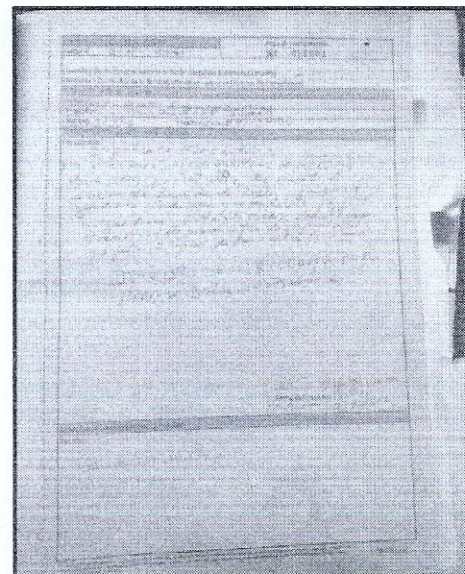
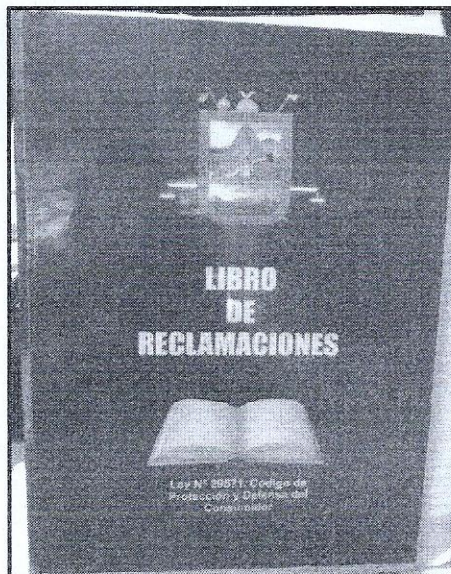
En tal sentido, se advierte que solo se cuenta con un solo anuncio que se encuentra en el Palacio Municipal y que a la fecha hace referencia al Decreto Supremo. n.º 042-2011-PCM, norma derogado por la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM, publicado el 17 de enero de 2020, asimismo, se advierte que en las demás sedes no existen anuncios al respecto, tal como se aprecia en las fotografías tomadas en las sedes y establecimientos de la entidad.

Adicionalmente, en relación a la verificación de las Hojas de Reclamación del Libro de Reclamaciones, se constató que son autocopiativas, desglosables, enumeradas e impresas, de acuerdo a lo dispuesto en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, la misma que establece en el numeral 3.2 del Artículo 3, lo siguiente:

“3.2 En tanto se implemente la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” conforme a los plazos establecidos en el numeral precedente, las entidades de la Administración Pública continúan utilizando el formato de la hoja de reclamación señalado en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; adecuando su proceso de gestión de reclamos según lo regulado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica aprobada en el artículo 1, según corresponda”.

Fotografías n.ºs. 11, 12, 13 y 14

Formato de Hoja de Reclamación que contiene el Libro de Reclamaciones de la Entidad



2.2 Del Registro, Cumplimiento de plazos de Respuesta y Notificación de reclamos presentados a través del Libro de Reclamaciones en el período de 1 de julio al 30 de noviembre de 2021.

El Órgano de Control Institucional mediante memorándum n.º 335-2021-MDP/OCI de 14 de diciembre de 2021, solicitó a la Lic. Romy Luz LAVADO TUCTA, Gerente Municipal de la Entidad, nos proporcione la siguiente información:

- Copias legibles del Registro del Libro de Reclamaciones correspondiente al periodo de julio a noviembre de 2021.
- Copias legibles de las Atenciones y Respuestas del Libro de Reclamaciones correspondiente al periodo de julio a noviembre de 2021.
- Copias legibles de las Notificaciones de las respuestas a los administrados correspondiente al periodo de julio a noviembre de 2021.

Al respecto, dicho requerimiento de información fue atendido mediante el Informe n.º 11-2021-MDP/LDR recibido el 20 de diciembre de 2021, suscrito por el Lic. Pedro Víctor ESPINOZA DÍAZ, Responsable del Libro de reclamaciones de la Entidad; en el cual se menciona lo siguiente:

“.....se debe informar que la Municipalidad cuenta con cuatro (4) Libros de Reclamaciones en sus sedes como es la sede de José Gálvez, Agencia Manchay, Agencia Grau y Palacio Municipal”.

