



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

**ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO  
REGIONAL DEL CALLAO**

**INFORME DE SERVICIO RELACIONADO**  
**N° 2-5355-2020-018/002**

**“VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ATENCIÓN A  
LAS RECLAMACIONES REGISTRADAS EN EL LIBRO DE  
RECLAMACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DEL  
CALLAO D.S. N° 007-2020-PCM”**

**PERÍODO DE EVALUACIÓN:  
DEL 01 DE ABRIL AL 30 DE SETIEMBRE DE 2020**

**AV. ELMER FAUCETT 3970 – PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO**



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

**INFORME DE SERVICIO RELACIONADO**  
**N° 2-5355-2020-018/002**

**“VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
 RECLAMACIONES REGISTRADAS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO D.S. N° 007-2020-PCM”**

---

**ÍNDICE**

---

	N° Pág.
I. ANTECEDENTES	3
ORIGEN	
OBJETIVOS	
DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD Y BASE LEGAL	
II. ALCANCE	6
III. COMENTARIOS	6
IV. LIMITACIONES PRESENTADAS	8
V. CONCLUSIONES	8
VI. RECOMENDACIONES	9
APÉNDICES	



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
**INFORME N° N° 2-5355-2020-018/002**

**“VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES REGISTRADAS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO D.S. N° 007-2020-PCM”**

**I. ANTECEDENTES**

**ORIGEN**

El servicio relacionado denominado “Verificación del cumplimiento de la atención a las reclamaciones registradas en el Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional del Callao D.S. N° 007-2020-PCM”, tiene como periodo de evaluación desde el 01 de abril al 30 de setiembre del año 2020.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Plan Anual de Control del Gobierno Regional del Callao, aprobado mediante Resolución de Contraloría N° 215-2020-CG del 23 de julio del año 2020, se desarrolla de acuerdo al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que en el artículo 5 señala en la obligatoriedad del uso del Libro de Reclamaciones virtual y físico según el caso, y el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que estipula que las entidades de la administración pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones, asimismo, el Órgano de Control Institucional en cumplimiento de la Directiva n° 007-2015-CG/PROCAL “Directiva de los Órganos de Control Institucional” aprobada a través de la Resolución de Contraloría N° 163-2015-CG del 21 de abril de 2015 y modificatorias y la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL “Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”, aprobada por Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG de 21 de diciembre de 2015, verificó el cumplimiento de la directiva expresa, el mismo que se realizó en el marco de las facultades asignadas a los órganos conformantes del Sistema Nacional de Control mediante Ley N° 27785 y sus modificatorias, así como lo dispuesto en las Normas Generales de Control Gubernamental, aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG del 12 de mayo de 2014.



**OBJETIVO**

Determinar si la verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones se ha ejecutado de conformidad con la normativa aplicable, en el periodo del 01 de abril al 30 de setiembre del año 2020.

**DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD Y BASE LEGAL**

El Gobierno Regional del Callao se formó sobre la base del Consejo Transitorio de Administración Regional del Callao – CTAR CALLAO, el mismo que fue desactivado y quedó extinguido para todos sus efectos, una vez concluida la transferencia de sus activos y pasivos al Gobierno Regional del Callao el 31 de diciembre del año 2002.

Con la Ley N° 27783 publicada el 20 de julio de 2002, se promulgó la Ley de Bases de la Descentralización, que tiene como finalidad el desarrollo integral, armónico y sostenible del país,





### GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

mediante la separación de competencias y funciones y el equilibrado ejercicio de poder por los tres niveles de gobierno en beneficio de la población, precisando en su artículo 31° que: "El gobierno regional es ejercido por el órgano ejecutivo de la región, de acuerdo a sus competencias, atribuciones y funciones que le asigna la Constitución Política, la presente ley y la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales"

El 18 de noviembre de 2002, se aprobó la Ley N° 27867 "Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales" que establece y norma la estructura, organización, competencias y funciones de los gobiernos regionales, asimismo, define la organización democrática, descentralizada y desconcentrada del Gobierno Regional, conforme a la Constitución y a la Ley de Bases de la Descentralización.

