



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA



R.G. 004-2023-MPSR-J/GSG
19/05/2023

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 004-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 19 de mayo de 2023

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° o9kc4g3o, de fecha 03 de mayo del 2023; Carta N° 230-2023-MPSR-J/GSG; Carta N° 175-2023-MPSR-J/UGRS/AOB; sobre el reclamo presentado por el administrado Efraín Mirlhy Castro Fuentes, 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”*;

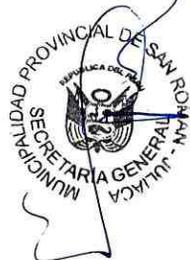
Que, mediante la Resolución de Alcaldía N° 054-2023-MPSR-J/A, de fecha 10 de febrero del 2023, el Titular de la entidad designa a la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román como responsable del Libro de Reclamaciones;

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, en el Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca con Hoja de Reclamo con Código N° o9kc4g3o, de fecha 03 de mayo del 2023; el administrado EFRAÍN MIRLHY CASTRO FUENTES, con D.N.I. N° 01265043, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Me dirijo a usted para presentar un reclamo respecto a la falta de recojo de residuos sólidos comunes en el Hospital Base III Juliaca, que desde el inicio del presente año se ha venido solicitando y aún no se ha llevado a cabo. Hemos tratado de solucionar este problema por medio del Ing. Arturo Oroz Boca Angel, quien nos proporcionó un número de celular del personal operativo encargado de realizar el recojo, sin embargo, al realizar llamadas o programaciones, no se ha obtenido respuesta alguna por parte de ellos. Además, el Ing. Oroz tampoco ha dado una respuesta satisfactoria al respecto. La acumulación de residuos comunes se ha convertido en un problema muy grave para los pacientes de toda la zona norte, quienes se ven afectados por esta situación. Por lo tanto, solicito una respuesta urgente a los documentos que hemos presentado y que se tomen las medidas necesarias para solucionar este problema a la brevedad posible. Agradecería una pronta solución a este asunto y quedo a la espera de su respuesta”*;

Que, mediante Carta N° 230-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifica al Jefe de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos – UGRS Ing. Arturo Oroz Bocangel, para efectos que realice su descargo sobre el reclamo registrado en la plataforma digital del libro de reclamaciones;

Que, a través de la Carta N° 175-2023-MPSR-J/UGRS/AOB, el Ing. Arturo Oroz Bocangel, Jefe de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos – UGRS, efectúa su descargo indicando: *“ (...) que la*





JULIACA

SAN ROMÁN
100
JULIACA
1926 - 2026

R.G. 004-2023-MPSR-J/GSG
19/05/2023

Municipalidad cuenta con 3 compactadores de 10 Tn medianamente operativos y 5 compactadoras de 5 Tn en condiciones casi malas, y no se puede cubrir el servicio a nivel de la ciudad existiendo muchos reclamos. Como en los cementerios, Es Salud, Centro Penitenciario, Hospitales, etc. Vienen solicitando el recojo y que de alguna manera se viene atendiendo sin embargo se recomienda que puedan contratarse una movilidad para el traslado de sus residuos municipales hasta la disposición final, el cual la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos Autorizara el ingreso a Huanuyo, es lo que se puede apoyar por el momento, considerando que no contamos con vehículos compactadoras suficientes (...)"

