



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 001-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 21 de marzo de 2023

VISTO:

El Libro de Reclamaciones digital – Hoja de Reclamo con Código: mn3c7jmw, de fecha 16 de febrero del 2023; Carta N° 067-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 021-2023-MPSR-J/GAT; sobre queja presentada por la administrada Edith Noemí Quispe Ortiz, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 65° de la Constitución Política del Perú, establece que: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”;

Que el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, establece el alcance, las condiciones, los roles y 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. En su artículo 4° regula sobre el Reclamo, indicando lo siguiente: “4.1 El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. 4.2 De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos”;

Que, el artículo 5° de la citada norma regula sobre el Libro de Reclamaciones, estableciendo: 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 coadyuvan a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades (...). 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 la Resolución de Alcaldía N° 054-2023-MPSR-J/A, de fecha 10 de febrero del 2023, el Titular de la Entidad designa a la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román como responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, en el Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo y Código N° mn3c7jmw, de fecha 16 de febrero del 2023; la administrada Edith Noemí QUISPE ORTIZ, con DNI N° 70103055, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: “En primer lugar se solicitó la constancia de no adeudo de autoavaluo, presentado el día 13 de febrero a mesa de partes virtual, en el cual se adjuntó el recibo de pago, DNI, cuando me apersoné el día 16 de febrero a las oficinas de operación tributaria no logran ubicar el documento, y los adjuntos no están impresos. De una hora logran ubicar y atender y para indican que no se puede expedir por que no se encuentra el gerente para la firma, y que regrese a las 2pm, a las 2pm me apersoné a la secretaria y vuelve a buscar el documento de unos 15 minutos indica que no lo realizaron la constancia de no adeudo. El reclamo es desde la presentación del documento hasta la fecha pasaron cuatro días, por lo que se paga por ese derecho de emisión de constancia de no adeudo de autoavaluo, por lo que, se debe priorizar dicho trámite, asimismo, para la firma en caso no esté el gerente de delegue otro personal permanente, para no estar baseando a la población, el cual nos genera perjuicio económica y pérdida de tiempo al estar viajando en reiteradas oportunidades, el personal que trabaja no tiene la capacidad eficiente en la atención de trámites. Asimismo, se ha visto y observado que el personal que trabaja en esas oficinas no llegan a la hora de atención que se indica, por lo que el público tiene que esperar más de 1 hora hasta que lleguen. En ese entender se tome las medidas que corresponden”;

Que, mediante la Carta N° 067-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría General, solicito a la Gerencia de Administración Tributaria, efectúe el descargo a la queja registrado en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones por la administrada Edith Noemí QUISPE ORTIZ;

Que, mediante el Informe N° 021-2023-MPSR-J/GAT, el Gerente de Administración Tributaria, en la parte de sus conclusiones refiere que: “(...) el expediente presentado por la Sra. Quispe Ortiz Edith Noemí, se recepciono en



R.G. 001-2023-MPSR-J/GSG
21/03/2023

fecha 14 de febrero del 2023 y la constancia fue emitida en fecha 16 de febrero del 2023 a horas 8:23 am, tal como consta en el cargo firmado por la misma administrada, queda señalar que la administrada fue atendida dentro del plazo establecido en el TUPA y para mayor veracidad se adjunta al presente copia del cargo de la constancia emitida copia del cuaderno de recepción y copia del expediente presentado por la administrada (...);

Que, según el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, aprobado con Ordenanza Municipal N° 007-2007-MPSRJ, del 09 de noviembre del 2007; en el ítem 09 de los procedimientos regulados y atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria, se encuentra el procedimiento administrativo denominado “certificaciones varias” cuya atención es en 3 días, como así también aparece esta denominación en el recibo de caja adjuntado por la administrada;

De los documentos obrantes, se puede advertir que, la administrada, efectivamente presenta su solicitud de constancia de no adeudo de impuesto predial, el 13 de febrero del presente año, por intermedio de la Subgerencia de Trámite Documentario de esta entidad, y asimismo este fue remitido a la Gerencia de Administración Tributaria el 14 de febrero del 2023; y otorgándose la constancia de no adeudo del impuesto predial a la administrada el 16 de febrero del 2023, como se encuentra firmada por la administrada. Desde la presentación del documento hasta la emisión de la constancia han transcurrido 4 días; sin embargo, según el artículo 142° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que: (...) *Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud (...).* 142.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel”;

En tal sentido, se contabiliza los plazos desde el 14 de febrero del 2023, (como fecha inicial) y hasta la atención a la administrada (16-02-2023) habrían transcurrido 03 días; por lo que se habría atendido a la administrada dentro del plazo establecido para el procedimiento denominado “CERTIFICACIONES VARIAS” regulado por el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca; por consiguiente debe de declararse infundada la queja interpuesta por la administrada;

Estando a lo preceptuado, en el marco de la Ley de los procedimientos administrativos, entre otros, por los principios de legalidad y del debido procedimiento administrativo, previsto en los numerales 1.1. y 1.2. del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 274444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y por las consideraciones expuestas y en uso de las actuaciones conferidas por el Titular de la entidad mediante Resolución de Alcaldía N° 054-2023-MPSR-J/A;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – **DECLARAR INFUNDADA** la queja presentada por la administrada EDITH NOEMÍ QUISPE ORTIZ, con DNI N° 70103055; en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL – Hoja de Reclamo con Código N° mn3c7jmw, de fecha 16 de febrero del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO. – **INSERTAR**, en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL, correspondiente la presente resolución y se tenga por atendido a la administrada.

ARTÍCULO TERCERO. – **ENCARGAR**, a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución a la Gerencia Municipal, Gerencia de Administración Tributaria y a la administrada mediante su correo electrónico ortizedyt@gmail.com, para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Abog. Willian W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

C.c.
- A
- GM
- GAT
REG. 335
Archivo GSG-MPSR-J