

“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 00157-2025-EMUSAP S.A./Ama3

Chachapoyas, 01 de diciembre del 2025

VISTO:

EL INFORME N° 324-2025-EMUSAP S.A./GG/GC y el OFICIO N° 105-2025-EMUSAP S.A./OCI.Ama3; y,

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMUSAP S.A. es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionaria de municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado esta suscrito y pasado en su totalidad por la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, posee patrimonio propio y goza de autónoma administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la localidad de Chachapoyas, incorporado al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por el Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 013-2018 de fecha 19 de setiembre de 2018, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento - MVCS mediante Resolución Ministerial N° 375-2018-VIVIENDA de fecha 6 de noviembre de 2018.

Que, mediante **OFICIO N° 105-2025-EMUSAP S.A./OCI.Ama3**, de fecha 18 de noviembre del 2025, el Jefe (e) de Órgano de Control Institucional, notifica el Informe de Visita de Control N° 009-2025-OCI/4544-SVC, el cual concluye que: Durante la ejecución de la Visita de Control al “Libro de Reclamaciones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A.”, se han advertido cuatro (4) situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos de la Entidad, las cuales se detallan en el informe de visita de control; asimismo se le otorga a la EPS EMUSAP S.A., para que dentro del plazo de cinco (05) días hábiles, tome las acciones preventivas o correctivas o por adoptar respecto a las situaciones adversas contenidas en el Informe de Visita de Control;

Que, mediante **INFORME N° 324-2025-EMUSAP S.A./GG/GC**, de fecha 20 de noviembre del 2025, el Gerente Comercial, comunica las situaciones adversas y las acciones correctivas derivadas de la Visita de Control al Libro de Reclamaciones, por lo que sugiere la designación formal del responsable del **Manejo del Libro de Reclamaciones en versión digital**;

Que, mediante Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública aprobado con Decreto Supremo N° 007-2020- PCM, publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 17 de enero de 2020:

“(…)

Artículo 5.- Libro de reclamaciones

5.1. La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.

Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo.

5.2. El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe).

“(…)”

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 16 de mayo de 2022:

(...)

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

La Norma Técnica aprobada por la presente Resolución es de aplicación obligatoria para las entidades a las que se refiere el artículo 3 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

(...)

Artículo 4.- Condiciones tecnológicas mínimas para la implementación y uso de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones"

Para la implementación y uso de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", las entidades de la Administración Pública deben contar con el equipamiento de cómputo básico y/o dispositivo tales como: estación de trabajo PC (Monitor, Teclado, Mouse, CPU) o Laptop o Tablet, además de una conexión a internet estable (mínimo 256 Kbps).

(...)"

Que, estando a lo expuesto y en aplicación de las facultades conferidas a esta Gerencia General en el Artículo 40°, numeral 3, del Estatuto de la Empresa, y demás normas concordantes, con el visto de la Gerencia Comercial, y Gerencia de Asesoría Jurídica.

Estando a lo expuesto, y en el uso de las atribuciones conferidas:

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - DESIGNAR como **RESPONSABLES DEL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN VERSIÓN DIGITAL** de la EPS EMUSAP S.A, a los siguientes servidores:

	Lic. ESTUARDO RAFAEL CHAVARRY MORALES	Titular
	Ing. ALEXANDER FILOMENO DIAZ MUÑOZ	Alternativo

ARTICULO SEGUNDO. - DISPONER la priorización del uso del Libro de Reclamaciones en la plataforma GOB.PE, asegurando contar con las condiciones tecnológicas necesarias para su implementación, conforme lo regula el Artículo 4° de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP.

ARTICULO TERCERO. - NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a los **RESPONSABLES DEL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN VERSIÓN DIGITAL** de la EPS EMUSAP S.A, así como a los órganos correspondientes de la empresa, para su conocimiento y fines pertinentes.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER la publicación de la presente resolución en el portal institucional www.emusap.com.pe y en el Portal de Transparencia de la EPS EMUSAP S.A.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE



EMUSAP S.A.
ABOG. JULITA PATRICIA FLORES PERDOMO
GERENTE GENERAL

C.c

Archivo.

Registro de Resolución: 253526.009

INFORME N°270 -2025-EMUSAP S.A./GAJ-EADCH/Ama3

PARA : Abog. JULITA PATRICIA FLORES PERDOMO
GERENTE GENERAL - EMUSAP S.A.

DE : Abog. ESGAR ALFREDO DIAZ CHOZO
Gerente de Asesoría Jurídica – EPS EMUSAP S.A.

ASUNTO : PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL DE DESIGNACIÓN DE
RESPONSABLES DEL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN VERSIÓN
DIGITAL.

FECHA : Chachapoyas, 01 de diciembre de 2025


Es grato dirigirme a usted para saludarle y al mismo tiempo presentarle Proyecto de Resolución de Gerencia General de Designación de Responsables del manejo del Libro de Reclamaciones en versión digital de la EPS EMUSAP S.A.

Es todo cuanto tengo que informar a usted para su conocimiento y demás fines conforme a ley

Atentamente;


EMUSAP S.A.
Abog. Esgar Alfredo Diaz Chozo
REG ICAL 5400
GERENTE DE ASESORIA JURIDICA

NT: 253526.007

PROVEIDO - Gerencia General - EMUSAP S.A.	
Fecha:	01/12/25
Departamento - Área - Personal - Señor(a)(srta)	
1	GAJ. Se devuelve por su corrección.
2	
3	
 EMUSAP S.A. ABOG. JULITA PATRICIA FLORES PERDOMO GERENTE GENERAL	

INFORME N° 324-2025-EMUSAP S.A./GG/GC.

PARA : ING. HAMILTON CHAVEZ CASIQUE
Gerente General RAT-OTASS

ASUNTO : Comunicación de Situaciones Adversas y Acciones Correctivas derivadas de la Visita de Control al Libro de Reclamaciones.

REF. : a). Oficio N° 105-2025-EMUSAP /OCI.AMA3
b). Informe de Vista de Control N° 009-2025-OCI/4544-SVC
c). Proveído de fecha 18/11/2025.

