



R.G. 013-2023-MPSR-J/GSG
25/08/2023

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 013-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 25 de agosto de 2023

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código w1rc2eww, de fecha 02 de agosto del 2023; Carta N° 401-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 927-2023-MPSRJ-GTSV-SGCSVI-DIS; sobre reclamo presentado por el administrado Raúl FIGUEROA 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 Digital de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo con Código N° w1rc2eww, de fecha 02 de agosto del 2023; el administrado RAÚL FIGUEROA MAMANI, con D.N.I. N° 41691742, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“hoy 02 de agosto recibí una pésima atención de la Dra. Karina Pacheco Subgerente de Circulación Vial que solo atino traer los expedientes de una orden sin dar explicación alguna y con muy mal humor”*;

Que, mediante CARTA N° 401-2023-MPSR-J/GSG, de fecha 04 de agosto de 2023, y con el propósito de alcázar la verdad material y resolver con mayor criterio la Hoja de Reclamo, la Gerencia de Secretaria General de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, solicito a la Subgerencia de Transporte y Seguridad Vial (Subgerente de Circulación Seguridad Vial e Inspección Abg. Karina Pinto Pacheco), efectué su descargo, sobre el reclamo registrado en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, por el administrado;

Que, a través del Informe N° 927-2023-MPSRJ-GTSV-SGCSVI-DIS, la Abg. Karina Pinto Pacheco, Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, efectúa su descargo a la Hoja de Reclamo con Código N° w1rc2eww, de fecha 02 de agosto del 2023, en el siguiente sentido: *“(…) en la Sub Gerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección de la MPSR-J, en forma diaria y constante, se hacen presente usuarios y otras personas que realizan sus trámites administrativos ya sea por prescripción, caducidad, descargos de papeletas de infracción al RNT, pago de papeletas, liberación de vehículos y otros, así como se presentan abogados, tramitadores entre otros, con el fin de hacer seguimiento de su expediente administrativo; y, con relación a la queja presentada por RAÚL FIGUEROA MAMANI con DNI N°*



R.G. 013-2023-MPSR-J/GSG
25/08/2023

41691742, se hace conocer que en ningún momento se atiende en forma descortés u otros a los ciudadanos o administrados que se presentan a esta Subgerencia, prueba de ello se tiene a los servidores municipales que laboran en esta Subgerencia, de ser cierto lo que asevera dicha persona deberá de presentar pruebas o documentos que acrediten su versión y que la sola sindicación de responsabilidad no se puede conllevar a establecer responsabilidad administrativa (...);

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 02 de agosto del presente año el administrado refiere haber recibido una pésima atención de la Abg. Karina Pinto Pacheco, Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, acción que le habría motivo presentar el reclamo materia del presente; por otro lado la Abg. Karina Pinto Pacheco, Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección niega haberle atendido al administrado en forma descortés, y prueba de ello estarían los servidores municipales que laboran en su Subgerencia. Respecto a los hechos (pésima atención) referido por el administrado, no existe mayores elementos que corroboren el reclamo presentado por parte del administrado; en consecuencia debe de denegarse el reclamo presentado por el administrado, en mérito al literal d), del numeral 16.2) del artículo 16° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que regula sobre la respuesta del reclamo, indicando que la unidad de organización de la entidad pública cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo. Sin perjuicio a ello cabe puntualiza, que, por el PRINCIPIO DE BUENA FE PROCEDIMENTAL, la autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, deben realizar sus respectivos actos procedimentales guiados por el **respeto mutuo, la colaboración y la buena fe.**

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 RAÚL FIGUEROA MAMANI, con D.N.I. N° 41691742; en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL – Hoja de Reclamo con Código N° w1rc2eww, de fecha 02 de agosto 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, Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección y al administrado para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA
Abog. Willian W. Vargas Jipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

Cc.
- A
- GM
- SGCSVI
Reg. 1618
Archivo GSG-MPSR-J