La entidad es un órgano de gobierno, regional con personería jurídica de derecho público y goza de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, su organización y financiamiento se encuentra normado por la Ley N° 27867 Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales. Tiene por finalidad esencial fomentar el desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública, privada y el empleo, garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo, así como la conservación de los recursos naturales y el medio ambiente en el territorio nacional.

Funciones:

De acuerdo con el artículo 12° del Texto único Ordenado del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000001 del 26 de enero del año 2018, las funciones que realiza el Gobierno Regional del Callao, son las siguientes:



- a) Función Normativa y Reguladora.- Elaborar y aprobar normas de alcance regional, regulando los servicios de su competencia
- b) Función de Planeamiento.- Diseñar políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que promuevan el desarrollo regional de manera concertada y participativa, conforme a la Ley de Bases de la Descentralización, la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias
- c) Función Administrativa y Ejecutora.- Organizar, dirigir y ejecutar los recursos financieros, bienes, activos y capacidades humanas, necesarios para la gestión regional. Con arreglo a los sistemas administrativos regionales.
- d) Función de Promoción de las Inversiones.- Incentivar y apoyar las actividades del sector privado nacional y extranjero, orientada a impulsar el desarrollo de los recursos regionales y creando los instrumentos necesarios para tal fin
- e) Función de Supervisión, Evaluación y Control.- Fiscalizar la gestión administrativa regional, el cumplimiento de las normas, los planes regionales y la calidad de los servicios, fomentando la participación de la sociedad civil



### ESTRUCTURA ORGÁNICA

De acuerdo a la Ordenanza Regional N° 000001 del 26 de enero del año 2018, la estructura orgánica del Gobierno regional del Callao, es la siguiente:

Figura N° 01

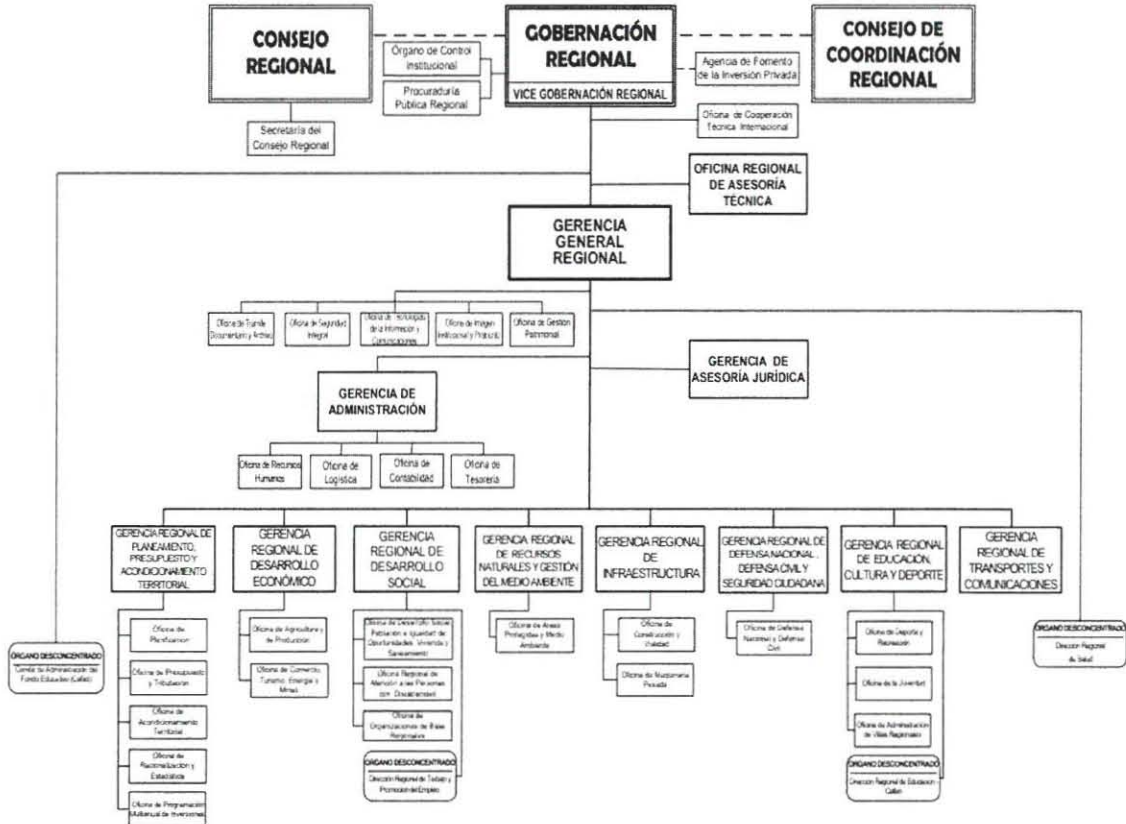
Estructura Orgánica del Gobierno Regional del Callao





GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

MODIFICACION DE LA ESTRUCTURA ORGANICA DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO



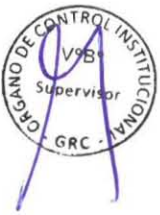
Fuente: Portal de Transparencia Estándar – PTE del Gobierno Regional del Callao actualizado

Base Legal

Normas Generales

- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM "Decreto Supremo que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública"
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones"
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General"
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM "Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor"
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM"

Normas Específicas





## GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

- Directiva N° 007-2015-CG/PROCAL "Directiva de los Órganos de Control Institucional" aprobada por Resolución de Contraloría N° 163-2015-CG del 21 de abril del año 2015 y modificatorias
- Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones", aprobada por Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG del 22 de diciembre del año 2015.

### Normas de Control

- Normas Generales de Control Gubernamental, aprobados mediante Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG, publicado el 13 de mayo del año 2014
- Directiva N° 010-2008-CG "Normas para la conducta y desempeño del personal de la Contraloría General de la República y de los Órganos de Control Institucional". Aprobada por R.C. N° 430-2008-CG, publicado el 25 de octubre del año 2018

## II. ALCANCE

El presente servicio relacionado comprendió la revisión de la documentación que sustenta la aplicación de la normativa expresa "Decreto Supremo que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública" aprobada mediante el D.S. N° 007-2020 y la "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades e contar con un Libro de Reclamaciones" aprobada mediante el D.S. N° 042-2011-PCM, durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de setiembre del año 2020, consolidada por la Sede Central del Gobierno Regional del Callao, ubicado en la Av. Elmer Faucett N° 3970 –Callao

## III. COMENTARIOS

El presente servicio relacionado tiene por finalidad "Verificar el cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con el Libro de Reclamaciones D.S. N° 042-2011-PCM", y mediante el Informe N° 470-2020-GRC/GGR/OTDyA del 18 de agosto del año 2020 adjunto con el **Apéndice N° 1**, la Jefa de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo remite al Jefe del Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional del Callao el reporte de cumplimiento del Libro de Reclamaciones en atención a lo dispuesto en el numeral 6.1 y 6.2 de la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación de las entidades de contar con un libro de reclamaciones, aprobado por Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, el cual comprende a las siguientes unidades orgánicas:

1. Gerencia Regional de Defensa Nacional, Defensa Civil y Seguridad Ciudadana
2. Sede Central del Gobierno Regional del Callao
3. Villa Regional de la Gerencia Regional de Educación, Cultura y Deporte
4. Dirección Regional de Salud del Callao
5. Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla
6. Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones
7. Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo
8. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

