



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 002-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 20 de abril de 2023

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con código N° dp0c3m1r, de fecha 10 de marzo del 2023; Carta N° 133-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 025-2023-MPSR-J/GSG/SGTD; y Hoja de Reclamo con código N° 6zmcjw5I, de fecha 10 de marzo del 2023; Carta N° 134-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 024-2023-MPSR-J/GSG/SGTD; Carta N° 162-2023-MPSR-J/GSG; Escrito con RUT N° 008019-2023; sobre queja presentado por el administrado Henry Albert Coarita Coarita, 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, 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, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, su 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”*. En su Artículo 5° regula sobre el 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 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, al existir dos reclamos en el Libro de Reclamaciones digital de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo con código N° dp0c3m1r, y con Hoja de Reclamo con código N° 6zmcjw5I, ambos de fecha 10 de marzo del 2023, presentado por un mismo administrado, por hechos ocurridos en la Subgerencia de Tramite Documentario; ambas quejas guardan conexión entre sí, por lo que debe de acumularse y resolverse conjuntamente; en mérito al literal a) del numeral 16.3 del artículo 16° Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; que establece la acumulación de reclamos en trámite, indicando que: *“El Responsable del proceso de gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la entidad pública y sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos. Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad”*; concordante con el artículo 160° del Texto Único Ordenando de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que regula la acumulación de procedimientos, indicando que: *“La autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión”*; por consiguiente, ambos reclamos incoados por el administrado, al guardan conexión entre sí, deben de acumularse y resolverse conjuntamente para evitar resoluciones contradictorias.



Que, en el Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca con Hoja de Reclamo con código N° dp0c3m1r, de fecha 10 de marzo del 2023; el administrado Henry Albert Coarita Coarita, con DNI N° 40565796, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“El día 07-03-2023 a horas 10:53 am me aproximé en la Sub Gerencia de Trámite documentario de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca, a fin de presentar un documento con atención a Gerencia Municipal, dado que es el máxima autoridad administrativa de la entidad, por las facultades delegadas por el alcalde de la Municipalidad Provincial de San Román, donde fui atendido por quien dijo llamarse la Srta Yedy Leon Apaza, dijo ser subgerente de dicha dependencia, a quien le solicité que el documento era con atención a Gerencia Municipal, del cual no recepción de inmediato mi solicitud, más por el contrario tuvo que ir a consultar a Gerencia Municipal, para recepción o no, haciéndome esperar más del tiempo que cualquier administrado espera para presentar su documento, por lo que retornado de dicha dependencia la funcionaria señalada, recién me recepción mi documento, por lo que al solicitarle el libro de reclamaciones, señaló que era virtual, y al requerirle el físico, manifestó que no tenemos en este momento y es virtual, sin embargo no había en dicha dependencia un ambiente para registrar mi reclamo ni computadora habilitado para poder registrar mi reclamo en forma virtual. Es más, señalaba que no podía filmar. y al aproximarme donde el inmediato superior siendo el mismo la Gerencia de secretaria General, el mismo no se encontraba, en donde fui atendido por la srta seretaria, quien me manifestó que se encontraba en sesión de consejo, y al retornar el día de hoy 10-03-2023, no fui atendido, dado que la srta secretaria me manifestó que se encontraba en reunión con las Sras Regidoras, por ende no pude ser atendido, por las circunstancia señaladas, por el secretario general de la entidad, a fin de que tome las acciones correctivas respecto a lo suscitado el 07-03-2023 en la Sub Gerencia de Trámite documentario, el mismo que me ha causado malestar por la atención recibida por la funcionaria señalada y no poder poner de inmediato mi reclamo ante el libro de reclamaciones y haberseme hecho esperar para que me recepcionen mi documento, aduciendo y yendo a consultar previamente dicha servidora pública a gerencia municipal, para recién poder recepcionar”;*

