



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 010-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 03 de agosto de 2023

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° e1rcqz70, de fecha 18 de julio del 2023; CARTA N° 382-2023-MPSR-J/GSG, emitido por el Gerente de Secretaría General; INFORME N° 822-2023-MPSRJ-GTSV-SGCSVI-DIS, emitido por la Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección; sobre el reclamo presentado por el administrado Aldo Valladolid Ventura;

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° e1rcqz70, de fecha 18 de julio del 2023; el administrado ALDO VALLADOLID VENTURA, con DNI N° 45970290, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Me impulsieron una papeleta en categoría M3 en dicha municipalidad, donde figura mi nombre, Aldo Valladolid Ventura con DNI 45970290. Domiciliado en departamento de Huancavelica y mi persona jamás he llegado a dicha localidad, y nunca conduje, ni tenía vehículo, siendo mi centro de labores solo la localidad de Lima ... Ahora yo como nuevo ingresante para presentar mis exámenes y pruebas de manejo me pongo impedido de realizar dichos trámites. Me siento perjudicado, y también consternado con dichos sucesos. Espero atiendan mi petición y revisen sus datos y se realice la corrección correspondiente”*.

Que, mediante CARTA N° 382-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román, notificó 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° 822-2023-MPSRJ-GTSV-SGCSVI-DIS, la Abog. Karina PINTO PACHECO, Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, efectúa el descargo indicando que: *“(…) que con oficio N° 1234-2022-COMASGEN-PNP/X-MACREPOL-P/REGPOL-P/DIVPOL-J/UTSEVI-J del 03 de noviembre del 2022, la PNP remitió la papeleta de infracción N° D0029463J, impuesta a la persona*



R.G. 010-2023-MPSR-J/GSG
03/08/2023

de Pery VILLALVA MAMANI, identificado con DNI N° 45970290 código de infracción M3, así como el Acta de Intervención Policial de fecha 29OCT22, realizada a la persona de Pery VILLALVA MAMANI con DNI N° 45970290, para las acciones que corresponde, y en base a las funciones de la MPSRJ, se ha registrado por Nro. de DNI en el sistema de Licencias de Conducir por puntos del MTC". "(...) que dentro de las funciones de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, no es imponer papeletas de infracción al RNT, solo Actas de Control por intermedio de los Inspectores de Transporte, por tanto, cualquier error, omisión u otros que se registran en la Papeleta de Infracción N° D0029463J, es de responsabilidad de la PNP más no de la MPSRJ".

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por el administrado se advierte que el reclamo gira en torno a que, el administrado al revisar el Sistema Nacional de Sanciones (consulta de papeletas del administrado) aparece con papeleta de infracción N° D0029463J de fecha 29-10-22, con infracción de M03, en la Municipalidad Provincial de San Román, razón por que presenta el reclamo indicando que le habrían interpuesto una papeleta en categoría M03, en la Municipalidad Provincial de San Román, donde figura su nombre, Aldo Valladolid Ventura con DNI 45970290, domiciliado en departamento de Huancavelica y su persona jamás habría llegado a esta localidad, y nunca condujo, ni tendría vehículo, por lo que solicita revisar sus datos y se realicen la corrección correspondiente.

Que, de la copia del OFICIO N° 1234-2022-COMASGEN-PNP/X-MACREPOL-P/REGPOL-P/DIVPOL-J/UTSEVI-J; y la Papeleta de Infracción N° D0029463J, remitido por la Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, se advierte que la Papeleta de Infracción N° D0029463J, se interpuso a **PERCY VILLALVA MAMANI, con DNI. N° "45970290"**, y no al administrado reclamante **ALDO VALLADOLID VENTURA, con DNI. N° 45970290;**

Asimismo, de los documentos aparejados al expediente se colige, que el área correspondiente de la Municipalidad Provincial de San Román, registro en el Sistema de Licencias de Conducir por puntos del MTC, el nombre del administrado de manera errada, presumiéndose que ha sido inducido a error debido a que, en la Papeleta de Infracción N° D0029463J de fecha 29-10-22, la PNP consignó el N° de DNI (45970290), que corresponde al administrado reclamante ALDO VALLADOLID VENTURA, cuando este no ha cometido la infracción al Reglamento Nacional de Tránsito. En ese sentido es acogible el reclamo presentado por el administrado; sin embargo, a través de esta vía de reclamo, no es factible disponer la corrección de una papeleta de infracción al Reglamento de Tránsito, menos disponer su nulidad; por consiguiente se debe dejar a salvo el derecho del administrado para que pueda presentar su descargo e impugnar la papeleta de tránsito según la Ley y el Reglamento Nacional de Tránsito, para que la entidad a través del área competente disponga mediante acto resolutorio, de corresponder la corrección y/o nulidad de la Papeleta de Infracción N° D0029463J de fecha 29-10-22, según corresponda.

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 ALDO VALLADOLID VENTURA, con DNI N° 45970290; en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL – Hoja de Reclamo con Código N° e1rcqz70, de fecha 18 de julio 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 Transportes y Seguridad Vial, se tenga mayor cuidado al momento de ingresar datos al Registro en el Sistema de Licencias de Conducir por puntos del MTC.

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



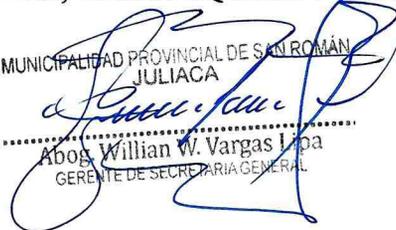
R.G. 010-2023-MPSR-J/GSG
03/08/2023

ARTÍCULO CUARTO. – 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 mediante el correo electrónico aldoesl456@gmail.com, y celular, para su conocimiento y fines pertinentes.



REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA


Abog. Willian W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

C.c.
- A
- GM
- GA
Reg. 1504
Archivo GSG-MPSR-J

