



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

**JULIACA**

R.G. 008-2023-MPSR-J/GSG  
03/07/2023



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 008-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 03 de julio de 2023

### VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° ve0clorj, de fecha 22 de junio del 2023; CARTA N° 339-2023-MPSR-J/GSG, emitido por el Gerente de Secretaría General; INFORME N° 762-2023-MPSR-J-SGCSVI-DIS, emitido por la Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección; sobre el reclamo presentado por el administrado Antonio Quispe Tumi;

### 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° ve0clorj, de fecha 22 de junio del 2023; el administrado ANTONIO QUISPE TUMI, con DNI N° 02145726, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Se presentó el trámite de expediente con numero de 00015216, prescripción de papeleta con fecha 15 de mayo del 2023, a la fecha no se tiene respuesta alguna, habiendo pasado más de un mes”*.

Que, mediante la Carta N° 339-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifico al Gerente de Transporte y Seguridad Vial, Abg. Luis Epifanio Delgado Medina, para que disponga el descargo al trabajador responsable sobre el reclamo registrado en la plataforma digital del libro de reclamaciones.

Que, a través del Informe N° 762-2023-MPSR-J-SGCSVI-DIS, la Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, efectúa el descargo indicando que: *“(...) que la Ley de Procedimiento Administrativo General, respecto al plazo máximo del procedimiento administrativo de evaluación previa transcurre desde el inicio de un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta que sea dictada la resolución respectiva, no puede exceder de treinta (30) días hábiles, salvo que por ley o decreto legislativo se establezcan procedimientos cuyo cumplimiento requiera una duración mayor, teniendo en consideración que el recurrente presento su escrito en fecha 15 de mayo del 2023, en mesa de partes de la MPSR-J, recibiendo en el departamento de infracciones y sanciones de la Sub Gerencia de Circulación, Seguridad Vial e inspección el 30 de mayo del 2023, a fin de iniciarse el procedimiento conforme a Ley, teniendo el plazo de 30 días hábiles, emitiéndose al respecto el informe N° 779-2023-MPSR-J-SGCSVI-DIS y tramitando a la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, para la emisión del acto administrativo correspondiente y notifique al administrado sobre su gestión realizada (...)”*;

● Jr. Jauregui N° 321 Centro Cívico - Plaza de Armas  
● Central Telefónica: (051) 321201  
● [www.munisanroman.gob.pe](http://www.munisanroman.gob.pe)  
● [mpsrl@munisanroman.gob.pe](mailto:mpsrl@munisanroman.gob.pe)



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 15 de mayo del presente año, el administrado presentó su escrito (expediente) solicitando la prescripción de las papeletas de infracción al reglamento de tránsito N° I008558 y S008411, procedimiento que no habría sido resuelto en el plazo de un mes, razón por la que en fecha 22 de junio del presente año ha presentado su reclamo. Al respecto la Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, refiere que mediante la Ley de Procedimiento Administrativo General, el plazo máximo del procedimiento administrativo de evaluación previa, hasta que se dicte la resolución respectiva, no puede exceder de (30) días hábiles y teniendo en consideración que el administrado presentó su escrito en fecha 15 de mayo del 2023 en mesa de partes de la MPSR-J, y recibiendo en el departamento de infracciones y sanciones de la Sub Gerencia de Circulación, Seguridad Vial e inspección el 30 de mayo del 2023, a fin de iniciarse el procedimiento conforme a Ley, y asimismo ya habría emitido el informe N° 779-2023-MPSRJ/SGCSVI-DIS, para que la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, emita el acto administrativo correspondiente.

Que, el artículo 29° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, define al procedimiento administrativo como: "(...) al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados", y el artículo 32° del mismo cuerpo legal indica que: "Todos los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos, se clasifican conforme a las disposiciones del presente capítulo, en: procedimientos de aprobación automática o de evaluación previa por la entidad (...)"; finalmente el artículo 39° del mismo cuerpo legal, establece el plazo máximo de un procedimiento administrativo del siguiente modo: "El plazo que transcurra desde el inicio de un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta que sea dictada la resolución respectiva, no puede exceder de treinta (30) días hábiles, salvo que por ley o decreto legislativo se establezcan procedimientos cuyo cumplimiento requiera una duración mayor". En ese sentido la entidad administrativa (Municipalidad Provincial de San Román), conforme a la normativa anotada anteriormente tiene 30 días hábiles como plazo máximo para atender y/o dar respuesta mediante acto resolutorio al administrado; en el caso de autos se advierte que el administrado presentó su solicitud el 15 de mayo del presente año, teniendo como fecha límite la entidad para atender al administrado hasta el 26 de junio del presente año, sin embargo el administrado presentó su reclamo en fecha 22 de junio del 2023, dentro del plazo que tiene aún la entidad para atender al administrado; por consiguiente debe denegarse el reclamo presentado por el administrado conforme al literal b) del numeral 16.2), del artículo 16° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que regula la atención y respuesta del reclamo;

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° 27444, 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 ANTONIO QUISPE TUMI, con DNI N° 02145726; en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL – Hoja de Reclamo con Código N° ve0clorj, de fecha 22 de junio 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. – ENCARGAR**, a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución a la Gerencia Municipal, Gerencia de Transporte y Seguridad Vial y al administrado conforme solicita en el correo electrónico quispetumiantonio@gmail.com, para su conocimiento y fines pertinentes.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚPLASE.**

C.c.  
- A  
- GM  
- GTSV  
Reg. 1192  
Asesoría GSG Amey

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN  
JULIACA

Abog. William W. Vargas Lipa  
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

Jr. Jauregui N° 321 Centro Cívico - Plaza de Armas  
Central Telefónica: (051) 321201  
www.munisanroman.gob.pe  
mpsrij@munisanroman.gob.pe