Que, mediante Informe N° 025-2023-MPSR/J/GSG/SGTD, la Mgtr. Yedy León Apaza – Sub Gerente de Tramite Documentario, efectúa su descargo indicando: *“En fecha 07 de marzo a las 10: 50 horas aproximadamente del presente año, se apersono a la SUB GERENCIA DE TRAMITE DOCUMENTARIO EL Sr. HENRY ALBERT COARITA COARITA de manera prepotente para presentar un expediente en donde solicita “interpongo recurso de apelación ficta y acogimiento al silencio administrativo negativo” y el Sr. Administrado pide que sea derivado a la GERENCIA MUNICIPAL. Y sin embargo el documento no corresponde al área que solicita y por eso me comuniqué con la SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS, para hacer la consulta correspondiente y en respuesta me indica que podía derivar dicho documento a dicha Sub Gerencia para su trámite correspondiente y mi persona sale para explicar al Sr. Administrado para indicarle que dicho documento no puede ser derivado a la GERENCIA MUNICIPAL y sin embargo será derivado a la SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS, y el Sr. Administrado no entendía y estaba molesto aduciendo que me va denunciar y comenzó a grabar con su teléfono celular por no acceder a su petición, mi persona tratando de calmar al Sr. Administrado le indico que podría ir a consultar a GERENCIA MUNICIPAL para que se cerciore que dicha dependencia derivara su documento a la SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS por corresponder, y me respondió gritando que él no tenía que consultar nada y que le recepción dicho documento derivando a la GERENCIA MUNICIPAL. De manera pausada y tranquila respondiendo a sus gritos, mi persona le indica al Administrado que entonces iré yo a consultar y le solicité que me espere un momento porque la GERENCIA MUNICIPAL queda en el segundo piso del mismo ambiente de la SGTD y no me demore ni 02 minutos”* “Posterior a ello retorné a la SUB GERENCIA DE TRAMITE DOCUMENTARIO, (no habiéndome demorado ni dos minutos, ni tanto tiempo como manifiesta el Sr. Administrado en el libro de reclamaciones), indicándole al administrado que dicho documento será recepcionado y derivado a la GERENCIA MUNICIPAL, y el administrado levantando la voz y grabando con su teléfono celular me solicita el libro de reclamaciones y se le indico al administrado que el libro de reclamaciones es de manera virtual y el administrado seguía gritando sin tener respeto por los demás administrados y manifestando que quiere el físico (...)” “(...)En conclusión, el administrado ha sido atendido conforme a su petición, por cuanto los documentos presentados han sido derivados a la Gerencia Municipal; Además debo informar a Usted que en la SUB GERENCIA DE TRAMITE DOCUMENTARIO existe un comunicado en un lugar visible, donde se pone a conocimiento de la población LA PLATAFORMA DIGITAL del LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD, el cual se accede con el siguiente enlace: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=816, o código QR”;

Que, mediante Carta N° 162-2023-MPSR-J/GSG, de fecha 30 de marzo del 2023, y con el propósito de alcázar la verdad material y resolver con mayor criterio las hojas de reclamo, la Gerencia de Secretaria General de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, ha solicitado al administrado los videos o grabaciones existentes en su poder; siendo alcanzados las mismas por el administrado mediante escrito con



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA

SAN ROMÁN
100
JULIACA
1926 - 2026

R.G. 002-2023-MPSR-J/GSG
20/04/2023

RUT N° 008019-2023 el 05 de abril del presente año. En el DVD proporcionado por el administrado se visualiza tres videos entre cortados (independientes), de las cuales se advierte que efectivamente el administrado en fecha 07 de marzo del presente año se acercó a las ventanillas de tramite documentario de la municipalidad para presentar el escrito de Apelación Ficta con referente a los derechos laborales de un trabajador, para que se le reconozca a su patrocinado (Lidia Marisol Rojas Rojas), como trabajador bajo el contrato administrativo de servicios indeterminado; en ese entender la funcionaria de tramite documentario Yedy Leon Apaza, Subgerente de Tramite Documentario, pretende orientar al administrado en la presentación de su solicitud, cuando le refiere al administrado que el escrito que pretendía presentar correspondía a la Subgerencia de Recursos Humanos, por cuanto es competencia de esta subgerencia conocer las solicitudes y/o escritos con referente a temas relacionados a los derechos laborales de los trabajadores y/o ex trabajadores de la entidad, más si se tiene en cuenta que los recursos de apelación según el Artículo 220° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, refiere que la apelación, deben dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico; y en el presente caso, la “apelación ficta” presentado por el administrado correspondía ser derivado a la Subgerencia de Recursos Humanos, para que este lo derive o eleve al superior en grado; pero pese a ello la “apelación ficta” presentado por el administrado habría sido recepcionado por tramite documentario y derivado a la Gerencia Municipal a petición y exigencia del administrado, en ese entender no existiría agravio alguno en contra del administrado; toda vez que la funcionaria se limitó a recepcionar el documento y derivó la misma a la Gerencia Municipal, pese a las orientaciones efectuadas al administrado conforme refiere el artículo 135° de la Ley N° 27444, sobre obligaciones de unidades de recepción 135.1 “Las unidades de recepción documental orientan al administrado en la presentación de sus solicitudes y formularios, quedando obligadas a recibirlos y darles ingreso para iniciar o impulsar los procedimientos, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión”. Y con referente al Libro de Reclamaciones, el numeral 5.2 del artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, establece que: “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). En el caso de aquellas entidades que aún no han migrado su página web institucional a la Plataforma GOB.PE, deben asegurar el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital desde la referida página web institucional, en tanto dure el periodo de migración correspondiente, conforme a los plazos establecidos en el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital”. Por consiguiente la entidad Pública de la Municipalidad de San Román – Juliaca, cuenta con la plataforma digital del libro de reclamaciones: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=816, poniéndose en conocimiento a la población a través del comunicado en un lugar visible al público; en el caso de autos ha sido accedido por el administrado, registrando su reclamo materia de la presente; por consiguiente, tampoco existiría agravio alguno en contra del administrado;