En tal sentido, de la revisión practicada a la información recabada, se verificó lo siguiente:

2.2.1 Libro de Reclamaciones - Agencia Municipal “José Gálvez Barrenechea”

Sobre el particular, se tuvo a la vista copia simple del Informe n.º 039-2021-MDP/SG/SGADA/AMJG de 17 de diciembre de 2021, suscrito por el señor Francisco E. JUAREZ BELAHONIA Administrador de la Agencia Municipal José Gálvez Barrenechea, establecimiento perteneciente a la Entidad, a través del cual señala que durante el periodo 1 de julio al 30 de noviembre del 2021 no se ha recibido ningún reclamo por parte de los administrados en el Libro de Reclamaciones de la Agencia Municipal de José Gálvez Barrenechea.

2.2.2 Libro de Reclamaciones - Agencia Municipal “Grau”

Al respecto se evidencia copia simple del Informe n.º 126-2021-MDPO/GAT-SGRFT de 20 de diciembre de 2021, suscrito por el abogado Fredy C. GUZMAN NAVARRO, Subgerente de Registro y Fiscalización Tributaria, a través del cual se informa que en los meses de julio a diciembre de 2021 se presentó un (1) reclamo por parte de los administrados, cuyo estado situacional es el siguiente:

Cuadro n.º 2

Detalle de la presentación y atención de los Reclamos - Agencia Grau – MDP
Periodo: 1 de julio al 30 de noviembre 2021

n.º	Mes	n.º de Hoja de Reclamación	Fecha de presentación	Fecha de Atención dentro del plazo	Medio de Notificación	Fecha de Atención Fuera de plazo	Pendientes de atención y tiempo transcurrido
1	Agosto	000002	18.agosto. 2021	26.agosto. 2021	Carta n.º 34-2021-MDP/LDR y Correo Electrónico de 26 de agosto y 7 de setiembre de 2021 respectivamente.		

Fuente: Informe n.º 11-2021-MDP/LDR de 20 de diciembre de 2021.

Elaborado por: Auditor Encargado.

Según el cuadro que antecede, se advierte que, en el periodo de 1 de julio al 30 de noviembre de 2021, se registró un (1) solo reclamo en el Libro de Reclamaciones de la Agencia Grau, establecimiento perteneciente a la Entidad, el cual se atendió y se notificó dentro del plazo establecido en la normativa aplicable.

2.2.3 Libro de Reclamaciones – Agencia Municipal de los “Huertos de Manchay”

Sobre el particular se advierte copia simple del Informe n.º 103-2021 de 20 de diciembre de 2021, suscrito por el señor Leandro Luis QUIROZ MATEO, Administrador de la Agencia Municipal de los Huertos de Manchay, establecimiento perteneciente a la Entidad, mediante el cual se informa que, en el periodo 1 de julio al 30 de noviembre de 2021, se presentaron once (11) reclamos por parte de los administrados, cuyo estado situacional es como sigue:



Cuadro n.º 3
Detalle de la presentación y atención de los Reclamos
Libro de Reclamaciones – Huertos de Manchay – MDP- Periodo: 1 de julio al 30 de noviembre 2021