FECHA : Chachapoyas, 20 de Noviembre de 2025.

Mediante el presente, y en atención a los documentos de la referencia, me dirijo a usted para informar lo siguiente:

ANTECEDENTE:

El **Órgano de Control Institucional (OCI)** de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A. (EMUSAP S.A.), adscrito a la Contraloría de la República, comunicó el **18 de noviembre de 2025** los resultados de la visita de control al Libro de Reclamaciones de la Entidad.

Durante dicha visita, se advirtieron **cuatro (4) situaciones adversas** que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos institucionales. Este informe tiene como finalidad disponer las acciones preventivas y correctivas correspondientes en el marco de la gestión institucional.

SITUACIONES ADVERSAS ENCONTRADAS:

Se detallan las observaciones identificadas por el OCI:

1. **Falta de Designación Formal de Responsables:** La Entidad no ha designado formalmente a funcionarios o servidores públicos responsables (titular y alterno) para la gestión de reclamos, lo cual podría afectar el correcto cumplimiento del proceso.
2. **No Priorización del Libro de Reclamaciones Digital:** La Entidad no ha priorizado la implementación y uso del Libro de Reclamaciones en formato digital, lo que podría impactar negativamente en los procesos de modernización de la gestión pública y en la gestión de reclamos.
3. **Incumplimiento Normativo del Formato Físico:** El formato de la hoja del Libro de Reclamaciones físico de la Entidad no está conforme a la normativa vigente, limitando el derecho del ciudadano a obtener una atención adecuada y oportuna.
4. **Deficiente Difusión:** La Entidad no cumple adecuadamente con la difusión del Libro de Reclamaciones físico y no cuenta con la señalética de difusión para su versión digital. Esta situación restringe el acceso del ciudadano, vulnerando su derecho a formular reclamos y afectando la oportunidad de mejora en la calidad de la prestación de servicios.

ACCIONES CORRECTIVAS INMEDIATAS REQUERIDAS:

Para subsanar las situaciones adversas, se deben ejecutar las siguientes acciones:

- **Designación Formal de responsables (Gerencia General):**
 - La **Gerencia General** debe emitir una resolución formal designando a la **Mag. Yesenia Collazos Portocarrero** como responsable del proceso de gestión de reclamos de la Entidad, quien debe asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos y como personal alterno a la Lic. Blanca Ruiz Ordoñez.
 - Esta designación debe comunicarse a la **Secretaría de Gestión Pública (SGP)** de la Presidencia del Consejo de Ministros **dentro de los tres (3) días hábiles** posteriores, mediante oficio notificado en físico o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe, adjuntando el documento de designación.
 - En el caso de entidades obligadas a utilizar la versión digital, el registro del responsable se efectuará en la plataforma digital correspondiente.
- **Priorización e Implementación Digital:**
 - La **Gerencia General** debe emitir una resolución formal designando al **Licenciado en Ciencias de la Comunicación Estuardo Rafael Chavarry Morales** como responsable del manejo del Libro de Reclamaciones en versión digital, quien debe coordinar con la responsable del proceso de reclamos para su correcto cumplimiento de acuerdo con la normativa y como personal alterno al Ing. Alexander Filomeno Diaz Muñoz.
 - Se debe **priorizar el uso del Libro de Reclamaciones digital** en la plataforma **GOB.PE**, asegurando contar con las condiciones tecnológicas necesarias para su implementación, conforme lo regula el Artículo 4 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP.
- **Adecuación del Formato Físico:**
 - La Entidad debe adecuar el formato del Libro de Reclamaciones físico a la normativa vigente.
 - Es obligatorio cumplir con el **autenticado por el fedatario** del código correlativo de cada hoja del libro de reclamaciones.

CONCLUSIÓN:

Las observaciones del OCI señalan deficiencias críticas en la formalización, operatividad y difusión del Libro de Reclamaciones; si bien es cierto no existe personal designado por la máxima autoridad administrativa de la entidad, pero la empresa ejecuta el procedimiento de reclamos de acuerdo con el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicio de Saneamiento y contamos con el libro de reclamos a la vista de los usuarios, sin vulnerar sus derechos.

Es importante **priorizar el uso del Libro de Reclamaciones digital** en la plataforma **GOB.PE**, asegurando contar con las condiciones tecnológicas necesarias para su implementación, conforme lo regula el Artículo 4 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda a la Gerencia General instruir de manera inmediata a las áreas responsables para que ejecuten las Acciones Correctivas detalladas, estableciendo un **plazo máximo de 05 días hábiles** (vence 25/11/2025) para la subsanación y envío de la evidencia correspondiente a la OCI.

Es todo lo que informo a Usted, para los fines respectivos.

Atentamente,


ABG. JULITA PATRICIA FLORES PERDOMO
GERENTE COMERCIAL



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Chachapoyas, 18 de noviembre de 2025

OFICIO N° 105-2025-EMUSAP S.A./OCI.Ama3

Señor:

Hamilton Chávez Casique

Gerente General

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AMAZONAS S.A.

Jr. Sociego N° 397 - Chachapoyas

Chachapoyas/Chachapoyas/Amazonas

Asunto : Notificación de Informe de Visita de Control N° 009-2025-OCI/4544-SVC

Referencia : a) Artículo 8 de la Ley N° 27785 "Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República"
b) Directiva N° 013-2022-CG/NORM "Servicio de Control Simultáneo" aprobada con Resolución de Contraloría N° 218-2022-CG y modificatorias.

Me dirijo a usted en el marco de la normativa de la referencia, que regula el Servicio de Control Simultáneo y establece la comunicación al Titular de la entidad o responsable de la dependencia, y de ser el caso a las instancias competentes, respecto de la existencia de situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos del proceso en curso, a fin de que se adopten oportunamente las acciones preventivas y correctivas que correspondan.

Sobre el particular, de la revisión de la información y documentación vinculada al "Libro de reclamaciones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A.", comunicamos que se han evidenciado cuatro (4) situaciones adversas contenidas en el Informe de Visita de Control N° 009-2025-OCI/4544-SVC, que se adjunta al presente documento.

