



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 005-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 09 de junio de 2023

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° e1rc3r22, de fecha 24 de mayo del 2023; Carta N° 278-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 41-2023-MPSRJ/GSG/SGTD; sobre reclamo presentado por el administrado Jhosep Pedro Paredes Ramos, 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 Secretaria 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)”*;

Que, en el Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo con Código N° e1rc3r22, de fecha 24 de mayo del 2023; el administrado JHOSEP PEDRO PAREDES RAMOS, con DNI N° 71785215, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“En fecha 25 de abril la señorita de ventanilla n° 3 se negó a recibir una solicitud y brindarme su nombre, pues ningún servidor anda con gafete, fotocheck o algo que los identifique. En fecha 8 de mayo fui a comunicar a la sub gerente de tramite documentario, tal falta grave y que por intermedio de ella su subordinada me brinde el nombre para poder haver las denuncias correspondientes. Luego de explicarle, me dijo que no podría brindarme su nombre, porque la señorita esta de apoyo. le dije, pero está atendiendo y perjudicando al público, luego me dice que está haciendo prácticas, le dije “con qué dinero se le paga? a caso no es público? y me dijo que no recibe remuneración. Luego fuimos a hablar con su superior jerárquico “Secretario General de la entidad” Y me empezó a decir que los nombres no están a cargo de RRHH pues son contrataciones por locación de servicios y que vaya a logística, y les dije... pero ustedes como sus jefes no la conocen? no pueden ordenar que me brindé su nombre? la sub gerente me dijo que no es servidora pública y demás cosas, todo el rato tratando de desviar el tema “dar el nombre”. Me siento indignado, pues por LEY todo trabajo incluso prácticas son remuneradas, y no puede contratarse por locación de servicios a personas que estén bajo subordinación. Creo que tratan de protegerla, tanto la señorita como la sub gerente creen que es correcto que mesa de partes deniegue una solicitud, alegan que hubo ORDENES DE RRHH de no recibir (solicitudes respecto a prácticas profesionales o de trabajo) incluso la sub gerente me dijo que nuevamente se iba pegar un aviso de restricción para ese tipo de solicitudes. AL FINAL SON SOLICITUDES protegidos por el derecho de petición, y al ser un ámbito administrativo, tanto la ley 27972 y D.S 004-2019-JUS, obliga a la administración a recibir cualquier solicitud pues Ellos o algún funcionario no tienen facultad para ordenar la no recepción de una solicitud. El espíritu del procedimiento administrativo actual es el PRINCIPIO DE*



R.G. 005-2023-MPSR-J/GSG
09/06/2023

INFORMALISMO, pero quieren que pida su nombre por acceso a la información, lo cual va demorar meses, pues la entidad nunca me ha brindado en el plazo de ley las solicitudes de transparencia, teniendo que apelar en todos ellos. Como ciudadano, es indignante y burla me pongan tantas excusas y no dar el nombre de su subordinada”.

Que, mediante la Carta N° 278-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifico a la Subgerente de Tramite Documentario Mgtr. Yedy León Apaza, para efectos de que realice su descargo sobre el reclamo registrado en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones.

Que, con Informe N° 41-2023-MPSRJ/GSG/SGTD, la Mgtr. Yedy Leon Apaza – Subgerente de Tramite Documentario, efectúa su descargo indicando: *“En relación a lo manifestado por el administrado en fecha 25 de abril debo manifestar lo siguiente: Qué No es verdad lo mencionado por el Administrado ya que en la fecha 25 de abril nunca se hizo presente y mucho menos quiso presentar una solicitud como indica el Sr. Jhosep Pedro Paredes Ramos; Sin embargo, en la Sub Gerencia de Tramite Documentario se recepciona todos los documentos que presentan los administrados. En relación a lo manifestado por el administrado en fecha 08 de mayo debo manifestar lo siguiente: El Sr. Administrado se apersonó a la Sub Gerencia de Tramite Documentario indicando “me podría dar el nombre de la señorita de la ventanilla 3 para denunciarla” Y le pregunte por que quiere denunciarla respondiendo el administrado que el día de antes de ayer no quisieron recibirme un documento de solicitud de prácticas pre profesionales. Y que por eso quería denunciar a la Srta. de ventanilla n° 3, le explique que había un comunicado pegado en ventanilla remitido por RRHH donde indicaba lo siguiente “de conformidad al Decreto Legislativo N° 1401, que aprueban el régimen especial que regula las modalidades formativas de servicio en el sector público, se informa al público en general que, todo requerimiento de prácticas pre-profesionales / profesionales, será previamente comunicada públicamente y a través de un concurso Público, por lo que toda solicitud de prácticas, no podrán ser atendidas, sin que se realice el procedimiento conforme a ley” y sin embargo si el usuario quiere presentar su solicitud se le recepciona. Pero el Sr. administrado se molestó indicando que el de RECURSOS HUMANOS está mal y que no sabe nada y que también lo denunciará y seguía insistiendo con el nombre de la señorita para denunciarla, reclamando sobre el pago que recibe, y le explique al Sr. Administrado que la Srta. no recibe remuneración alguna porque está haciendo sus prácticas pre profesionales. Por lo tanto, no es verdad que no se le haya querido recepcionar la solicitud de prácticas porque el Sr. Jhosep Pedro Paredes Ramos manifiesta que vino antes de ayer (06 de mayo, es un día sábado y no laborable. Y no concuerda con la fecha que manifiesta en el primer punto). Al ver que el señor se encontraba molesto, le invite para poder conversar con el Sr. Secretario General de la Municipalidad y el Sr. Administrado me indica que no quiere conversar con él porque todavía no quiere chocar con el Secretario. Y le expliqué a Ud. Sr. Secretario General que el Sr. Joseph se siente molesto por que menciona que antes de ayer quería presentar una solicitud de prácticas pre profesionales, y el Sr. Administrado menciona que él no quería presentar ninguna solicitud de prácticas y quien quería presentar esa solicitud era otra persona y que le indignaba que no le quisieron recibir y por eso quería presentar su queja porque no quiere que ocurra una situación parecida con ninguna otra persona. Y se retiró molesto y amenazando que no lo volverían a ver nunca más aquí (en la Municipalidad y/ o en la Gerencia de Secretaria General) y que presentaría su queja bien redactada. Por lo tanto, se puede evidenciar que lo mencionado por el Sr. Administrado no corresponde a la verdad según las fechas mencionadas”;*