n.º	Mes	n.º de Hoja de Reclamación	Fecha de presentación	Fecha de Atención dentro del plazo	Medio de Notificación	Fecha de Atención Fuera de plazo	Pendiente de atención y tiempo transcurrido
1	Agosto	000003	17.agosto. 2021	26.agosto. 2021	Carta n.º 36-2021-MDP/LDR y Correo Electrónico de 26 de agosto y 2 de setiembre de 2021 respectivamente		
2	Agosto	000004	13.agosto. 2021	26.agosto. 2021	Carta n.º 35-2021-MDP/LDR y Correo Electrónico de 26 de agosto y 2 de setiembre de 2021 respectivamente.		
3	Setiembre	000005	15.setiembre.2021	22.octubre.2021	Carta n.º 41-2021-MDP/LDR y Correo Electrónico de 26 de agosto y 28 de octubre de 2021 respectivamente.		
4	Setiembre	000006	22.setiembre.2021	09 .noviembre.2021	Carta n.º 45-2021-MDP/LDR de 9 de noviembre de 2021.		
5	Setiembre	000007	29.setiembre.2021	01.octubre.2021	Carta n.º 40-2021-MDP/LDR y Correo Electrónico de 1 y 7 de octubre de 2021 respectivamente.		
6	Octubre	000008	15.octubre.2021	22.octubre.2021	Carta n.º 43-2021-MDP/LDR de 22 de octubre de 2021.		
7	Octubre	000009	15.octubre.2021	22.octubre.2021	Carta n.º 44-2021-MDP/LDR de 22 de octubre de 2021.		
8	Octubre	000010	22.octubre.2021	11.noviembre.2021	Carta n.º 47-2021-MDP/LDR de 11 de noviembre de 2021.		
9	Octubre	00011	29.octubre.2021	22.noviembre.2021	Carta n.º 40-2021-MDP/LDR y Correo Electrónico de 22 y 30 de noviembre de 2021 respectivamente.		
10		000012	05.noviembre.2021	22.noviembre.2021	Carta n.º 40-2021-MDP/LDR y Correo Electrónico de 22 y 26 de noviembre de 2021 respectivamente.		
11	Noviembre	000013	22.noviembre.2021	Pendiente , pero está en el plazo de atención			

Fuente: Informe n.º 11-2021-MDP/LDR de 20 de diciembre de 2021.

Elaborado por: Auditor Encargado.

Según el cuadro que antecede, se colige que en el periodo 1 de julio al 30 de noviembre de 2021, se presentaron en la Agencia Municipal de los Huertos de Manchay, once (11) reclamos por parte de los administrados, respecto de los cuales, diez (10) se atendieron y se notificaron dentro del plazo establecido en la normativa aplicable, mientras que un (1) reclamo presentado en noviembre

de 2021 se encuentra pendiente de atención, toda vez que, a la fecha, no se emite la correspondiente respuesta por parte del área pertinente de la Entidad, la misma que se encuentra dentro del plazo de remisión.

2.2.4 Libro de Reclamaciones - Palacio Municipal

Al respecto, se tuvo a la vista copia simple del Informe n.º 11-2021-MDP/LDR recibido el 20 de diciembre de 2021, suscrito por el Lic. Pedro Víctor ESPINOZA DÍAZ, Responsable del Libro de Reclamaciones de la sede del Palacio Municipal de la Entidad; mediante el cual indica que se registraron siete (7) reclamos en el periodo de 1 de julio al 30 de noviembre de 2021, cuyo estado situacional se expone a continuación:

Cuadro n.º 4

Detalle de la presentación y atención de los Reclamos - Palacio Municipal – MDP - Periodo: Julio a noviembre 2021

n.º	Mes	n.º de Hoja de Reclamación	Fecha de presentación	Fecha de Atención dentro del plazo	Medio de Notificación	Fecha de Atención Fuera de plazo	Pendientes de atención y tiempo transcurrido
1	Julio	000009	01.julio.2021	07.julio.2021	Carta n.º 31-2021-MDP/LDR de 7 de julio de 2021.		
2	Julio	000010	02.julio.2021	14.julio.2021	Carta n.º 32-2021-MDP/LDR y Correo Electrónico de 14 de julio de 2021 respectivamente.		
	Agosto	000012	25.agosto.2021	27.agosto.2021	Carta n.º 37-2021-MDP/LDR y Correo Electrónico de 27.agosto y 2 de setiembre de 2021 respectivamente.		
4	Setiembre	000013	13.setiembre.2021	22.setiembre.2021	Carta n.º 38-2021-MDP/LDR y Correo Electrónico de 22 y 30 de setiembre de 2021 respectivamente.		
5	Setiembre	000014	14.setiembre.2021	24.setiembre.2021	Carta n.º 39-2021-MDP/LDR de 24 de setiembre de 2021.		
6	Octubre	000015	01.octubre.2021	22.octubre.2021	Carta n.º 42-2021-MDP/LDR y Correo Electrónico de 22 y 28 de octubre de 2021.		