En ese sentido, solicitamos comunicar a este Órgano de Control Institucional, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la comunicación del presente informe, las acciones preventivas o correctivas adoptadas y por adoptar respecto a las situaciones adversas identificadas en el citado informe, adjunto la documentación de sustento respectiva.

Es propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi consideración.


Atentamente,

Documento firmado digitalmente

MIGUEL ANGEL GIRON MERINO
JEFE(e) DE ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
004544-ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

MAGM/OCI
DYT
CC.: Archivo
Registro N° 253526.001

Órgano de Control Institucional - EMUSAP S.A.
Jr. Sociego N° 397

PROVEIDO - Gerencia General - EMUSAP S.A.	
Fecha: 18.11.2025	
Departamento - Área - Personal - Señor(a)(srta)	
1	Gerencia General / Asesoría
2	Atención en el plazo requerido
3	
	
HAMILTON CHÁVEZ CASIQUE GERENTE GENERAL	

**ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE AMAZONAS S.A.
EMUSAP S.A.**

**INFORME DE VISITA DE CONTROL
N° 009-2025-OCI/4544-SOO**

**VISITAL DE CONTROL
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE AMAZONAS S.A.
EMUSAP S.A.
CHACHAPOYAS, CHACHAPOYAS, AMAZONAS**

**“LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA EMPRESA MUNICIPAL
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AMAZONAS
S.A.”**

**PERÍODO DE EVALUACIÓN:
DEL 11 AL 12 DE NOVIEMBRE DE 2025**

TOMO I DE I

CHACHAPOYAS, 18 DE NOVIEMBRE DE 2025

INFORME DE VISITA DE CONTROL
N° 009-2025-OCI/4544-SOO

**"LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE AMAZONAS S.A."**

ÍNDICE

	N° Pág.
I. ORIGEN	1
II. OBJETIVOS	1
III. ALCANCE	1
IV. INFORMACIÓN RESPECTO A LA ACTIVIDAD	1
V. SITUACIONES ADVERSAS	2
VI. DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LA VISITA DE CONTROL	15
VII. INFORMACIÓN DEL REPORTE DE AVANCE DE SITUACIONES ADVERSAS	15
VIII. CONCLUSIÓN	15
IX. RECOMENDACIONES	15
APÉNDICE	



firmado digitalmente por
WILLAR MOGOLLON William
ID 20131378972 soft
Activo: Day Visto Bueno
Fecha: 18-11-2025 08:53:00 -05:00



firmado digitalmente por
KAYAMA LLONTOP Elver
ID 20131378972
Activo: Day Visto Bueno
Fecha: 18-11-2025 09:22:40 -05:00



firmado digitalmente por
RON MERINO Miguel Angel
ID 20131378972 soft
Activo: Day Visto Bueno
Fecha: 18-11-2025 14:01:38 -05:00

INFORME DE VISITA DE CONTROL **N° 009-2025-OCI/4544-SOO**

"LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AMAZONAS S.A."

I. ORIGEN

El presente informe se emite en mérito a lo dispuesto por el Órgano de Control Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A., mediante oficio n.° 102-2025-EMUSAP S.A./OCI.Ama3 de 11 de noviembre de 2025, registrado en el Sistema de Control Gubernamental - SCG con la orden de servicio n.° 4544-2025-007, en el marco de lo previsto en la Directiva n.° 013-2022-CG/NORM "Servicio de Control Simultáneo", aprobada mediante Resolución de Contraloría n.° 218-2022-CG de 30 de mayo de 2022 y sus modificatorias.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar si el proceso de gestión de reclamos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A. se realiza de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente sobre la materia

2.2. Objetivo específico

Establecer si la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A. cumple con las disposiciones correspondientes a la disponibilidad, acceso y uso del Libro de Reclamaciones físico y virtual para el registro de las quejas y/o reclamos, conforme a la normativa vigente.

III. ALCANCE

El servicio de control simultáneo en la modalidad de Visita de Control, se desarrolló a la disponibilidad, acceso y uso del Libro de Reclamaciones y gestión de atención de reclamos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A. bajo el ámbito del Órgano de Control Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A. y que ha sido ejecutada del 11 al 12 de noviembre de 2025, en el Jirón Sociego n.° 397, distrito de Chachapoyas, provincia de Chachapoyas, región de Amazonas.

IV. INFORMACIÓN RESPECTO A LA ACTIVIDAD

El libro de reclamaciones es un mecanismo de participación ciudadana, que permite a la ciudadanía, formular sus reclamos ante la insatisfacción o disconformidad con la atención brindada en una entidad pública, asimismo permite a las entidades públicas adoptar las medidas correctivas para mejorar la calidad en la atención y la eficiencia en los servicios prestados.

Al respecto, mediante Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM "Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública", en adelante "Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM", se estableció el alcance, las condiciones, los roles, responsabilidades, y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.

Conforme lo señala el artículo 2° del Decreto Supremo n.° 007-2020-PPCM que, la gestión de reclamos es parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que permite identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública.

Asimismo, en el artículo 20° del Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM, se señala lo siguiente:

"(...)

La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad de la Administración Pública, es la competente para verificar que las entidades cumplan 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.

(...)"

Por otro lado, el numeral 5.1 de artículo 5° del Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM, establece que:

"(...)

La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades", así como "Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo.

(...)"

Aunado a ello, la Norma Técnica n.° 001-2021-PCM-SGD, "Norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública", aprobado con Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.° 001-2021-PCM/SGP de 13 de enero de 2021, señala los motivos del reclamo, tales como, el trato profesional durante la atención, Información, tiempo de atención, acceso a la prestación de los bienes y servicios, resultado de la gestión o atención y, confianza de la entidad ante las personas.

En ese marco, se debe tener en cuenta la Norma Técnica n.° 001-2021-PCM-SGP "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública", aprobado con Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.° 001-2021-PCM/SGP de 13 de enero de 2021, que tiene por finalidad proporcionar disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas.

Por tanto, todos los funcionarios y servidores civiles de la entidad pública, de manera conjunta con el responsable del proceso de gestión reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos.

