



R.G. 011-2023-MPSR-J/GSG
04/08/2023

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 011-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 04 de agosto de 2023

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° g1vcpg3r, de fecha 29 de julio del 2023; CARTA N° 384-2023-MPSR-J/GSG, emitido por el Gerente de Secretaría General; INFORME N° 092-2023-MPSRJ-SGS-DEMUNA, emitido por la Sub Gerente de DEMUNA, Persona con Discapacidad y Adulto Mayor; sobre el reclamo presentado por el administrado Marco Antonio MEDINA TUDELA, 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° g1vcpg3r, de fecha 29 de julio del 2023; el administrado MARCO ANTONIO MEDINA TUDELA, con DNI. N° 40643763, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“ingrese mi documento con fecha 20/06/2023 15:06:28, y mi persona fui varias ocasiones a la oficina de la demuna solo dice que ya me responderán y con los audios del drive para que puedan escuchar su abusos de este personal https://drive.google.com/drive/folders/1kyL16iBPvLVniW5Hb2jwYbx-KRB5x63?usp=drive_link ya que hasta la fecha no tengo respuesta alguna y son dos documentos que ingresado a dicha oficina esperando pronta respuesta gracias”*;

Que, mediante CARTA N° 384-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román, notificó al Gerente de Desarrollo Social, Lic. León Isaac Quispe Huaranca, para que disponga el descargo de la Subgerente de DEMUNA, Persona con Discapacidad y Adulto Mayor, sobre el reclamo registrado en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones;

Que, a través del INFORME N° 092-2023-MPSRJ-SGS-DEMUNA, la Subgerente de DEMUNA, Persona con Discapacidad y Adulto Mayor, efectúa el descargo indicando que: *“(…) los audios presentados por el administrado fueron antes de solicitar la documentación de manera formal, los horarios en el que vino el administrado, fueron en horarios de almuerzo (...), posterior a ello el sr. Marco Antonio Medina Tudela presento su solicitud, que llego a DEMUNA con fecha 20 de junio con el registro 021867 y la otra solicitud con fecha 21 de junio del 2023 con registro 022163, petitorios que realiza el sr que requieren su tiempo como lo indica la ley del procedimiento administrativo ley 27444 en su artículo 142 que menciona “No puede exceder de treinta días el plazo que transcurra desde que es iniciado un procedimiento administrativo de*



R.G. 011-2023-MPSR-J/GSG
04/08/2023

evaluación previa hasta aquel en que sea dictada la resolución respectiva, salvo que la ley establezca trámites cuyo cumplimiento requiera una duración mayor". En función a ello la Demuna ha estado realizando actuados en base a la petición del administrado, solicitando la información a las instituciones las cuales respondieron según los plazos que le han sido necesarios, también se realizaron visitas domiciliarias para constatar y evidenciar lo referido por el administrado. Tomando en cuenta que el 20 de junio nos llegó la primera solicitud, a la fecha ya se le ha respondido vía virtual con la carta N° 079-2023-MPSRJ/GDS-DEMUNA, al correo electrónico del administrado, habiendo pasado 28 días hábiles no excediendo el plazo según ley (...);

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 20 de junio del presente año, el administrado presentó su escrito con RUT N° 0022163-2023 "Sobre el seguimiento en materia de desprotección, abandono, riesgo severo y desarchivamiento de expediente a favor de sus menos hijos", frente a ello habría ido varias veces a hacer seguimiento a la Subgerencia de DEMUNA, Persona con Discapacidad y Adulto Mayor, sin tener respuesta alguna y que en fecha 29 de julio del presente año ha interpuesto su reclamo en el Libro de Reclamaciones digital de esta entidad. Por otro lado, la Subgerente de DEMUNA, Persona con Discapacidad y Adulto Mayor, refiere que en función al expediente presentado por el administrado y en función al plazo establecido en la Ley N° 27444, habría realizado actuados, solicitando información a las instituciones, también realizaron visitas domiciliarias para constatar y evidenciar lo referido por el administrado y que le habrían respondido vía virtual al administrado con la carta N° 079-2023-MPSRJ/GDS-DEMUNA, al correo electrónico del administrado;

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 (...)", y 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 o dar respuesta mediante acto administrativo al administrado; en el caso de autos se advierte que el administrado presentó su solicitud el 20 de junio del presente año, teniendo como fecha límite la entidad (DEMUNA) para atender al administrado hasta el 07 de agosto del presente año, (teniendo en cuenta que el 29 de junio, el 27 y 28 de julio han sido días no laborables o feriados), sin embargo el administrado presentó su reclamo en fecha 29 de julio 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, además la Subgerencia de DEMUNA, Persona con Discapacidad y Adulto Mayor, respondió vía virtual al administrado con la CARTA N° 079-2023-MPSRJ/GDS-DEMUNA, al correo electrónico del administrado, conforme se aprecia de la carta de fojas 10 al 12 del expediente materia de la presente;

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 MARCO ANTONIO MEDINA TUDELA, con DNI N° 40643763; en el LIBRO DE RECLAMACIONES



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN
JULIACA



R.G. 011-2023-MPSR-J/GSG
04/08/2023

DIGITAL – Hoja de Reclamo con Código N° g1vcpg3r, de fecha 29 de julio 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 Desarrollo Social, Subgerencia de DEMUNA, Persona con Discapacidad y Adulto Mayor y al administrado al correo electrónico: marcomedinatudela@gmail.com, para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Abog. William W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

Cc.
- A
- GM
- GDS
- DEMUNA
Reg. 1521
Archivo GSG-MPSR-J