Sobre el particular la entidad está conformada por diez Unidades Ejecutoras las mismas que son:

1. Región Callao





GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

2. Educación Callao
3. Colegio Militar Leoncio Prado
4. Educación Ventanilla
5. Dirección de Salud I Callao
6. Hospital Nacional Daniel A. Carrión
7. Hospital de Apoyo San José
8. Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao - CAFED
9. Hospital de Ventanilla
10. Hospital de Rehabilitación del Callao

Sobre el particular presentan información donde se mezclan Organismos, con Unidades Ejecutoras, lo que constituye un vacío en la gestión al no tener claro la obligación de informar, conforme lo señala el dispositivo legal, esta situación no está prevista en la en la Directiva General n° 001-2012-GGR/OTDA "Lineamientos para la gestión de sugerencias y reclamaciones en el Gobierno Regional del Callao".

Sobre el particular es importante recordar lo siguiente:

- A. El Decreto Supremo n° 007-2020-PCM "Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública"

**Artículo 3°.- Libro de Reclamaciones**

*La entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.*

(...)

*El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.*

(...)

- B. Decreto Supremo n° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones"

**Artículo 1.- Finalidad**

*El presente Decreto Supremo tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.*

**Artículo 4.- Respuesta Al reclamo**

*La entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de treinta días hábiles, informándola de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro*

Directiva n° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones"

Numeral 6.1 De las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo n° 042-2011-PCM y su verificación por parte de los OCI





### GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

De acuerdo al Decreto Supremo n° 042-2011-PCM, el OCI debe verificar que la entidad cumpla con:

- Contar con un Libro de Reclamaciones (físico o virtual)
- Ubicar el Libro de Reclamaciones en un lugar visible y de fácil acceso
- Consignar avisos en los que se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo
- Proporcionar al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado
- Dar respuesta al usuario (a través de medio físicos o electrónicos) en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles
- Designar al responsable del Libro de Reclamaciones mediante Resolución del titular de la entidad
- Informar al OCI sobre el cumplimiento del Decreto Supremo n° 042-2011-PCM

#### Numeral 6.2 De la obligación de las entidades públicas de informar al OCI sobre el cumplimiento del Decreto Supremo n° 042-2011-PCM

A fin que las entidades públicas cumplan con la obligación establecida en el literal g. del numeral 6.1 de la presente Directiva, deben completar y remitir semestralmente al OCI los reportes contenidos en los Anexos n°s 01 y 02 de la presente Directiva, de la siguiente manera

Periodo reportado	Fecha de reporte
Enero - Junio	Primera quincena de julio
Julio - Diciembre	Primera quincena de enero del año siguiente al periodo reportado

No han presentado información el Colegio Militar Leoncio Prado y el Hospital de Apoyo San José, el Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao – CAFED, el Hospital de Ventanilla y el Hospital de Rehabilitación del Callao, esta situación está pendiente de dilucidar a través de la Directiva



La información proporcionada por la Villa Regional sobre el Libro de Reclamaciones comprende el periodo de enero a diciembre del año 2019, como se aprecia en el Memorandum N° 243-2020-GRC-GRECYD del 26 de febrero del año 2020, adjunto con el **Apéndice N° 2** el mismo que no está acorde con lo dispuesto en el numeral 6.2 de la Directiva n° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones"



La actual jefatura responsable del Libro de Reclamaciones desde el 09 de setiembre a la fecha, no tiene actualizada la Directiva General N° 001-2012-GGR/OTDA "Lineamientos para la Gestión de Sugerencias y Reclamaciones en el Gobierno Regional del Callao" el mismo que debe señalar a los obligados y el cumplimiento de los plazos de información a remitir al Órgano de Control Institucional, por ser la competente para verificar que las entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones sea en 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..