V. SITUACIONES ADVERSAS

De la revisión efectuada a la documentación vinculada al Servicio de Control Simultáneo en su modalidad de Visita de Control y de la visita de inspección in situ realizada por la Comisión de Control, se han identificado cuatro (4) situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A, las cuales se exponen a continuación:

1. ENTIDAD NO HA DESIGNADO FORMALMENTE FUNCIONARIOS O SERVIDORES PÚBLICOS RESPONSABLES TITULAR Y ALTERNO, PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, LO QUE PODRÍA AFECTAR EL CORRECTO CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS EN LA ENTIDAD.

a) Condición:

Como resultado de la Visita de Control realizada a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A, en adelante "Entidad", se suscribió el acta n.º 03-2025-EMUSAP/OCI de 11 de noviembre de 2025, mediante el cual se verificó que, personal contratado a través de decreto legislativo 728, como ejecutivo de atención al cliente, viene realizando además de otras funciones, la de gestión de reclamos, tal como se muestra en su contrato:

Imagen n.º 1
Funciones establecidas en el Contrato de trabajo a plazo indeterminado
n.º 007-2025 EMUSAP S.A.-GG

Funciones Específicas

1. Brindar atención a los usuarios y no usuarios, orientándolos sobre los servicios prestados por la Empresa, acciones al servicio de saneamiento, cobros de tipo de tarifa, instalación de medidores, cambio de punto de conexión y presentación de los documentos necesarios a la EPS.
2. **Recepcionar y tramitar todos los reclamos formalizados, cantidad de servicios emitenables u otros requerimientos presentados por los usuarios ante la EPS.**
3. Cumplir con el control de proyectos por los servicios de saneamiento, con el fin de mejorar la calidad de los servicios.
4. Informar a los usuarios sobre las facilidades de pago de acuerdo a la Directiva vigente, elaborando en el sistema conexas los convenios de financiamiento de deuda.
5. Hacer seguimiento a los áreas competentes de la atención de reclamos, servicios colaterales y otros presentados ante la EPS.
6. Brindar información adecuada sobre el estado situacional de los reclamos, solicitudes de servicios emitenables u otros requerimientos presentados ante la EPS.
7. Continuar el registro del Libro de Reclamaciones y dar trámite respectivo al Comité de Coordinación General para las acciones que correspondan.
8. Elaborar informes periódicos sobre ocurrencias suscitadas en el Medio de Atención al Cliente.
9. Cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, con las normas de control interno y con las disposiciones legales y administrativas vigentes, a fin de contribuir con el óptimo funcionamiento de la empresa.
10. Realizar las demás funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del área.

Chachapoyas, 01 de octubre de 2025

EMUSAP S.A.
HAMILTON CHÁVEZ CASIQUE
GERENTE GENERAL

N° REG.
252987.004

Chachapoyas, 01 de octubre de 2025. E-mail: emusap@emusap.com.pe
Sitio web: www.emusap.com.pe

Fuente : Contrato de trabajo a plazo indeterminado n.º 007-2025 EMUSAP S.A.-GG de 1 de octubre.

Sin embargo, la Entidad no designó formalmente funcionarios o servidores públicos responsables para la gestión de reclamos, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 de la Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM, que menciona lo siguiente:

14
"(...)

Artículo 7.- Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad

(...)

d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar documento que acredite dicha designación.

(...)"

Al respecto, la Entidad viene incumpliendo lo establecido en la normativa, generando la falta atención al usuario por la limitada capacidad operativa en el área.

b) Criterio:

La situación expuesta, inobserva la normativa siguiente:

- ✓ **Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública aprobado con Decreto Supremo N° 007-2020- PCM, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 17 de enero de 2020.**

"(...)

Artículo 7.- Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad

La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades:

(...)

d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital.

(...)

Artículo 8.- Del Responsable del proceso de gestión de reclamos

8.1. Corresponde al Responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13 y siguientes del presente Decreto Supremo".

(...)

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

PRIMERA. – Del cumplimiento de las condiciones previas para la implementación del presente Decreto Supremo

(...)

2. Una vez designado, el Responsable del proceso de gestión de reclamos debe:

(...)

- b) Coordinar al interior de la entidad, la definición de los bienes o servicios de la entidad que son objeto de reclamo, distinguiéndolos de aquellos que corresponden ser tramitados bajo los alcances de la normativa especial aplicable a cada caso.
- c) Coordinar la difusión de los bienes o servicios de la entidad que son objeto de reclamo en los medios o canales pertinentes, asegurando que dicha información se encuentre disponible al momento de la presentación de un reclamo.

(...)"

- ✓ **Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, vigente del 16 de enero de 2021.**

"(...)

V. DISPOSICIONES GENERALES

(...)

5.3. Roles y responsabilidades

(...)

5.3.3. Máxima Autoridad Administrativa o quien esta delegue de cada entidad

- d. Designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades y empresas públicas obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro de el/la responsable del proceso de gestión de reclamos se efectúa en dicha plataforma digital.

(...)"

c) Consecuencia:

La situación expuesta, afectaría el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos en la Entidad.

2. ENTIDAD NO PRIORIZÓ LA IMPLEMENTACIÓN Y USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL, LO QUE PODRÍA AFECTAR LOS PROCESOS DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA GESTIÓN DE RECLAMOS.

a) Condición:

El Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM aprueba nuevas disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública, con el objetivo de modernizar la gestión pública y los mecanismos de participación ciudadana a través de procesos de mejora continua en las entidades públicas.

