



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 007-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 26 de junio de 2023

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° q3lczkj3, de fecha 21 de abril del 2023; Carta N° 302-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 078-2023-MPSR-J/SERV.AUX; sobre reclamo presentado por el administrado Rafael Jesús Cutimbo Coaquira, 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° q3lczkj3, de fecha 21 de abril del 2023 el administrado RAFAEL JESÚS CUTIMBO COAQUIRA, con DNI N° 70148076, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“La Municipalidad sede Central telefónica tiene como contacto telefónico fijo (051) 321201 y el número celular 961883503, sin embargo, tras varios intentos de llamadas no contesta nadie, bajo el reclamo con el fin de que se tome las medidas necesarias”*.

Que, mediante la Carta N° 302-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifico al Jefe de Servicios Auxiliares Gerónimo Coa Jallo, para efectos que realice su descargo sobre el reclamo registrado en la plataforma digital del libro de reclamaciones.

Que, a través del Informe N° 078-2023-MPSR-J/SERV.AUX, el trabajador Gerónimo Coa Jallo, Jefe de Servicios Auxiliares, efectúa su descargo indicando: *“(…) el área de servicios auxiliares es la encargada solamente de realizar los pagos de telefonía, internet de fibra óptica, energía eléctrica, agua y desagüe... en cuanto al estado de la línea telefónica N° (51-321201), hasta el mes de abril se realizó el pago, y después no llegaron los recibos... la empresa telefónica del Perú (movistar) en fecha 29 de mayo nos notificó con un documento en la cual nos indica que dejara de brindar su servicio, en relación a las líneas fijas 51-323013, 51-322585, 51-321201 con lo cual, todas las referencias asociadas al mismo serán deshabilitadas... nos intentamos comunicar con la empresa telefónica a los correos que nos brindó sin respuesta alguna”*;

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 21 de abril del presente año, el administrado intento llamar al teléfono

R.G. 007-2023-MPSR-J/GSG
26/06/2023

fijo de la municipalidad, empero nadie le habría contestado, razón por la que interpuesto el reclamo con el propósito de que se tome las medidas necesarias; sin embargo, el Jefe de Servicios Auxiliares de esta entidad refiere en su descargo que la empresa telefonía del Perú (movistar) notificó con un documento que dejara de brindar el servicio de teléfono entre ellos el Nro. de teléfono 51-321201. Por lo que al existir una comunicación de parte de la empresa movistar sobre la suspensión del servicio, se entiende de que, el teléfono de esta entidad se encontraba suspendido, y no siendo responsable el Jefe de Servicios Auxiliares, sino la misma empresa de telefonía (movistar) que dejó de brindar el servicio, y frente a ello el Jefe de Servicios Auxiliares de esta entidad intento comunicarse con la empresa telefónica a los correos que le habrían facilitado, pero sin respuesta alguna, con lo que se viene intentando una solución previa; por consiguientes debe denegarse el reclamo presentado por el administrado.

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 RAFAEL JESÚS CUTIMBO COAQUIRA, con DNI N° 70148076; en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL – Hoja de Reclamo con código N° q3lczkj3 de fecha 21 de abril del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

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

ARTÍCULO TERCERO. – **DISPONER**, la notificación de la presente resolución a la Gerencia Municipal, Servicios Auxiliares, y al administrado para su conocimiento y fines pertinentes.

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