#### IV. LIMITACIONES PRESENTADAS

Durante el desarrollo del presente servicio relacionado, no se han identificado aspectos que afecten el cumplimiento del objetivo previsto, se han constatado que no se presentó reclamo alguno por parte de los usuarios, como consecuencia del estado de emergencia sanitaria.



#### CONCLUSIONES





**GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO**

Como resultado del servicio relacionado "Verificación del cumplimiento de la atención a las reclamaciones registradas en el Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional del Callao D.S. n° 007-2020-PCM" respecto al periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de setiembre del año 2020, se formulan las siguientes conclusiones:

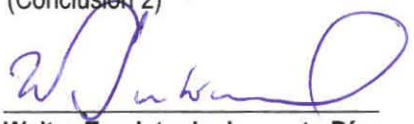
1. La Entidad no ha presentado información alguna por el concepto de reclamaciones, para el periodo abril a setiembre 2020, debido a la emergencia sanitaria, debiendo la información que presenta la entidad ser semestral, según lo dispuesto en Numeral 6.2 De la obligación de las entidades públicas de informar al OCI sobre el cumplimiento de la Directiva. N° 018-2015-CG/PROCAL aprobada mediante la Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, y como consecuencia de la emergencia Sanitaria no se registraron reclamos por parte de los usuarios.
2. La Directiva N° 001-2012-GGR/OTDA "Lineamientos para la gestión de sugerencias y reclamaciones en el Gobierno Regional del Callao" no establece que Unidad Ejecutora, Gerencia está obligada a presentar semestralmente la información sobre el Libro de Reclamaciones, por lo que se hace necesario una nueva directiva, que tenga como base legal el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

**VI. RECOMENDACIONES**

AL GOBERNADOR REGIONAL:

Para que disponga:

1. Que el funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, así como los responsables de las unidades orgánicas obligadas del Gobierno Regional del Callao, remitan oportunamente la información semestral al órgano de Control Institucional del Gobierno Regional del Callao.  
(Conclusión 1)
2. Que las gerencia de Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial en coordinación con el responsable del Libro de Reclamaciones, proyecten una nueva Directiva sobre el Libro de Reclamaciones de acuerdo con la normativa vigente.  
(Conclusión 2)

  
**Walter Evaristo Juskamayta Díaz**  
Jefe de Comisión del Servicio Relacionado

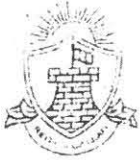
Callao, 30 de octubre de 2020  
  
**Mario Oriel Escobar la Cruz**  
Supervisor

**Al señor Gobernador Regional del Gobierno Regional del Callao**

El jefe (e) del Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional del Callao, que suscribe, ha revisado el contenido del presente informe y lo hace suyo, elevándolo a su Despacho, para su conocimiento y fines correspondientes.

Callao, 30 de octubre de 2020  
  
**Ing. Percy Ronald Espino Menacho**  
Jefe del Órgano de Control Institucional

## APENDICE N° 1



**GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO**  
Gerencia General Regional  
Oficina de Trámite Documentario y Archivo

HR N° 7176-2020  
HR N° 6439-2020  
HR N° 7384-2020  
HR N° 5931-2020  
HR N° 1277855

011

**INFORME N° 970-2020 - GRC/GGR/OTDyA**

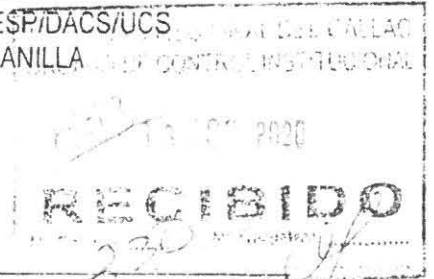
**A :** Ing. PERCY RONALD ESPINO MENACHO  
Jefe del Órgano de Control Institucional