7	Noviembre	00016	25.noviembre.2021	Pendiente, pero está en el plazo de atención.		
---	-----------	-------	-------------------	---	--	--

Fuente: Informe n.º 11-2021-MDP/LDR de 20 de diciembre de 2021.

Elaborado por: Auditor Encargado

Según el cuadro precedente, se evidencia que, en el periodo 1 de julio a noviembre de 2021 se presentaron en la sede del Palacio municipal de la Entidad, siete (7) reclamos por parte de los administrados, respecto de los cuales seis (6) se atendieron y se notificaron dentro del plazo establecido en la normativa aplicable, mientras que un (1) reclamo presentado en noviembre de 2021, se encuentra pendiente de atención, toda vez que, a la fecha, no se emite la correspondiente respuesta por parte del área pertinente de la Entidad, la misma que se encuentra dentro del plazo de remisión.

2.3 Designación del responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad

Mediante Resolución de Alcaldía N° 082-2019-MDP/A de 2 de mayo de 2019, se designó como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad al señor Pedro Víctor ESPINOZA DÍAZ, Gerente de Administración Tributaria, quien es el Funcionario Responsable de Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del presente Decreto Supremo, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.

Asimismo, a través de correo electrónico se comunica a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, la designación del Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones, de acuerdo al artículo 7 inciso d) del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM de 16 de enero de 2020.

En ese sentido, se evidenció que la máxima autoridad de la Entidad ha delegado y/o designado al Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones.

Igualmente, con Memorándum Circular n.º 074-2021-MDP/GM, la Gerencia Municipal designó a los encargados y/o coordinadores del Libro de Reclamaciones en la Sede del Palacio Municipal y Agencias Municipales de la Entidad, siendo:

- ✓ Agencia Municipal "Huertos de Manchay" - Leandro Luis QUIROZ MATEO
- ✓ Agencia Municipal "Grau" - Freddy Cipriano GUZMÁN NAVARRO
- ✓ Agencia Municipal José Gálvez Barrenechea - Francisco JUÁREZ BELAHONIA
- ✓ "Palacio Municipal": Pedro Víctor ESPINOZA DÍAZ

III. LIMITACIONES QUE SE PRESENTARON EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO RELACIONADO

Durante el desarrollo del presente servicio relacionado, no se presentaron limitaciones.



IV. CONCLUSIONES

En mérito a los comentarios expuestos precedentemente, se concluye lo siguiente:

- 4.1 Se ha verificado que, a la fecha, se mantiene publicado el anuncio ubicado en la Mesa de Partes del Palacio Municipal, referente al Decreto Supremo. n.° 042-2011-PCM, norma derogada por la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM, publicado el 17 enero 2020.
- 4.2 Se ha establecido, que en el periodo 1 de julio al 30 de noviembre de 2021, se registraron a nivel general diecinueve (19) reclamos interpuestos por los administrados, respecto de los cuales diecisiete (17) fueron atendidos y notificados dentro del plazo establecido en el Artículo 14° del Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM; asimismo, existen dos (2) reclamos presentados en noviembre de 2021, los cuales se encuentran pendientes de atención y dentro del plazo de respuesta.

V. RECOMENDACIONES

En mérito a las conclusiones y con el propósito de contribuir a la mejora de la gestión de la administración de la Entidad, se formulan las siguientes recomendaciones:

Al señor Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pachacamac, que disponga lo siguiente:


- 5.1 Se inste a los funcionarios responsables de la Entidad, adoptar las acciones tendentes a la atención de los dos (2) reclamos presentados en noviembre de 2021, los cuales a la fecha, se encuentran pendientes de respuesta a los administrados.
- 5.2 Que, el presente informe sea publicado en el Portal WEB de Transparencia Institucional, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibido el presente Informe, conforme a lo dispuesto en el numeral 58.4 del Texto Único Ordenado de la Ley n.° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.


CPC Marco T OTINIANO JIMÉNEZ
Auditor Encargado

EL JEFE DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACAMAC :

Ha revisado el presente informe "Verificación de la Disponibilidad y Acceso del Libro de Reclamaciones en la Entidad", haciéndolo suyo y aprobándolo.

Pachacamac, 29 de diciembre de 2021



Enrique SIU MUSTIGA
Jefe (E) del Órgano de Control Institucional
Municipalidad Distrital de Pachacamac