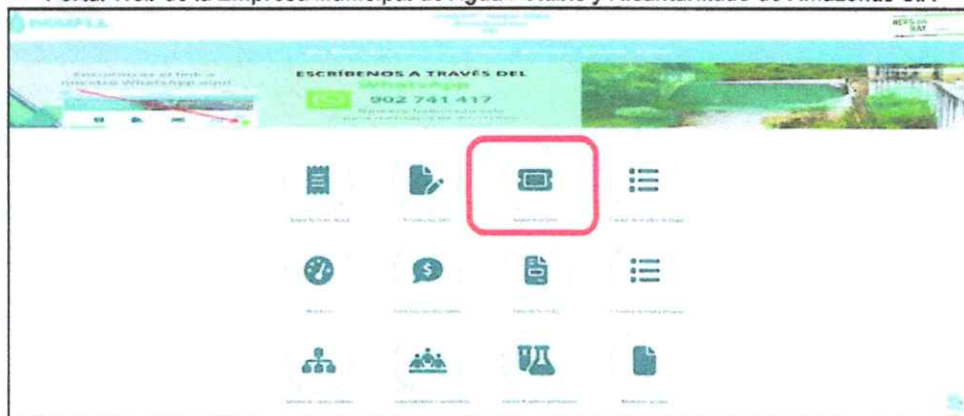
En ese sentido, en su artículo 5 estableció que la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomine "Libro de Reclamaciones", debiendo utilizar sólo con un Libro de Reclamaciones en versión física en caso de respaldo ante una situación de contingencia donde no pueda usarse la plataforma digital. Siendo así, el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado.

Además, el numeral 15.7 del artículo 15 prescribe para las entidades públicas obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, cuando se registre un reclamo en otro medio (por ejemplo, físico), corresponde que el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos traslade a la plataforma digital el mismo.

Por ello, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprueba la Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.º 001-2021-PCM-SGP, de aplicación obligatoria para las entidades a las que se refiere el artículo 3 del Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM.

En este aspecto, durante la realización del presente servicio de control, se verificó que, en el portal web de la página institucional de la Entidad, se encuentra la opción "Registrar reclamo", tal como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen n.º 2
Portal Web de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A



Fuente : Portal web de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A de consulta realizada el 12 de noviembre de 2025.

Imagen n.º 3
Solicitud reclamo de la página web de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A

Fuente : Portal web de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A de consulta realizada el 12 de noviembre de 2025.

De las imágenes precedente, la Entidad no cumple con lo establecido en la normativa, debiendo utilizar la denominación "Libro de Reclamaciones"; además, el Libro de Reclamaciones en su versión digital, debe realizarse a través de la Plataforma Digital Única del Estado.

Ahora bien, durante visita realizada por la Comisión de Control, personal encargado de la gestión de reclamos mencionó lo siguiente: "Durante el año 2025, no se presentó ningún reclamo, mediante el Libro de Reclamaciones digital", reflejando que no se viene priorizando la gestión de reclamos a través de la plataforma digital, sino que solo se viene utilizando el libro de reclamaciones físico.

Cabe precisar que, conforme al inciso c) del numeral 5.3.3. del artículo 5 de la Norma Técnica n.º 001-2021-PCM-SGP, es obligación de la máxima autoridad administrativa de la entidad o de quien se le delegue dicha responsabilidad garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital, en cada una de sus sedes, debiendo contar por lo menos con un equipo informático a disposición de las personas, salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas.

Por otra parte, dentro del proceso de Modernización de la Gestión Pública se busca mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios que preste una entidad, siendo importante que el usuario pueda hacer seguimiento a un reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones físico y/o digital; no obstante, la Entidad no ha implementado en sus canales de atención, un sistema que permita realizar seguimiento a los reclamos presentados, teniendo como único medio el "chat box", siendo esta una herramienta poco conocida por los usuarios.

De lo anterior se concluye que, la Entidad no prioriza el uso del Libro de Reclamaciones digital en su Plataforma Digital GOB.PE, contando con las condiciones tecnológicas para su implementación (reguladas en el artículo 4 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.º 001-2021-PCM-SGP).

b) Criterio:

La situación expuesta, inobserva la normativa siguiente:

- ✓ **Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública aprobado con Decreto Supremo N° 007-2020- PCM, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 17 de enero de 2020.**

"(...)

Artículo 5.- Libro de reclamaciones

5.1. *La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.*

Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo.

5.2. *El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe).*

"(...)"

- ✓ **Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 16 de mayo de 2022.**

"(...)

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

La Norma Técnica aprobada por la presente Resolución es de aplicación obligatoria para las entidades a las que se refiere el artículo 3 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

(...)

Artículo 4.- Condiciones tecnológicas mínimas para la implementación y uso de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones"

Para la implementación y uso de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", las entidades de la Administración Pública deben contar con el equipamiento de cómputo básico y/o dispositivo tales como: estación de trabajo PC (Monitor, Teclado, Mouse, CPU) o Laptop o Tablet, además de una conexión a internet estable (mínimo 256 Kbps).

(...)"

c) Consecuencia:

La situación expuesta, afectaría los procesos de modernización de la gestión pública y la gestión de reclamos en la Entidad.

3. FORMATO DE LA HOJA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO DE LA ENTIDAD, NO ESTA CONFORME A LA NORMATIVA VIGENTE, LO QUE PODRÍA LIMITAR EL DERECHO DEL CIUDADANO A OBTENER UNA ATENCIÓN ADECUADA Y OPORTUNA.

a) Condición:

Durante la visita de control realizada, se verificó que el formato de la hoja del Libro de Reclamaciones de la Entidad, no se encuentra actualizado de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica n.º 001-2021-PCM-SGP, en tanto el formato actual con el que cuenta la Entidad es la siguiente:

Imagen n.º 4

Formato de la hoja del Libro de Reclamaciones físico de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A

Fuente : Libro de Reclamaciones físico de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A

En la Norma Técnica n.º 001-2021-PCM-SGP, se establece el formato de la hoja de reclamación del libro de reclamaciones físico (Anexo n.º 3 de dicha normativa), el mismo que es más amigable con el usuario y facilita su atención, puesto que no sólo recoge información detallada de los hechos; sino que, además requiere información adicional, y establece distintos medios de respuesta al reclamo (correo electrónico, teléfono, en la misma sede, etc.)