**DE :** Abog. FÁBIOLA GUADALUPE ROJAS BARBARAN  
Jefa de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo

**ASUNTO :** Reporte de cumplimiento del libro de reclamaciones

**REF. :** a) Oficio Múltiple N° 004-2020-GRC/GGR  
b) Memorándum N° 653-2020-GRC/GRDNDCYSC  
c) Informe N° 007-2020-GRC-/OTDyA/MP/LR  
d) Memorándum N° 243-2020-GRC-GRECYD  
e) Oficio N° 1121-2020/GRC/DIRESA/DG/DESP/DACS/UCS  
f) Oficio N° 635-2020-OAJ-DIR-UGEL VENTANILLA  
g) Informe N° 014-2020-GRC-GRTC  
h) Informe N° 087-2020/GRC/GRDS/DRTPE  
i) Oficio N° 896-2020-HNDAC/DAGPSS/DG

**FECHA :** Callao, 17 AGO 2020



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención al numeral 6.1 y 6.2 de la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación de las entidades de contar con un libro de reclamaciones", aprobado por Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, cumpla con remitir el reporte de cumplimiento del libro de reclamaciones de las siguientes unidades orgánicas:

- 1.- Gerencia Regional de Defensa Nacional, Defensa Civil y Seguridad Ciudadana (a folios 774).
- 2.- Coordinador Administrativo del Libro de Reclamaciones de la Sede Central del Gobierno Regional del Callao (a folios 770).
- 3.- Oficina de Administración de las villas Regionales de la Gerencia Regional de Educación, Cultura y Deporte (a folios 776).
- 4.- Dirección Regional de Salud del Callao (a folios 737).
- 5.- Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla (a folios 723).
- 6.- Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones (a folios 715).
- 7.- Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo (a folios 698).
- 8.- Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (a folios 689).

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

FGRB/jmcn



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
Gerencia General Regional  
Oficina de Trámite Documentario y Archivo

HR N° 7176-2020  
HR N° 6439-2020  
HR N° 7384-2020  
HR N° 5931-2020  
HR N° 1277855

011

INFORME N° 970-2020 - GRC/GGR/OTDyA

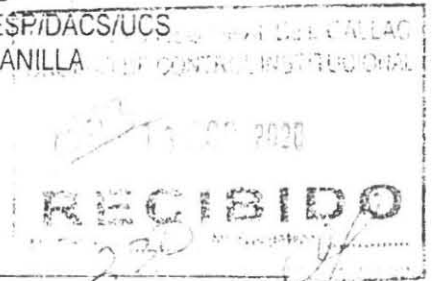
A : Ing. PERCY RONALD ESPINO MENACHO  
Jefe del Órgano de Control Institucional

DE : Abog. FABIOLA GUADALUPE ROJAS BARBARAN  
Jefa de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo

ASUNTO : Reporte de cumplimiento del libro de reclamaciones

REF. : a) Oficio Múltiple N° 004-2020-GRC/GGR  
b) Memorándum N° 653-2020-GRC/GRDNDYSC  
c) Informe N° 007-2020-GRC-/OTDyA/MP/LR  
d) Memorándum N° 243-2020-GRC-GRECYD  
e) Oficio N° 1121-2020/GRC/DIRESA/DG/DESP/DACS/UCS  
f) Oficio N° 635-2020-OAJ-DIR-UGEL VENTANILLA  
g) Informe N° 014-2020-GRC-GRTC  
h) Informe N° 087-2020/GRC/GRDS/DRTPE  
i) Oficio N° 896-2020-HNDAC/DAGPSS/DG

FECHA : Callao, 17 AGO 2020



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención al numeral 6.1 y 6.2 de la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación de las entidades de contar con un libro de reclamaciones", aprobado por Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, cumpla con remitir el reporte de cumplimiento del libro de reclamaciones de las siguientes unidades orgánicas:

- 1.- Gerencia Regional de Defensa Nacional, Defensa Civil y Seguridad Ciudadana (a folios 774).
- 2.- Coordinador Administrativo del Libro de Reclamaciones de la Sede Central del Gobierno Regional del Callao (a folios 770).
- 3.- Oficina de Administración de las villas Regionales de la Gerencia Regional de Educación, Cultura y Deporte (a folios 776).
- 4.- Dirección Regional de Salud del Callao (a folios 737).
- 5.- Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla (a folios 723).
- 6.- Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones (a folios 715).
- 7.- Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo (a folios 698).
- 8.- Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (a folios 689).