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por el administrado se advierte que el reclamo gira en torno a que en fecha 25 de abril la señorita de ventanilla n° 3 de mesa de partes de esta entidad se habría negado a recibir una solicitud de prácticas pre profesionales, y asimismo también se habría negado a brindar su nombre al administrado; al respecto el artículo 135° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, regula sobre las obligaciones de las unidades de recepción de las entidades administrativas; en su numeral 135.1, refiere que: *“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”.* De lo que se desprende que las unidades de recepción (subgerencia de tramite documentario) está en la obligación de orientar a los administrados en la presentación de sus solicitudes, están obligados también de recibirlos, sin calificar, o negar su recepción. Pero sin embargo en el presente caso la Mgtr. Yedy Leon Apaza, Subgerente de Tramite Documentario, mediante el Informe N° 041-2023-MPSRJ/GSG/SGTD, refiere que no es verdad lo mencionado por el Administrado ya que en la fecha 25 de abril nunca se hizo presente y mucho menos quiso presentar una solicitud como indica el Sr. Jhosep Pedro Paredes Ramos; Sin embargo, en la Sub Gerencia de Tramite Documentario se recepciona todos los

R.G. 005-2023-MPSR-J/GSG
09/06/2023

documentos que presentan los administrados; en ese entender en ese extremo debe de denegarse el reclamo presentado por el administrado, toda vez que la funcionaria indica que en la subgerencia de tramite documentario se recepciona todo los documentos que presentan los administrados. Por otro lado, el Artículo 18° del Decreto Legislativo N° 1401, Decreto Legislativo que Aprueba el Régimen Especial que Regula las Modalidades Formativas de Servicios en el Sector Público, establece que: "El acceso a prácticas pre profesionales y profesionales en entidades del sector público se realiza obligatoriamente mediante **concurso público**". En esa línea de ideas, los administrados deben presentar sus peticiones de prácticas pre profesionales cuando la entidad administrativa convoque para tal efecto, y no en cualquier momento;

Con referente a la no identificación por parte del trabajador, "señorita de la ventanilla 3" de la Subgerencia de Tramite Documentario, 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, la "señorita de la ventanilla 3" de la Subgerencia de Tramite Documentario, 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, por lo que en este extremo debe de exhortarse a la Subgerente de Tramite Documentario, para que el personal que labora en dicha subgerencia se pueda identificarse ante el administrado cuando este lo requiera.

Que, 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.

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. – DENEGAR el reclamo presentado por el administrado JHOSEP PEDRO PAREDES RAMOS, con DNI N° 71785215; en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL – Hoja de Reclamo con Código N° e1rc3r22, de fecha 24 de mayo del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO. – EXHORTAR, al Subgerente de Tramite Documentario, para que el personal que labora en dicha subgerencia pueda identificarse ante el administrado, en caso este lo requiera, por cuanto al administrado le asiste el derecho de conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés, según el numeral 9 del Artículo 66° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

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, Subgerencia de Tramite Documentario y al administrado para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

C.C.
- A
- GM
- SGTD
Archivo GSG-MPSR-IMUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACAAbog. William W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARIA GENERAL

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