Asimismo, se indica que el código correlativo de cada hoja de reclamación es autenticado por un fedatario/a de la Entidad o empresa pública, tal como se aprecia en las siguientes imágenes:

Imagen n.º 5
Formato de la hoja del Libro de Reclamaciones físico, según normativa

Anexo N° 3: Formato de registro (físico)

LOGO DE LA ENTIDAD (Borrador no tiene validez)
(BOL N° 002-2020-PCM)

N° de hoja de reclamaciones: _____

Nombre de la sede: _____ Dirección de la sede: _____ Fecha de registro: _____

REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN

Las entidades y usuarios, generados, llenarán la hoja de reclamación por físico, considerando la siguiente información:

I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?

Si ☐ No ☐

Si respondió No, No debe seguir una vía telefónica:

☐ Teléfono ☐ Página institucional ☐ Correo electrónico
☐ Chat ☐ Red social

2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo? 3. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?

4. Describamos ¿qué sucedió?

¿Cuántos cuál fue el problema que nos hizo que presenten este reclamo, déle su número más detallado por favor.

II. INFORMACIÓN ADICIONAL

1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo dos opciones

Trato profesional en la atención: ☐

(No se marca que se atendió en la forma de forma adecuada) ☐

Tiempo: ☐

(No se marca que se atendió en la forma de forma adecuada) ☐

Procedimiento: ☐

(No se marca el procedimiento de atención o no está de acuerdo con este) ☐

Fuente : Portal web de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A de consulta realizada el 12 de noviembre de 2025.

Imagen n.º 6
Formato de la hoja del Libro de Reclamaciones físico, según normativa

Información:
(¿La información sobre el servicio fue recibida, entendida e interpretada correctamente?)

Resultado:
(¿Se pudo obtener un resultado conforme a las expectativas del servicio que no se justifica la negativa en la atención del servicio?)

Confianza:
(¿Se genera una confianza que afecta la confianza y credibilidad de la entidad?)

Disponibilidad:
(¿El medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a las expectativas de los usuarios nacionales?)

Infraestructura:
(¿El ambiente en el que se presta el servicio (iluminación, mobiliario, etc.) está en buen estado, no hay ruidos excesivos que dificulten el desenvolvimiento de las personas, o el local queda en un entorno seguro?)

Otro: _____

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo? Si ☐ No ☐

III. DATOS PERSONALES

1. Tipo de documento: DNI ☐ Cane de extranjería ☐ Pasaporte ☐

2. N° de documento: _____ 3. Nombres y apellidos: _____

4. Envío de la respuesta
Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo:

☐ Quiero recibir una copia en Sede

☐ Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio

☐ Quiero recibirlo por celular

☐ Quiero recibirlo por correo electrónico

5. Notificaciones del avance [opcional]
Selecciona cómo quieres recibir el estado de avance de tu reclamo:

☐ Correo electrónico

☐ Mensaje de texto

Firma del ciudadano

NOTA: El código correlativo de cada hoja de reclamación es autenticado por el/la fedatario/a de la entidad o empresa pública.

Fuente : Portal web de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A de consulta realizada el 12 de noviembre de 2025.


Firmado digitalmente por
WILLAR MÓGOLLON William
AU 20131378972 soft
Activo: Doy Visto Bueno
Fecha: 18-11-2025 08:53:00 -05:00


Firmado digitalmente por
KAYAMA LLONTOP Elver
AU 20131378972 soft
Activo: Doy Visto Bueno
Fecha: 18-11-2025 09:22:40 -05:00


Firmado digitalmente por
RON MERINO Miguel Angel
AU 20131378972 soft
Activo: Doy Visto Bueno
Fecha: 18-11-2025 14:01:38 -05:00

Por lo que, la Entidad deberá adecuar su Libro de Reclamaciones físico, de acuerdo a lo establecido en la normativa, y cumplir con el autenticado por el fedatario al código correlativo de cada hoja del libro de reclamaciones.

b) Criterio:

La situación expuesta, inobserva la normativa siguiente:

- ✓ **Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública aprobado con Decreto Supremo N° 007-2020- PCM, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 17 de enero de 2020.**

"(...)

Artículo 15.- Del registro del reclamo

"(...)

15.4 El reclamo debe contener información clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo, según el formato de registro en su versión física y digital aprobado conforme a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo.

"(...)

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera. - Normas complementarias

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emite las normas complementarias que aprueban los formatos de registro en su versión física y digital; formato mínimo de Respuesta; tipología y aspectos objeto del reclamo (...)

"(...)"

- ✓ **Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 16 de mayo de 2022.**

"(...)

V. DISPOSICIONES GENERALES

"(...)

5.1.2 Libro de Reclamaciones

Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección. En el caso de las entidades y empresas públicas que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos.

"(...)"

c) Consecuencia:

La situación expuesta, afectaría el proceso de gestión de reclamos y la calidad en la prestación de los servicios que brinda la Entidad; además, genera el riesgo de limitar el correcto registro de información de los reclamos y/o quejas formuladas por los ciudadanos, afectando la transparencia del proceso de gestión de reclamos.

