



R.G. 018-2023-MPSR-J/GSG
05/10/2023

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 018-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 05 de octubre de 2023

VISTO:

El libro de reclamaciones digital - hoja de reclamo con código N° j7ec9nep, de fecha 16 de agosto del 2023; Carta N° 441-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 1047-2023-MPSR-J-SGCSVI-DIS; Carta N° 1257-2023-MPSR-J/SG-RRHH, sobre el reclamo presentado por el administrado Yussy Usca Cruz, 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, el numeral 1) del artículo 47 del Reglamento de Organizaciones y funciones – ROF de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, estable, como funciones de la Gerencia de Secretaría General el de: *“Proyectar resoluciones de alcaldía, acuerdos de concejo, ordenanzas municipales, decretos de alcaldía y otros que le sean solicitados”*

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 Secretaria 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 digital, de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca con hoja de reclamo con código N° j7ec9nep, de fecha 16 de agosto del 2023; el administrado YUSSY USCA CRUZ, con DNI N° 45679426, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“buenas tardes vine a pagar mi papeleta de infracción a la regla a las 3:50, me dicen que ya no atienden, que el personal que trabaja en esa área solo trabaja 6 horas con 45 minutos. Lo cual hace que el usuario no pueda pagar la papeleta. Asimismo, antes de venir a pagar fui al municipio por que no sabía dónde se paga y nos da una mala información enviándonos a otro lugar”*



R.C. 018-2023-MPSR-J/GSG
05/10/2023

Que, mediante la Carta N° 441-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaria General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifico a la Gerencia de Transporte y Seguridad Vial, para efectos de que disponga realizar el descargo correspondiente sobre el reclamo registrado en el libro de reclamaciones digital.

Que, mediante el Informe N° 1047-2023-MPSRJ-SGCSVI-DIS, la Abg. Karina Pinto Pacheco, Sub Gerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, efectúa su descargo indicando: *"(...) que de acuerdo a la queja en el libro de reclamaciones, el día 16 de agosto del 2023 a horas 16: 06 aproximadamente, la persona de Yussi Usca Cruz, se hizo presente en el departamento de infracciones y Sanciones – Módulo de atención al público, con la finalidad de realizar el pago de una papeleta de infracción, siendo atendido por un personal CAS, Abog. Miguel Angel Callata Jiménez, quien le había referido a la administrada que el personal de plataformas labora en el horario de 8:00 am a 16:00 horas, ya que dicho personal tiene la condición de nombrados (...). La caja de recaudación donde los administrados realizan sus pagos por diferentes conceptos, cierra a la 15:45 en punto, con la finalidad de hacer el conteo general, asimismo el personal nombrado cumple con el horario establecido por la sub gerencia de Recursos Humanos; por cuanto no se causó ningún perjuicio a la administrada, quien se presentó fuera del horario institucional (...)"*

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 16 de agosto del presente año, la administrada refiere que se apersono a pagar la papeleta de infracción a las reglas de tránsito a las 3:50 pm, pero sin embargo el personal que labora en el departamento de infracciones y Sanciones – Módulo de atención al público, ya no estaban atendiendo, lo que habría generado que no pueda efectuar su pago de la papeleta de infracción a las reglas de tránsito; acción que le motivo presentar el reclamo materia del presente; pero sin embargo la Sub Gerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, refiere en su descargo que, el día 16 de agosto del 2023 a las 16: 06 horas aproximadamente, la persona de Yussi Usca Cruz, se hizo presente en el departamento de infracciones y Sanciones – Módulo de atención al público, con la finalidad de realizar el pago de una papeleta de infracción, siendo atendido por un personal CAS, quien le ha referido que el personal de plataformas labora en el horario de 8:00 am a 16:00 horas, ya que dicho personal tiene la condición de nombrados y la caja de recaudación donde los administrados realizan sus pagos por diferentes conceptos, cierra a la 15:45 horas en punto, con la finalidad de hacer el conteo general, asimismo el personal nombrado cumple con el horario establecido por la sub gerencia de Recursos Humanos y no se causó ningún perjuicio a la administrada, quien se presentó fuera del horario institucional.

Que, Mediante la Carta N° 1257-2023-MPSR-J/SG-RRHH, la Sub Gerencia de Recursos Humanos informa sobre el horario de ingreso y salida del personal nombrado que labora en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, incluyendo al personal que labora en la Sub Gerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, indicando, que es de 8:00 horas el ingreso y, 15:45 horas la salida.

Al respecto el artículo 135° 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 período 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



R.G. 018-2023-MPSR-J/GSG
05/10/2023

como refiere también la Sub Gerencia de Recursos Humanos, el personal nombrado que labora en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, incluyendo el personal que labora en la Sub Gerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, es de 8:00 horas el ingreso y 15:45 horas la salida; por lo que la administrada, al haber llegado e intentado pagar su papeleta de infracción a las reglas de tránsito a las 15:50 horas, como refiere en su queja; este habría llegado fuera del horario de trabajo establecido por la entidad (Sub Gerencia de Recursos Humanos 8:00 horas el ingreso y, 15:45 horas la salida), horario establecido para el personal nombrado que labora en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, incluyendo al personal nombrado que labora en la caja de recaudación de la Sub Gerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección; por cuanto la administrada pretendió efectuar un trámite administrativo (pago de papeleta de infracción al tránsito) fuera de la horario hábil para la recepción de documentos y/o pagos de parte de la entidad. Consiguientemente debe de denegarse el reclamo presentado por la administrada;

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 la administrada YUSSY USCA CRUZ, con DNI N° 45679426; en el libro de reclamaciones digital - hoja de reclamo con código N° j7ec9nep, de fecha 16 de agosto 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 Circulación, Seguridad Vial e Inspección y a la administrada 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

G.G.
A
GAI
SGGCVI
Reg. 1719
Archivo GSG-MPSR-J