



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 006-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 26 de junio de 2023

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N°0z2cyp5n, de fecha 15 de mayo del 2023; CARTA N° 261-2023-MPSR-J/GSG; CARTA N° 046-2023-MPSR-J/GPSO/SGSM/DSR-JULIACA; ELEVACIÓN N°142-2023-MPSR-J/GPSO/SGSM, OFICIO N° 069-2023-MPSR-J/GPSO; sobre reclamo presentado por el administrado Alexander Jhon Quispe Sanga, 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)”*;

Que, en el Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca con Hoja de Reclamo con Código N° 0z2cyp5n, de fecha 15 de mayo del 2023; el administrado ALEXANDER JHON QUISPE SANGA, con DNI N° 45840071, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Considerando que surgió un comunicado de corte de energía eléctrica, existiendo la posibilidad de que nuestros locales comerciales sean vulnerados, reclamo que hasta la fecha la cámara de seguridad de la municipalidad que se encuentra entre el pasaje Santa Eliza y Parque la Mama y la Wawita sigue inoperativa lo cual cuando se solicita la copia digital de la misma, indican que sigue inoperativa por lo que aprovechan los delincuentes vulnerando nuestros negocios que se encuentran aledaños al lugar sin poder detectar e identificar a las personas que actúan de mala fe y siendo un requisito en la comisaría para que proceda con las investigaciones es perjudicial que esta cámara no esté funcionando cuando los recursos que obtiene la municipalidad pueden cubrir el mantenimiento de la cámara de seguridad”*.

Que, mediante la Carta N° 261-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifico al Gerente de Prevención, Seguridad y Ordenamiento Lic. Richard Robert Linares Bernedo, para efectos que realice su descargo sobre el reclamo registrado en la plataforma digital del libro de reclamaciones.

Que, mediante la CARTA N° 046-2023-MPSR-J/GPSO/SGSM/DSR-JULIACA, el Jefe del Departamento de Vigilancia Remota, Rafael E. Parichua Quispe, efectúa el descargo indicando: *“(…) la*

R.G. 006-2023-MPSR-J/GSG
26/06/2023

cámara del pasaje Santa Eliza fue dañada por los ciudadanos manifestantes en temporada de huelga por el tema político y coyuntura del momento”.

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 07 de mayo del presente año, el administrado solicitó la copia de las cámaras de seguridad que se encuentra, entre el pasaje Santa Eliza y Parque la Mamá y la Wawita, pero le han informado que se no se encuentra operativo, hecho que la habría perjudicado en la continuidad de las investigaciones, y para detectar o identificar a los delincuentes; sin embargo, el Jefe del Departamento de Vigilancia Remota, de esta entidad, refiere que la cámara de vigilancia en mención se encuentra dañada a consecuencia del actuar de los ciudadanos manifestantes en época de huelga. Al respecto debemos recurrir al Artículo 61° del Decreto Supremo N° 011-2014-IN, Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, que regula sobre la Obligatoriedad de la Instalación, Operación e Interconexión de los Centros de Video Vigilancia, Radiocomunicación y Telecomunicaciones, en su numeral 61.1), refiere que: *“Los Gobiernos Regionales y Locales están obligados a implementar y garantizar el funcionamiento del Sistema de Video Vigilancia, Radiocomunicación y Telecomunicaciones para la Seguridad Ciudadana, en vías y espacios públicos en el ámbito de su jurisdicción, con cargo a sus respectivos presupuestos (...). La instalación y operación de dichos sistemas estará a cargo de los Gobiernos Locales, a través de sus Gerencias de Seguridad Ciudadana”*, en su numeral 61.3, refiere que: *“El incumplimiento de lo dispuesto en los numerales 61.1 estará sujeto a responsabilidad civil, administrativa o penal, según corresponda”*, y el literal d) del artículo 11° del Decreto Legislativo N° 1218, norma que regula el uso de las cámaras de video vigilancia, refiere que: *“realizar un mantenimiento adecuado a las cámaras de video vigilancia, así como renovar el equipamiento”*;