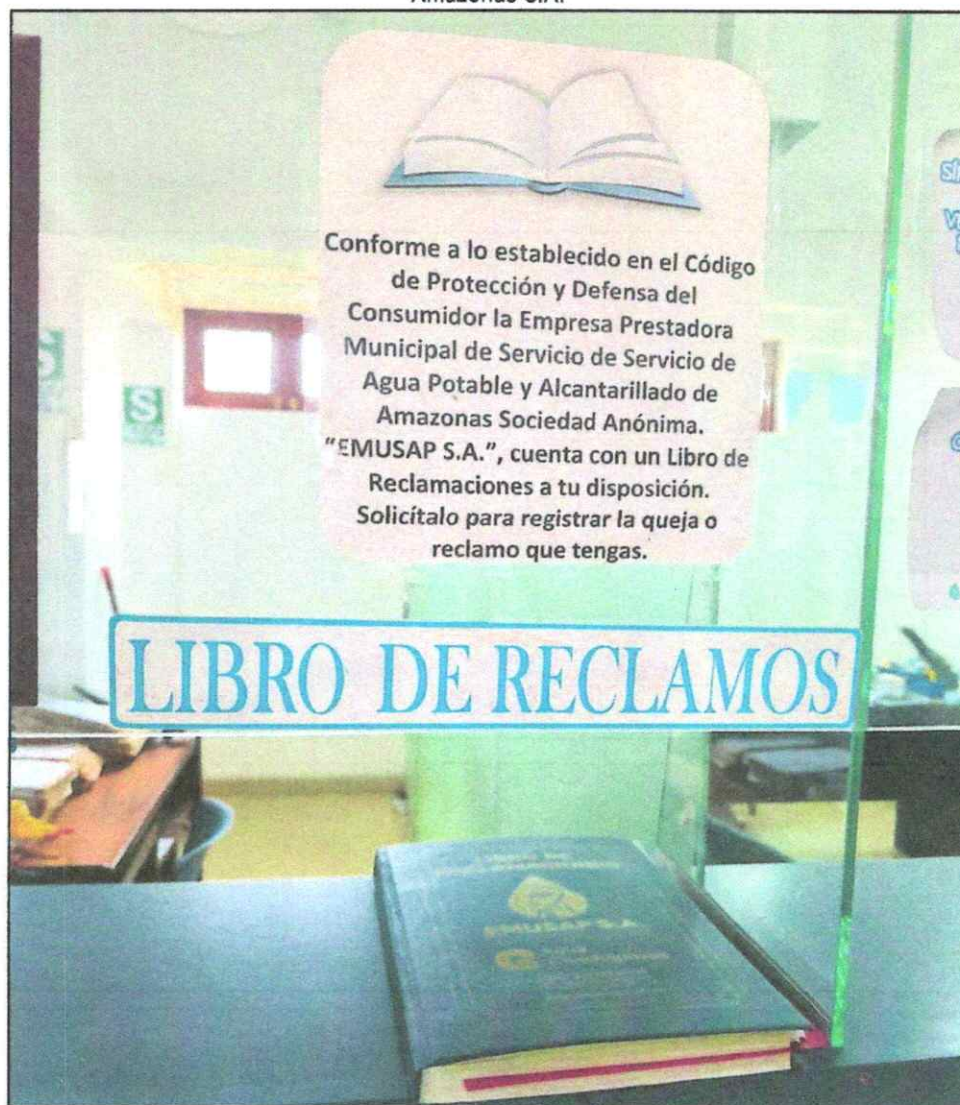
4. ENTIDAD NO CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA DIFUSIÓN, DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO Y NO CUENTA CON SEÑALÉTICA DE DIFUSIÓN EN SU VERSIÓN DIGITAL; SITUACIÓN QUE LIMITA EL ACCESO DEL CIUDADANO, VULNERANDO SU DERECHO A FORMULAR RECLAMOS Y/O QUEJAS Y AFECTANDO EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y LA OPORTUNIDAD DE MEJORA DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA ENTIDAD.

a) Criterio:

De la visita de control realizada en las instalaciones de la Entidad, conforme al acta n.º 03-2025-EMUSAP/OCI de 11 de noviembre de 2025, se ha observado que, la Entidad no cuenta y/o no ha implementado con indicativos (figuras, señalizaciones o avisos) que permitan mostrar a los usuarios la disponibilidad y fácil ubicación del acceso al Libro de Reclamaciones Físico; tal como se puede apreciar en las imágenes siguientes:

Imagen n.º 7

Libro de Reclamaciones físico de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A.



Fuente : Registro fotográfico de la Visita de Control, realizada el 11 de noviembre de 2025.

De la imagen anterior, se aprecia que la Entidad cuenta con un (1) aviso del Libro de Reclamaciones, ubicado en la ventanilla del módulo central de plataforma de atención, el mismo que cuenta con información genérica.

Ahora bien, el Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM establece que la entidad debe exhibir un aviso de la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, así como el horario y plazo de atención, conforme a la siguiente imagen: debiendo indicar el horario de atención, plazo de atención y un número de consultas.

Asimismo, de la visita realizada, se evidencia que la Entidad, no cuenta con paneles, avisos u otros similares, que difunda la disponibilidad y orientación del uso del Libro de Reclamaciones digital, aspecto que no es concordante a lo dispuesto en el numeral 11.1 y 11.2 del artículo 11 del Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM.

b) Criterio:

La situación expuesta, inobserva la normativa siguiente:

- ✓ **Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública aprobado con Decreto Supremo N° 007-2020- PCM, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 17 de enero de 2020.**

(...)

Artículo 7.- Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad

(...)

La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades:

- a) *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.*

(...)

Artículo 11.- De la difusión del Libro de Reclamaciones

11.1 *Corresponde a cada entidad de la Administración Pública informar a las personas sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos.*

11.2 *Se debe difundir en lugares accesibles y visibles la existencia del Libro de Reclamaciones de las entidades de la Administración Pública, el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, el horario y plazo de atención, conforme a la señalética aprobada de acuerdo a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo.*

(...)

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. - Normas complementarias

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emite las normas complementarias que aprueban los formatos de registro en su versión física y digital; formato mínimo de Respuesta; tipología y aspectos objeto del reclamo; matriz para reportes de información por parte de las entidades que no utilizan el Libro de Reclamaciones en su versión digital, así como para las entidades o empresas señaladas en el numeral 3.5 del artículo 33 del presente Decreto Supremo; flujogramas; señaléticas y demás que resulten necesarios para la aplicación del presente Decreto Supremo, en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del presente Decreto Supremo.

(...)"

- ✓ Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 16 de mayo de 2022.

(...)

V. DISPOSICIONES GENERALES

(...)

5.3 Roles y Responsabilidades

(...)

5.3.3 Máxima autoridad administrativa o quien esta delegue de cada entidad

- a. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, asegurando los recursos humanos la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.

(...)

5.3.5 Encargado/a del Libro de Reclamaciones en las sedes

(...)

- b. Asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda.

(...)"

- ✓ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2022/PCM/SGP que aprueba el "Manual de Identidad Visual de la Plataforma Digital de Reclamos que contiene el logotipo y la señalética de dicha plataforma" de 16 de mayo de 2022.

(...)

SE RESUELVE

Artículo 1.- Aprobación

Apruébese el Manual de Identidad Visual de la Plataforma Digital de Reclamos que contiene el logotipo y la señalética de dicha plataforma, el mismo que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

El Manual de Identidad Visual aprobado por la presente Resolución es de aplicación obligatoria para las entidades a las que se refiere el artículo 3 del Decreto Supremo N° 007- 2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

(...)