Que, del análisis de los documentos y reclamo presentado por el administrado Efraín Mirlhy Castro Fuentes, solicita respuesta a los documentos que habrían presentado y que se tomen las medidas necesarias para solucionar el problema del recojo de los residuos sólidos comunes del Hospital Base III Juliaca. El administrado no habría tenido respuesta al Oficio N° 78-GRAJUL-ESSALUD-2023, suscrito por el Dr. John R. Benites Zapana, Gerente de la Red Asistencial Juliaca EsSalud, donde solicita de manera reiterativa el recojo de residuos sólidos que genera el Hospital III Juliaca; oficio dirigido a la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca con atención a la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos; por consiguiente, el documento debió ser atendido por la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, hecho que no habría sucedido, por cuanto el Jefe de la de Gestión de Residuos Sólidos manifiesta que: El recojo de residuos sólidos de alguna manera se viene atendiendo, sin embargo se recomienda que puedan contratarse una movilidad para el traslado de sus residuos municipales hasta la disposición final, y que la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos Autorizara el ingreso a Huanuyo, considerando que no se cuenta con vehículos compactadoras suficientes para atender a la Red Asistencial Juliaca EsSalud. En tanto, no refiere nada con referente a la atención o respuesta al oficio presentado por el administrado; por lo que cabe en este extremo recomendar se exhorte al Jefe de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de esta entidad, para que pueda atender o dar respuesta al oficio presentado por el administrado, dando a conocer las limitaciones que se tiene para el recojo de los residuos sólidos y coordinar los horarios de atención; esto conforme al numeral 20) del artículo 2° de la Constitución Política del Estado, que dice que toda persona tiene derecho a: "formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad". En los otros extremos del reclamo debe de denegarse, por cuanto la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de esta entidad, tiene ciertas limitaciones y carencias para el recojo de los residuos sólidos y que, pese a esas limitaciones, viene atendiendo con las compactadoras medianamente operativos conforme indica, en su Carta N° 175-2023-MPSR-J/UGRS/AOB.

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 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 EFRAÍN MIRLHY CASTRO FUENTES, con D.N.I. N° 01265043; en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL – Hoja de Reclamo con Código N° o9kc4g3o, de fecha 03 de mayo del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO. – RECOMENDAR, a la Gerencia Municipal de esta entidad municipal, adoptar medidas conducentes a la atención y/o respuesta al Oficio N° 78-GRAJUL-ESSALUD-2023, dando a conocer las limitaciones que tiene la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, para el recojo de los residuos sólidos y coordinar los horarios de atención.

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



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA



R.G. 004-2023-MPSR-J/GSG
19/05/2023

ARTÍCULO CUARTO. – ENCARGAR, a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución a la Gerencia Municipal, Unidad de Gestión de Residuos Sólidos y, al administrado en su Correo electrónico EFRAIN891@HOTMAIL.COM, para su conocimiento y fines pertinentes.

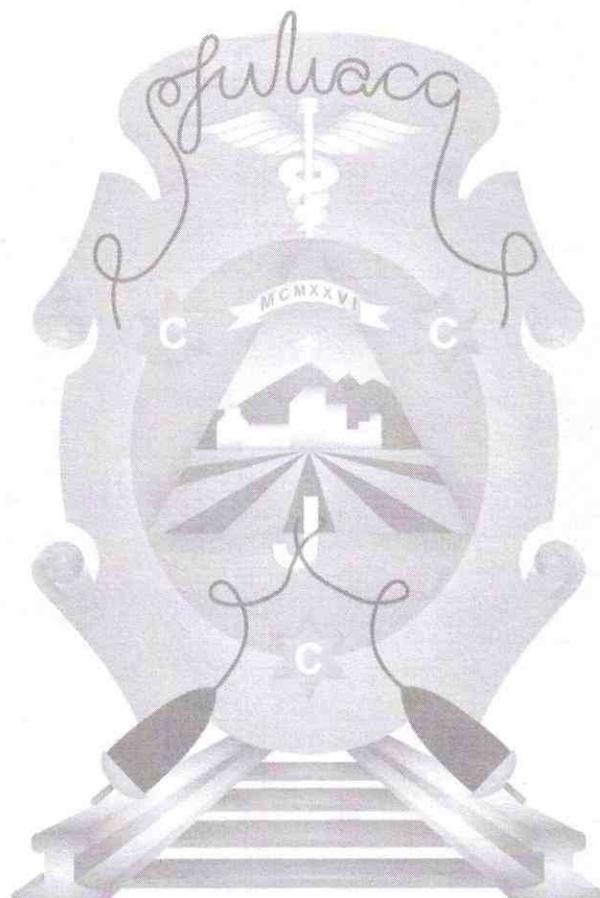
ARTÍCULO QUINTO. – ENCARGAR, a la Gerencia de Secretaría General la Publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Provincial de San Román.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

.....
Abog. Willjan W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARIA GENERAL



C.c.
- A
- GM
- UGRS
Archivo GSG-MPSR-J