Por lo que al imperio de la norma indicada en el párrafo anterior, las municipalidades están obligados a implementar y garantizar el funcionamiento del Sistema de Video Vigilancia, Radiocomunicación y Telecomunicaciones para la Seguridad Ciudadana, en vías y espacios públicos en el ámbito de su jurisdicción, con cargo a sus respectivos presupuestos, en ese sentido corresponde admitir el reclamo del administrado y recomendar a la Gerencia Municipal para que a través de la Gerencia de Prevención, Seguridad y Ordenamiento, en cumplimiento a sus funciones realice las gestiones administrativas necesarias para poner en operatividad la cámara de video vigilancia que se encuentra entre el pasaje Santa Eliza y Parque la Mama y la Wawita.

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. – **ACoger**, el Reclamo presentado por el administrado ALEXANDER JHON QUISPE SANGA, con DNI N° 45840071; en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL – Hoja de Reclamo con Código N° 0z2cvp5n, de fecha 15 de mayo del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO. – **Instar**, a la Gerencia Municipal para que, a través de la Gerencia de Prevención, Seguridad y Ordenamiento, y las unidades orgánicas correspondientes, garanticen el funcionamiento de las cámaras de video vigilancia, específicamente la que se encuentra ubicado entre el pasaje Santa Eliza y Parque la Mamá y la Wawita de la ciudad de Juliaca, en cumplimiento a la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, que regula sobre la Obligatoriedad de Instalación, operación e interconexión de los Centros de Video Vigilancia, Radiocomunicación y Telecomunicaciones y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2014-IN.

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



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN
JULIACA



R.G. 006-2023-MPSR-J/GSG
26/06/2023

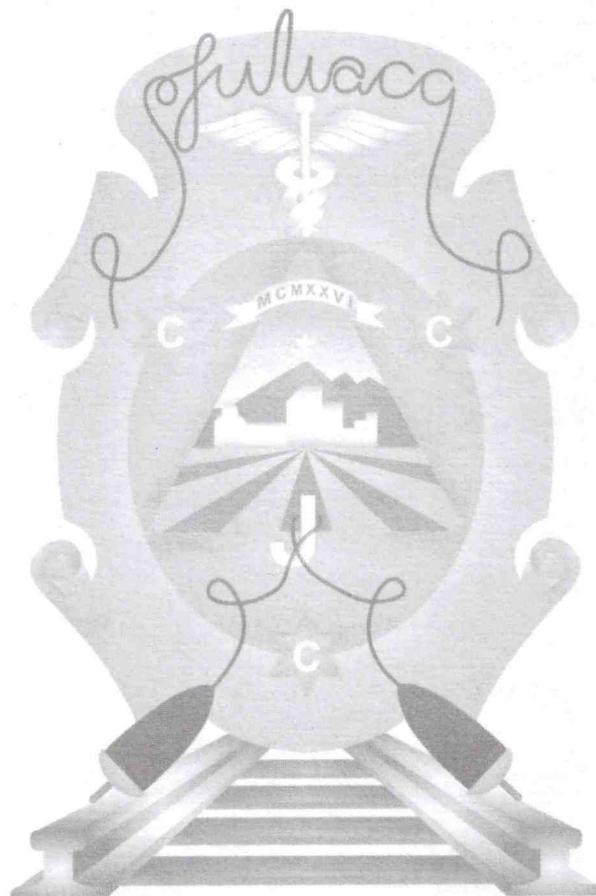
ARTÍCULO CUARTO. – **DISPONER**, la notificación de la presente resolución a la Gerencia Municipal, Gerencia de Prevención, Seguridad y Ordenamiento y al administrado, para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

[Handwritten Signature]
Abog. William W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL



Cc.
- A
- GM
- GPSO
Archivo GSG-MPSR-1