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

FGRB/jmen

## APENDICE N° 2

013  
76



GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTE  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

12 77855

**MEMORANDUM N° 243 – 2020 – GRC-GRECYD**

REGIONAL DEL CALLAO  
OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO

**A :** Abog. **FABIOLA GUADALUPE ROJAS BARBARAN**  
Jefa de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo.

26 FEB 2020

**DE :** Mg. **ROSS ALBERTO BRICEÑO CABRAL**  
Gerente Regional de Educación, Cultura y Deporte

M.30 IBIDOL

**ASUNTO :** reporte de cumplimiento de Directiva

**REFERENCIA :** Memorando Múltiple N° 020-2020-GRCGGR  
Informe N° 129-2020-GRC/GGR/OTDYA

**FECHA :** Callao, 26 de febrero de 2020

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y a la vez, comunicarle que de acuerdo al documento de la referencia, la Oficina de Administración de Villas Regionales remite el reporte de lo actuado sobre el Libro de reclamaciones del periodo comprendido de enero a diciembre de 2019.

Se adjunta los formatos (anexo 1 y anexo 2), copia de la hoja de reclamación y carta de respuesta dirigida al usuario.

Es todo cuanto informo a Usted, para conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Mg. **ROSS ALBERTO BRICEÑO CABRAL**  
Gerente Regional de Educación, Cultura y Deporte

Paso a: [Handwritten signature]  
Coordinador de  
Libros de  
Reclamación

Cc GGR

## ANEXO N° 01

## Reporte del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM

Reporte del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el D.S. N° 042-2011-PCM				
Entidad: Villa Deportiva Regional del Callao				
Periodo: Enero – Diciembre 2019				
Fecha: 24/02/2020				
N°	Rubro	Si	No	Comentarios
1	Cuenta con Libro de Reclamaciones	SI		
2	Libro de Reclamaciones (Físico o Virtual)	SI		Libro físico
3	Se ha designado mediante resolución del titular de la entidad al responsable del Libro de Reclamaciones	SI		RESOLUCION EJECUTIVA REGIONAL N° 444-2019
4	El Libro de Reclamaciones se encuentra en lugar visible y de fácil acceso.	SI		
5	Existen avisos en los que se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo cuando lo consideren conveniente.	SI		
6	N° Total de Reclamaciones en el periodo (enero/Junio o Julio/Diciembre)	3		
7	N° de usuarios a los que se proporcionó copia o constancia de su reclamo.	3		
8	N° de reclamaciones atendidas fuera del plazo de 30 días o no atendidas.	2		1 reclamo fuera de plazo y otro que no se encuentra cargo de carta de respuesta

## Anexo N° 02

## Reporte de reclamos presentados ante la entidad publica

Reporte de reclamos presentados ante la entidad pública					
Entidad	Villa Deportiva Regional del Callao				
Periodo verificado	Enero – Diciembre 2019				
Fecha	24/02/2020				
N° de Hoja de Reclamación	Fecha de Recepción	Usuario	Asunto	Fecha de Respuesta al usuario	Medida adoptada
01	25/02/2019	Chacaltana Chávez Jesús José Rafael	Agresión a usuario	18/03/2019	Se conversó con el profesor y se envió carta de respuesta.
02	24/05/2019	Morales Huamani José Manuel	Mala atención		Capacitación a los encargados de atención
04	03/07/2019	Moreno Soto Carla	Retraso en clases de natación y devolución de dinero de inscripción	14/08/2019	Se informó por todas la redes sobre retraso de talleres.