Asimismo, en el Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo con código N° 6zmcjw5I, de fecha 10 de marzo del 2023; el administrado Henry Albert Coarita Coarita, con DNI N° 40565796, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: “luego de entregar mis documentos al señor de contextura gruesa que ingresaba los documentos a la Sub Gerencia de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca para ser registrado y luego de registrado mis documentos, es que dicho servidor público luego de entregármeme mis cargos de los documentos presentados, éste no quiso identificarse; al solicitarle quién me estaba atendiendo ni mucho menos tenía un carnet que lo identificara, sin embargo al solicitarle el libro de reclamaciones, éste me manifestó que era virtual, y al indicarle dónde puedo registrar, éste me manifestó en gerencia municipal, al indicarle existe en gerencia municipal un ambiente y computadora para poder registrar mi reclamo, éste manifestó no, ello lo tiene que hacer afuera de la municipalidad, por su cuenta, y al reiterarle su nombre de quién me estaba dando dicha información, me manifestó no puede grabar y no me quiso dar sus nombres, es más me puso la mano en la cámara para no filmar lo sucedido al final me manifestó diciendo “CHA QUE COBARDE”, por lo que al trasladarme ante Secretaría General, dado que no se encontraba la Sub Gerente de trámite documentario, es que la secretaria de secretaría general me manifestó que está en reunión con las sras regidoras y se va demorar, por lo que no pude ser atendido ni mucho menos ser desagraviado por las palabras empleados en mi contra por dicho servidor público, que se evidencia del video que adjunto, y de lo que no se encontraba identificado, es más haberme puesto la mano en la cámara para no poder filmar lo sucedido”;

📍 Jr. Jauregui N° 321 Centro Cívico - Plaza de Armas
☎ Central Telefónica: (051) 321201
🌐 www.gob.pe/munisanroman.com
✉ mpsrr@munisanroman.gob.pe

R.G. 002-2023-MPSR-J/GSG
20/04/2023

Que, mediante la Carta N° 134-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaria General, solicito a la Subgerencia de Tramite Documentario, efectué su descargo, sobre el reclamo registrado en la plataforma digital del libro de reclamaciones, por el administrado;

Que, mediante el Informe N° 024-2023-MPSRJ/GSG/SGTD, la Mgtr. Yedy Leon Apaza, Subgerente de Tramite Documentario, también efectúa su descargo a la Hoja de Reclamo con código N° 6zmcjw5I, en el siguiente sentido: *“A las 15: 52 horas aproximadamente del 10 de marzo del 2023, se apersonó a la SUB GERENCIA DE TRAMITE DOCUMENTARIO el Sr. HENRY ALBERT COARITA COARITA para presentar cuatro documentos solicitando acceso a la información pública y el Sr. FELIPE GUILLERMO SUCACAHUA VALENCLA (asistente), quien está encargado de la recepción manifiesta que una vez ingresado al sistema y generado el RUT (REGISTRO UNICO DE TRAMITE), se procedió a devolver los cargos al administrado(...); “mientras atendía a otro administrado, el Sr. HENRY ALBERT COARITA COARITA (administrado) regresando se acerca de manera burlesca y grabando y preguntando sobre el libro de reclamaciones de manera consecutiva y me empezó a enfocar el rostro con su celular y por esta razón levante la mano para cubrir mi rostro y el Sr. Administrado de manera burlesca seguía grabando indicándome que está en un lugar público solicitando mi identidad, y no accedí a su solicitud por que seguía moviendo su cabeza y provocándome con sus gestos y por eso le indique que vaya a la GERENCIA MUNICIPAL, y fue entonces cuando el Sr. HENRY ALBERT COARITA COARITA (administrado) me hizo un gesto obsceno con el dedo y por eso le dije “pucha que cobarde, no moleste” y continúe con mi trabajo”. “(...) el Sr. administrado viene de manera prepotente en REITERADAS OCASIONES, y quiere que se le haga caso en todo lo que dice y de inmediato, si no se accede a su petición comienza a hostigar filmando, gritando, haciendo preguntas cuando ya fue atendido con la recepción de sus documentos, y también se le brindo respuesta a sus inquietudes; sin embargo el administrado no muestra respeto alguno con los demás administrados, y personal que labora en la subgerencia, no deja atender de manera adecuada a los demás administrados interrumpiendo y filmando con su teléfono celular de manera burlesca lo que le conviene”;*

