



R.G. 016-2023-MPSR-J/GSG
18/09/2023

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 016-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 18 de setiembre de 2023

VISTO:

El Libro de Reclamaciones – Hoja de Reclamación N° 000002, de fecha 21 de agosto del 2023; Carta N° 462-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 078-2023-MPSR-J/GPSO/SGSM; sobre reclamo presentado por el administrado Israel Kingler Dias, 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, establece el 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”*. Y 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 (físico) de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo N° 00002, de fecha 21 de agosto del 2023; el administrado ISRAEL KINGLER DIAS, (nacionalidad Brasileño) con D.N.I./C.E. N° 19451419, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Hoy día 21 de agosto de 2023, yo extranjero Brasileño portador de la cedula de Identificación MG 19451419 estuve caminando por la Plaza de Armas un individuo orgánico no identificado con función de Serenazgo Municipal me hizo un gesto de señalar el dedo medio de la mano derecha en un sitio Público, yo me acerque a él hablando que él es malcriado, tú no puedes hacer ese gesto usted es servidor Público y tiene que respetar a todos, pedí su nombre y me negó su chaleco no tiene identificación, llegaron personas y el hablo que me llevo amarrado a la comisaría, llegaron más 02 serenazgo y me mandaron a avanzar, censurándome el derecho de identificar al serenazgo”*.

Que, mediante la Carta N° 462-2023-MPSR-J/GSG, de fecha 31 de agosto del 2023, y con el propósito de alcázar la verdad material y resolver con mayor criterio la hoja de reclamo, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, ha solicitado al Subgerente de Serenazgo Municipal, para efectos de que puedan hacer su descargo.

Que, a través del Informe N° 078-2023-MPSR-J/GPSO/SGSM, el Subgerente de Serenazgo Municipal, efectúa su descargo indicando que: *“que, con fecha 21 de agosto del 2023, a horas 09:30, aproximadamente se recibe una llamada telefónica, indicando que, en la plaza de armas, se encontraba al parecer un extranjero insultando a los transeúntes y alterando la tranquilidad pública. Para tal comisión se designan a un par de efectivos de serenazgo... los mismos que identifican a una persona de sexo masculino de 1.80 mts de estatura aproximadamente, de contextura gruesa, quien decía ser de nacionalidad Brasileña, y se le indico que corrija su actitud, ya que en todo momento hablaba cosas que no se dejaba*

📍 Jr. Jauregui N° 321 Centro Cívico - Plaza de Armas
☎ Central Telefónica: (051) 321201
🌐 www.munisanroman.gob.pe
✉ mpsrl@munisanroman.gob.pe



R.G. 016-2023-MPSR-J/GSG
18/09/2023

entender, y en todo momento vociferaba insultos contra los efectivos que le decían sobre su mal comportamiento... y que en ningún momento se le ha mostrado dedo alguno, tal como se puede demostrar en los videos que se adjuntan al presente para una mejor ilustración (...)"; a su descargo el Subgerente de Serenazgo Municipal, adjunta como medio de prueba un DVD, de los hechos acontecidos.

En el DVD proporcionado por el Subgerente de Serenazgo Municipal, se visualiza dos videos, de las cuales se advierte que efectivamente intervienen en la Plaza de Armas de la ciudad de Juliaca, a una persona de nacional Brasileña (administrado) alzando la voz y un tanto alterado, pero en ninguno de los videos visualizados se puede advertir que algún sereno le haya hecho un gesto de señalarle el dedo medio de la mano derecha, al ciudadano brasileño *ISRAEL KINGER DIAS* (administrado); por consiguiente debe denegarse el reclamo presentado por el administrado.

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 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 el administrado *ISRAEL KINGER DIAS*, con DNI/CE N° 19451419; en el Libro de Reclamaciones Físico – Hoja de Reclamo N° 00002, de fecha 21 de agosto del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO. – INSERTAR, en el LIBRO DE RECLAMACIONES 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 Serenazgo Municipal y al administrado para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA
Abog. Willán W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

C.c.
- A
- GM
- SGSM
Reg. 1851
Archivo GSG-MPSR-J