



R.G. 015-2023-MPSR-J/GSG
18/09/2023

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 015-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 18 de setiembre de 2023

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° 6zmcnre7I de fecha 06 de setiembre del 2023; CARTA N° 493-2023-MPSR-J/GSG, emitido por el Gerente de Secretaría General; INFORME N° 1157-2023-MPSR-J/SGCSVI, emitido por la Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección; sobre el reclamo presentado por el administrado Mijael Ramos Mamani;

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 coadyuvan 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° 6zmcnre7I, de fecha 06 de setiembre del 2023; el administrado MIJAEL RAMOS MAMANI, con D.N.I. N° 70148493, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Mi persona de Ramos Mamani Mijael con DNI 70148493 presente por la mesa de partes de la Municipalidad de San Román, se emita la resolución de sanción no pecuniaria, solicitud que fue presentada el día 26 de junio del 2023, el cual fue recepcionada y ustedes me emitieron el número de expediente 0023042, y hasta la fecha ya se cumplió los plazos y no recibo ninguna respuesta por parte de ustedes, solicito que se me emita la resolución de sanción no pecuniaria de la papeleta de tránsito Nro. C001707J de fecha 07/05/2020 de código M02”*;

Que, mediante Carta N° 493-2023-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 de la Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, sobre el reclamo registrado en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones;

Que, a través del INFORME N° 1157-2023-MPSR-J/SGCSVI, la Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, Abg. Karina Pinto Pacheco, efectúa el descargo indicando que: *“(…) la persona de MIJAEL RAMOS MAMANI, presento el expediente con RUT N° 00023042, de fecha 26 de junio de 2023, solicitando que se emita resolución de Sanción no pecuniaria de la papeleta de infracción al RETRAN N° C001707, con código M-02, fecha 07/05/2020. Según el reclamo del recurrente hace mención que hasta la fecha no tiene respuesta alguna*



R.G. 015-2023-MPSR-J/GSG
18/09/2023

(...), sin embargo, revisado el registro mencionado por el administrado se encontró el INFORME N° 855-2023-MPSRJ/SGCSVI, de fecha 06 de julio del presente año, dentro del plazo establecido según el TUPA-MPSR-J, vigente (...);

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 26 de junio del presente año, el administrado presentó su escrito con Registro Único de Trámite N° 00023042, solicitando “se emita la resolución de sanción no pecuniaria de la papeleta de tránsito Nro. C001707J de fecha 07/05/2020 de código M02”, petitorio que no habría sido atendido dentro del plazo establecido, razón por la que el administrado el 06 de setiembre del 2023, ha interpuesto su reclamo por mediante el Libro de Reclamaciones Digital de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo con Código N° 6zmcnre7I. Por otro lado, la Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, Abg. Karina Pinto Pacheco, refiere que habría atendido al administrado dentro del plazo establecido por el TUPA de la Municipalidad, con el INFORME N° 855-2023-MPSRJ/SGCSVI, de fecha 06 de julio del presente año.

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 o dar respuesta mediante acto resolutorio al administrado; en el caso de autos se advierte que el administrado presentó su solicitud con Registro Único de Trámite N° 00023042, el 26 de junio del presente año, teniendo como fecha límite la entidad (Gerencia de Transportes y Seguridad Vial) para atender al administrado hasta el 10 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), razón por la que el administrado habría presentado su reclamo pasado los 30 días hábiles que tenía la entidad para responder al administrado. Por consiguiente, es acogible el presente reclamo presentado por el administrado, conforme al literal a) del numeral 16.2), del artículo 16° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que regula la atención y respuesta del reclamo en el siguiente sentido: “Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar (...)”, en tal virtud, debe también exhortarse al Gerente de Transportes y Seguridad Vial, otorgar una respuesta inmediata al administrado respecto al escrito presentado con Registro Único de Trámite N° 00023042, de fecha 26 de junio de 2023, sobre la “emisión resolución de Sanción no pecuniaria de la papeleta de tránsito N° C001707J, con código M-02, fecha 07/05/2020” peticionado por el administrado, en razón de que la Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, Abg. Karina Pinto Pacheco, en fecha 10 de julio y mediante el INFORME N° 855-2023-MPSRJ/SGCSVI, remitió los actuados a la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, para que “emita la Resolución de Sanción Pecuniaria y no pecuniaria correspondiente”.

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° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; 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. – **ACEPTAR**, el reclamo presentado por el administrado MIJAEL RAMOS MAMANI, con D.N.I. N° 70148493; en el Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° 6zmcnre7I, de fecha 06 de setiembre del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.



R.G. 015-2023-MPSR-J/GSG
18/09/2023

ARTÍCULO SEGUNDO. – **INSTAR**, a la Gerencia Municipal para que, a través de la Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, se otorgue respuesta inmediata al administrado Mijael Ramos Mamani, respecto al escrito presentado con Registro Único de Trámite N° 00023042, de fecha 26 de junio de 2023, sobre la “emisión resolución de Sanción no pecuniaria de la papeleta de tránsito N° C001707J, con código M-02, fecha 07/05/2020”, y proceda al deslinde de responsabilidades.

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

ARTÍCULO CUARTO. – **ENCARGAR**, a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución a la Gerencia Municipal, Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, y al administrado al correo electrónico defensoriatransportistas@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.
-JA
-GM
-GTSV
-SOSCVI
Reg. 1937