



R.G. 012-2023-MPSR-J/GSG
18/08/2023

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 012-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 18 de agosto de 2023

VISTO:

El Libro de Reclamaciones – Hoja de Reclamo N° 000001, de fecha 25 de julio del 2023; Carta N° 387-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 59-2023-MPSRJ/GSG/SGTD; sobre reclamo presentado por la administrada Yvonne Xiomara VARGAS MAMANI, 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 de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, Hoja de Reclamo N° 000001, de fecha 25 de julio del 2023, la administrada YVONNE XIOMARA VARGAS MAMANI, con D.N.I. N° 46071900, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“siendo las 4:05 de la tarde en la MPSRJ la sub gerencia de tramite documentario, ingrese a presentar a las 4:02, siendo esos 2 minutos de retraso, ya que cerraron la puerta principal de la MPSRJ ingresando por el galpón del mismo, no siendo mi culpa del retraso por que cerraron la puerta principal por un desfile frente a la MPSRJ, viendo que siguen recepcionando a otras personas que siguen pagando caja igual fuera del horario de atención ignorando las explicaciones del caso personal, siendo la sub gerente de tramite documentario de nombre Yedi Leon Apaza una persona que no entiendo situaciones extremas y haciendo quedar mal a la gestión, y teniendo un mal trato a las personas”*;

Que, mediante la Carta N° 387-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifico a la Subgerente de Tramite Documentario Mgtr. Yedy León Apaza, para efectos de realizar su descargo sobre el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones.

Que, a través del Informe N° 59-2023-MPSRJ/GSG/SGTD, la Mgtr. Yedy Leon Apaza, Subgerente de Tramite Documentario, efectúa su descargo indicando que: *“(…) no es verdad lo mencionado por la administrada, ya que en fecha 25 de julio se apersono a la Sub Gerencia de Tramite Documentario a las 16:06 horas, mencionando “me demore 4 minutos” y se le explico a la administrada que el horario de atención es hasta las 16:00 horas y que por el momento se está atendiendo a los administrados que están pagando en caja y que están haciendo cola desde las 15:30 horas y la administrada menciona que “yo también he pagado ahorita”, le solicité que me permita su recibo para corroborar lo mencionado por la administrada y sin embargo no era cierto y la administrada se molestó y alzando la voz dijo “quiero hablar con el Sub Gerente, quien es” le respondí que mi persona está a cargo de la Sub Gerencia (...) así mismo debo de informar que la Sub Gerencia de Tramite Documentario viene atendiendo en horario corrido desde las 08:00 am hasta las 16:00 horas, y mostrando el debido respeto a todo los administrados de acuerdo a las funciones asignadas en el ROF (...)”*.



R.G. 012-2023-MPSR-J/GSG
18/08/2023

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por la administrada se advierte que el reclamo gira en torno a que en fecha 25 de julio del presente año la administrada refiere que ingreso a la municipalidad por el galpón a presentar documentos ante la sub gerencia de tramite documentario a las 4:02 pm, retrasándose 2 minutos debido a que cerraron la puerta principal de la Municipalidad por un desfile frente a la entidad, razón por la que, no le habrían recepcionado su documentos en la Subgerencia de Trámite Documentario, acción que le motivo presentar el reclamo materia del presente; sin embargo la Subgerencia de Tramite Documentario mediante su descargo manifestó que la administrada se apersono a las 16:06 horas, retrasándose 4 minutos y que el horario de atención es de las 08:00 am hasta las 16:00 horas, razón por la que no le habría recepcionado su documento a la administrada.

Al respecto, el artículo 129° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, refiere que las entidades adoptan las siguientes acciones para facilitar la recepción personal de los escritos de los administrados y evitar su aglomeración, en su numeral 3) refiere: *“Adecuar su régimen de horas hábiles para la atención al público, a fin de adaptarlo a las formas previstas en el artículo 149”*; y el artículo 149° del mismo cuerpo legal, regula las horas hábiles sobre la recepción de documentos en instituciones públicas rigiéndose por las siguientes reglas: *“(…) 1). Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas. 2). El horario de atención diario es establecido por cada entidad cumpliendo un periodo no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para el efecto, distribuye su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias (...). 4). El horario de atención concluye con la prestación del servicio a la última persona compareciente dentro del horario hábil (...)*”. Conforme lo señala la normativa y como refiere también la Subgerente de Tramite Documentario, esta entidad pública de la municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, tiene el horario hábil de atención de recepción de documentos de 8:00 am. hasta la 4:00 pm, de lunes a viernes; por lo que la administrada, al haber llegado e ingresado a la entidad después de la hora de atención, como refiere la Subgerente de Tramite Documentario y como también la propia administrada, cuando dice *“ingrese a presentar a las 4:02”*, que dio lugar a la no recepción de los documentos de parte de tramite documentario, por cuanto la administrada ingreso a la entidad fuera del horario hábil para la recepción de documentos de parte de la entidad; consiguientemente debe de denegarse el reclamo presentado por la administrada;

Estando 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 y 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 la administrada YVONNE XIOMARA VARGAS MAMANI, con DNI N° 46071900; en el LIBRO DE RECLAMACIONES – Hoja de Reclamo N° 000001, de fecha 25 de julio del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO. – INSERTAR, en el LIBRO DE RECLAMACIONES, correspondiente 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, Subgerencia de Tramite Documentario y la administrada para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Abog. William W. Vargas Lizza
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

C.c.
- A
- GM
- SGTD
Reg. 1498
Archivo GSG-MPSR-J