Que, en el video o grabación alcanzado por el administrado mediante Escrito con RUT N° 008019-2023 el 05 de abril del presente año; se visualiza, que efectivamente el administrado después de presentar su escrito en mesa de partes de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, solicita el Libro de Reclamaciones, y también le solicita identificarse al trabajador que le atendió; y frente a ello el trabajador no se identificó y le manifestó que la entidad cuenta con el Libro de Reclamaciones Digital; y con referente al Libro de Reclamaciones se abordó en la última parte del octavo párrafo de la parte considerativa de la presente resolución donde se dejó establecido que la entidad municipal cuenta con la plataforma digital del Libro de Reclamaciones: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=816, dirección virtual que se pone en conocimiento a la población a través del comunicado en un lugar público y visible; en el caso de autos también ha sido accedido por el administrado, registrando su reclamo materia de la presente; por consiguiente, no existiría agravio alguno en contra del administrado. Con referente a la no identificación por parte del trabajador, tenemos que indicar lo regulado por el numeral 9 del Artículo 66° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que regula sobre los derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, lo siguiente: *“conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés”*. Por consiguiente, el trabajador debió identificarse, frente a la solicitud del administrado, hecho que no ha sucedido vulnerándose el derecho del administrado de conocer la identidad del personal que le está atendiendo. Además, frente a los hechos sucedidos cabe puntualizar, que, por el PRINCIPIO DE BUENA FE PROCEDIMENTAL, la autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe, debiendo conducirse dentro de los cánones del respeto, más si estos abrazan alguna profesión, donde se debe guardar el código de la ética, con principios morales y profesionales para el ejercicio digno de sus actividades, permitiéndoles desempeñar mejor su trabajo en el bien común;

Que, con referente al Escrito con RUT N° 008019-2023 del 05 de abril del presente año, presentado por el administrado, donde solicita se le imponga la sanción de suspensión sin goce de haber al funcionario reclamado; este extremo no es materia para determinar por esta vía del Reclamo, existiendo para ello otros mecanismos administrativos como el Procedimiento Administrativo Disciplinario, que se sigue por ante el Secretario Técnico de procesos administrativos disciplinarios de esta entidad. Por consiguiente, se deja a salvo el derecho del administrado para recurrir de considerarlo conforme corresponde;

R.G. 002-2023-MPSR-J/GSG
20/04/2023

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; lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM; y por las consideraciones expuestas, 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. – **DISPONER**, la acumulación de los Reclamos con código N° dp0c3m1r, y con código N° 6zmcjw5I, ambos de fecha 10 de marzo del 2023, del Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, presentado por el administrado HENRY ALBERT COARITA COARITA, con DNI N° 40565796, por guardar conexas entre ellos.

ARTÍCULO SEGUNDO. – **DENEGAR** el Reclamo presentado por el administrado HENRY ALBERT COARITA COARITA, con DNI N° 40565796; en el Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con código N° dp0c3m1r, de fecha 10 de marzo del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO TERCERO. – **ACEPTAR EN PARTE**, el Reclamo presentado por el administrado HENRY ALBERT COARITA COARITA, con DNI N° 40565796; en el Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con código N° 6zmcjw5I, de fecha 10 de marzo del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial; por cuanto el trabajador no se ha identificado frente al derecho que le asiste al administrado regulado por el numeral 9 del Artículo 66° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

ARTÍCULO CUARTO. – **EXHORTAR**, a la Subgerente de Trámite Documentario y al personal a su cargo, a conducirse dentro de los cánones del respeto mutuo, debiendo identificarse cuando un administrado se lo solicite, de conformidad a lo establecido por el numeral 9 del Artículo 66° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

ARTÍCULO QUINTO. – **INSERTAR**, en el Libro de Reclamaciones Digital la presente resolución, y se tenga por atendido al administrado.

ARTÍCULO SEXTO. – **ENCARGAR**, a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución a la Gerencia Municipal, Sub Gerencia de Trámite Documentario y al administrado, para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACAAbog. Willian W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERALC.c.
- A
- GM
- SGTD
Archivo GSG-MPSR-J