Artículo 6.- Gestión interna.

Las entidades de la Administración Pública pueden establecer disposiciones de gestión interna que contribuyan a difundir la existencia del Libro de Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos, a través de materiales comunicacionales (gráficas, infografías, videos, redes sociales, manuales y otros), conforme a lo establecido en el artículo 11 del Decreto Supremo N° 007- 2020-PCM; siempre que no contravengan lo regulado por el Manual de Identidad Visual aprobado por el artículo 1 de la presente Resolución.

(...)"

c) Consecuencia:

La situación expuesta, generaría el riesgo de limitar el acceso del ciudadano al Libro de Reclamaciones y vulnerar su derecho a formular reclamos y/o quejas; así también, podría afectar la transparencia en el proceso de gestión de reclamos y la oportunidad de mejora de la calidad de la prestación de los servicios que brinda la Entidad.

VI. DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LA VISITA DE CONTROL

La información y documentación que la Comisión de Control ha revisado y analizado durante el desarrollo del servicio de Visita de Control al "Libro de Reclamaciones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A.", se encuentra detallada en el Apéndice n.º 1.

VII. INFORMACIÓN DEL REPORTE DE AVANCE DE SITUACIONES ADVERSAS

Durante la ejecución de la presente Visita de Control, la Comisión de Control no emitió reporte de Avance ante Situaciones Adversas.

VIII. CONCLUSIÓN

Durante la ejecución de la Visita de Control al "Libro de Reclamaciones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A.", se han advertido cuatro (4) situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos de la Entidad, las cuales han sido detalladas en el presente informe.

IX. RECOMENDACIONES

1. Hacer de conocimiento al Titular de la Entidad el presente Informe de Visita de Control, el cual contiene las situaciones adversas identificadas como resultado del servicio de Control Simultáneo en su modalidad de Visita de Control al "Libro de Reclamaciones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A.", con la finalidad que se adopten las acciones preventivas y correctivas que correspondan, en el marco de sus competencias y obligaciones en la gestión institucional, con el objeto de asegurar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos de la Entidad.
2. Hacer de conocimiento al Titular de la Entidad que debe comunicar a la Comisión de Control del Órgano de Control Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.A., dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, las acciones preventivas o correctivas o por adoptar respecto a las situaciones adversas contenidas en el presente Informe de Visita de Control, adjuntando la documentación de sustento respectiva.

Chachapoyas, 18 de noviembre de 2025

 Firmado digitalmente por TAKAYAMA
LLONTOP Elver Enrique FAU
20131378972 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18-11-2025 09:23:04 -05:00

Elver Enrique Takayama Llontop
Supervisor
Comisión de Control

 Firmado digitalmente por VILLAR
MOGOLLÓN William FAU 20131378972
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18-11-2025 08:53:28 -05:00

William Villar Mogollón
Jefe de Comisión
Comisión de Control

 Firmado digitalmente por GIRON
MERINO Miguel Angel FAU 20131378972
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18-11-2025 14:02:09 -05:00

Miguel Angel Giron Merino
Jefe(e) del Órgano de Control Institucional
Empresa Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado de Amazonas S.A.
Contraloría General de la República

APÉNDICE N° 1

DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LA ACTIVIDAD

1. ENTIDAD NO HA DESIGNADO FORMALMENTE FUNCIONARIOS O SERVIDORES PÚBLICOS RESPONSABLES TITULAR Y ALTERNO, PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, LO QUE PODRÍA AFECTAR EL CORRECTO CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS EN LA ENTIDAD.

N°	Documento
1	Acta n.º 03-2025-EMUSAP/OCI de 11 de noviembre de 2025

2. ENTIDAD NO PRIORIZÓ LA IMPLEMENTACIÓN Y USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL, LO QUE PODRÍA AFECTAR LOS PROCESOS DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA GESTIÓN DE RECLAMOS.

N°	Documento
1	Acta n.º 03-2025-EMUSAP/OCI de 11 de noviembre de 2025

3. FORMATO DE LA HOJA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO DE LA ENTIDAD, NO ESTA CONFORME A LA NORMATIVA VIGENTE, LO QUE PODRÍA LIMITAR EL DERECHO DEL CIUDADANO A OBTENER UNA ATENCIÓN ADECUADA Y OPORTUNA.

N°	Documento
1	Acta n.º 03-2025-EMUSAP/OCI de 11 de noviembre de 2025

4. ENTIDAD NO CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA DIFUSIÓN, DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO Y NO CUENTA CON SEÑALÉTICA DE DIFUSIÓN EN SU VERSIÓN DIGITAL; SITUACIÓN QUE LIMITA EL ACCESO DEL CIUDADANO, VULNERANDO SU DERECHO A FORMULAR RECLAMOS Y/O QUEJAS Y AFECTANDO EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y LA OPORTUNIDAD DE MEJORA DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA ENTIDAD.

N°	Documento
1	Acta n.º 03-2025-EMUSAP/OCI de 11 de noviembre de 2025



firmado digitalmente por
WILLIAM MCGILLON William
AUJ 20131378972 soft
ativo: Day Visto Bueno
fecha: 18-11-2025 08:53:00 -05:00



firmado digitalmente por
WILLYAM LLONTOP Elvira
AUJ 20131378972 soft
ativo: Day Visto Bueno
fecha: 18-11-2025 09:22:40 -05:00



firmado digitalmente por
RON MERINO Miguel Angel
AUJ 20131378972 soft
ativo: Day Visto Bueno
fecha: 18-11-2025 14:01:38 -05:00

ANEXOS



firmado digitalmente por
WILLAR MORGOLLON William
AU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 18-11-2025 08:53:00 -05:00



firmado digitalmente por
KAYAMA LLONTOP Elver
Firma: FAU 20131378972
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 18-11-2025 09:22:40 -05:00



firmado digitalmente por
RON MERINO Miguel Angel
AU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 18-11-2025 14:01:38 -05:00

