



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 003-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 16 de mayo de 2023

**VISTO:**

El Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° 12vcvzr5, de fecha 11 de abril del 2023; Carta N° 182-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 242-2023-MPSR/SGCSVI-DIS; sobre queja presentado por el administrado Bremetch Tito Loza, 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 coadyuven 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](http://www.gob.pe))”*;

Que, en el Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo con Código N° 12vcvzr5, de fecha 11 de abril del 2023; el administrado BREMETCH TITO LOZA, con DNI N° 70155382, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“mi persona se apersono a realizar el pago de la papeleta de tránsito con número D0034635J producto de la infracción administrativa de tránsito L07. De me remitió una orden de pago y se me indico que realice el pago en caja de la Municipalidad. Al momento de intentar realizar el pago me indican que el nombre estaba mal siendo que se digito REATIGUI ETCH MERB, DEBIENDO SER REATEGUI ETCHMERB, por lo cual no se me quiso aceptar el pago. Dicho error me hizo perder una hora de mi tiempo dado que la orden de pago la brindan en el terminal terrestre y el pago de dicha orden de pago se debe hacer en el local de la plaza de armas. Es decir, una persona tiene que ir al terminal luego a la plaza de armas y volver al terminal para mostrar el pago siendo que en mi caso dicha situación la debo de hacer dos veces por el craso error de la servidora a cargo. Por lo cual solicite se realicen las correcciones para el caso concreto”*.

Que, mediante la Carta N° 182-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifica al Gerente de Transportes y Seguridad Vial Abg. Luis Epifanio Delgado Medina, para efectos que realice su descargo sobre la queja registrada en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones;

Que, mediante el Informe N° 242-2023-MPSR/SGCSVI-DIS, la Abg. Karina Pinto Pacheco, Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, efectúa su descargo indicando: *“que a hrs. 17:00 del 11 de abril del 2023, se hizo presente en la Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, una persona indicando que*



R.G. 003-2023-MPSR-J/GSG  
 16/05/2023

la Orden de Pago 121046, que se le hizo entrega había un error en su apellido y nombre, debiendo ser TITO REATEGUI ETCHMERB, mas no TITO REATIGUI ETCH MERB, y que al presentarse en caja de recaudaciones de la MPSRJ (Plaza de Armas), no quisieron cobrarle por haber un error en su Apellido y Nombre causándole perjuicio dicho error y solicitando que sea rectificad y otorgándole la Orden de Pago N° 121061 con la rectificad de su apellido y nombre, para posteriormente retirarse (...) que la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial PNP Juliaca, mediante Oficio N° 054-2023-COMASGEN-PNP/X-MACREPOL-P/REGPOL-P/DIVPOL-J/DUE-J-UTSEVI-J del 06 de abril del 2023, remitió entre otros la Papeleta de Infracción N° 0034635, motivo: L07, Licencia: U-01209939, PLACA VEHICULO: AJQ-573, APELLIDOS: TITO REATEGUI, NOMBRES: ETCH MERB, papeleta que fue registrado en el SISTRANS de acuerdo a la información que aparece en la Papeleta de Infracción N° D0034635, DATOS DEL CONDUCTOR : Apellidos: Tito Reategui, Nombres: Etch Merb; asimismo que por error material de tipo en la digitación la locadora de servicios CPC. YOLA NOEMI QUISPE BARREDA registro el apellido REATIGUI, debiendo ser lo correcto REATEGUI (...) y a solicitud del administrado ha sido rectificad el nombre y apellido, como se puede corroborar en el Recibo de Caja N° S-001-N° 030680 de fecha 12/04/2023 (...);

Del análisis de los documentos se advierte que efectivamente el administrado Bremetch Tito Loza, en fecha 11 de abril del presente año, se apersono con la Orden de Pago N° 121046 (otorgado por la Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección) a la Caja de la Municipalidad a realizar el pago de la papeleta de tránsito con número D0034635J, producto de la infracción administrativa de tránsito L07; sin embargo, no puedo realizar el pago, por cuanto existía error en el apellido y nombre del administrado "REATIGUI ETCH MERB", debiendo ser lo corrector REATEGUI ETCHMERB; y para la corrección correspondiente retorno nuevamente a la Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, y esta Subgerencia le habría entregado una nueva Orden de Pago con el N° 121061, donde se corrigió el nombre y apellido del administrado, para que posteriormente recién efectuó el pago correspondiente, hecho que le habría ocasionado molestias al administrado. Cabe puntualizar también que la Subgerente de la Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, Abg. Karina Pinto Pacheco, en su defensa manifiesta que "(...) la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial PNP Juliaca, mediante oficio N° 054-2023-COMASGEN-PNP/X-MACREPOL-P/REGPOL-P/DIVPOL-J/DUE-J-UTSEVI-J del 06 de abril del 2023, remitió entre otros la Papeleta de Infracción N° 0034635J, motivo: L07, Licencia: U-01209939, PLACA VEHICULO: AJQ-573, APELLIDOS: TITO REATEGUI, NOMBRES: ETCH MERB, papeleta que fue registrado en el SISTRANS de acuerdo a la información que aparece en la Papeleta de Infracción N° D0034635J, DATOS DEL CONDUCTOR : Apellidos: Tito Reategui, Nombres: Etch Merb; asimismo que por error material de tipo en la digitación la locadora de servicios CPC. YOLA NOEMI QUISPE BARREDA registro el apellido REATIGUI, debiendo ser lo correcto REATEGUI (...)". De lo que se colige y advierte que el error en el nombre del administrado deviene ya desde el Oficio N° 054-2023-COMASGEN-PNP/X-MACREPOL-P/REGPOL-P/DIVPOL-J/DUE-J-UTSEVI-J del Jefe UTSEVI PNP JULIACA, donde aparece el nombre del administrado como: "ETCH MERB", e inclusive este error deviene también desde la Papeleta de Infracción N° D0034635J, donde también aparece el nombre del administrado erróneamente como "Etch merb". Y con referente al error cometido en el apellido del administrado, la Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, admitió el error cometido en el apellido del administrado cuando indica que "(...) que por error material de tipo en la digitación la locadora de servicios CPC. YOLA NOEMI QUISPE BARREDA registro el apellido REATIGUI, debiendo ser lo correcto REATEGUI (...)"; por lo que cabe en este extremo exhortar a la Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección de esta entidad tener mayor cuidado en la digitación de los nombres y apellidos de los administrados, y evitar las molestias que pudiera ocasionar en los administrados.

En el caso de autos se advierte también que la Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, sin trámite alguno a sola solicitud verbal del administrado corrigió el nombre y apellido del administrado otorgándole una nueva Orden de Pago N° 121061, documento con la que el administrado efectuó el pago correspondiente y fue atendido por la entidad administrativa como se puede advertir del Recibo de Caja N° S-001-N° 030680 de fecha 12/04/2023; por consiguiente la entidad administrativa a través Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, otorgo la solución previa al administrado y por tanto debe denegarse el reclamo presentado por el administrado.

Y, estando 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



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

**JULIACA**



R.G. 003-2023-MPSR-J/GSG  
16/05/2023

Procedimiento Administrativo General; lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM; 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.** – DENEGAR el reclamo presentado por el administrado BREMETCH TITO LOZA, con DNI N° 70155382; en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL – Hoja de Reclamo con Código N° 12vcvzr5, de fecha 11 de abril del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** – RECOMENDAR, a la Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de esta entidad municipal, adoptar medidas conducentes al mayor cuidado y diligencia en la en la digitación de los nombres y apellidos de los administrados en las órdenes de pago de las papeletas de infracción al Reglamento Nacional de Tránsito.

**ARTÍCULO TERCERO.** – INSERTAR, en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL, correspondiente la presente resolución y se tenga por atendido al administrado.

**ARTÍCULO CUARTO.** – ENCARGAR, a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución a la Gerencia Municipal, Gerencia de Transporte y Seguridad Vial, Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, y al administrado para su conocimiento y fines pertinentes.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN  
JULIACA

Abog. William W. Vargas Lipa  
GERENTE DE SECRETARIA GENERAL

C.c.  
- A  
- GM  
- GTSV  
- SGCST  
Archivo GSG-MPSR-J

