



R.G. 019-2023-MPSR-J/GSG  
05/10/2023

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 019-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 05 de octubre de 2023

### VISTO:

El libro de reclamaciones hoja de reclamo N° 000003, de fecha 27 de setiembre del 2023; Carta N° 573-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 001-2023-MPSR-J/GSG-SGTD/LNVP; Informe N° 080-2023-MPSR-J/GSG-SGTD; sobre reclamo presentado por el administrado Walter Cabana Puño, 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, establece, como funciones de la Gerencia de Secretaria 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](http://www.gob.pe));*

Que, en el libro de reclamaciones de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca con hoja de reclamo N° 000003, de fecha 27 de setiembre del 2023; el administrado WALTER CABANA PUÑO, con DNI N° 40207054, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“La señorita LARICO TURPO LINO ROSHEL, se negó a llenar datos en el acta de notificación administrativa siendo este políticas que se tiene en la DDC-PUNO, cuando se hace entrega de documentos. La Srta. trabajadora en el área de mesa de partes, con código de funcionario VIVEROS9233. El acta de notificación administrativa es de acuerdo a la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General”*



R.G. 019-2023-MPSR-J/GSG  
05/10/2023

Que, mediante la Carta N° 573-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifico a la Sub Gerente de Tramite Documentario Mgtr. Yedy León Apaza, para efectos que disponga el descargo sobre el reclamo registrado en el libro de reclamaciones.

Que, mediante el Informe N° 001-2023-MPSR-J/GSG-SGTD/LNVP, la asistente administrativo de la Sub Gerencia de Tramite Documentario Leydy Nohemi Viveros Pari, efectúa su descargo indicando lo siguiente: *"(...) al respecto debo informar que en fecha 27 de setiembre del 2023, a horas 11:24, se apersono a la Sub Gerencia de Tramite Documentario, el señor administrado WALTER CABANA PUÑO, en donde presento un OFICIO N° 271-2023-SDDPCICI DDCPUN/MC, en donde solicita "la exhortación a la protección y no autorización de habilitación en el sitio arqueológico de Huayna Roque", el cual fue recepcionado por mi persona, y el documento fue derivado a la Sub Gerencia de Educación Cultura Deportes y Recreación, generando un registro único de tramite N° 00039101 que fue generado automáticamente por el Sistema de Tramite Documentario, luego se procede al sellado del documento en la parte superior, anotando la fecha y hora de recepción y firma. Y como constancia de recepción se le entrego la copia del OFICIO N° 271-2023-SDDPCICI DDCPUN/MC, con las anotaciones respectivas y posterior a ello el Sr. Walter Cabana Puño, indica que debe llenarse su acta de notificación y sin embargo le solicite la notificación y me mostro una hoja, y le solicite su cargo (copia), mencionándole que no se puede recepcionar ningún documento sin cargo, es donde el Sr. Walter Cabana Puño se molestó y levantando la voz menciono, que su acta de notificación debe llenarse con los datos personales y demás y que no está para estas tonteras y me iré a quejar en el libro de reclamaciones(...)"*

Que, mediante el Informe N° 080-2023-MPSR-J/GSG-SGTD, la Mgtr. Yedy Leon Apaza, Sub Gerente de Tramite Documentario, remite el informe de descargo referido en el párrafo anterior y agrega diciendo *"(...) que no constituye falta o daño hacia el administrado, porque el administrado recibió el cargo de recepción donde señala número de expediente, usuario quien recibe el documento, nombre del administrado, tipo de documento, asunto oficina, destino, N° de folios(...) posterior a ello solicito a la señorita que debe llenar su acta de notificación, cuando el Sr. Administrado no presentó ninguna notificación"*

Que, del análisis de los documentos y del reclamo presentado por el administrado se advierte que el reclamo gira en torno a que en fecha 27 de setiembre del presente año, el administrado refiere, que la señorita Larico Turpo Lino Roshel, se habría negado a llenar sus datos en el acta de notificación administrativa y siendo este políticas que se tendría en la DDC-PUNO, cuando se hace entrega de documentos; acción que le habría motivado para presentar el reclamo materia de la presente; pero sin embargo del descargo se colige que la persona que le habría atendido en dicha fecha es la señorita LEYDY NOHEMI VIVEROS PARI, asistente administrativo de la Sub Gerencia de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, quien en su descargo refiere haberla recepcionado el OFICIO N° 271-2023-SDDPCICI DDCPUN/MC, sobre "la exhortación a la protección y no autorización de habilitación en el sitio arqueológico de Huayna Roque", generándose automáticamente por el Sistema de Tramite Documentario, un Registro Único de Tramite N° 00039101, luego se procedió al sellado del documento en la parte superior, anotando la fecha y hora de recepción y firma, y como constancia o cargo de recepción, se le habría entregado al administrado, la copia del oficio recepcionado, con las anotaciones respectivas; y que posterior a ello el administrado, le habría solicitado llenar un acta de notificación;

Que, el Artículo 128° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, regula la recepción documental en una entidad pública, indicando que: *"Cada entidad tiene su unidad general de recepción documental, trámite documentado o mesa de partes, salvo cuando la entidad brinde servicios en varios inmuebles ubicados en zonas distintas, en cuyo caso corresponde abrir en cada local registros auxiliares al principal, al cual reportan todo registro que realicen. 128.2 Tales unidades están a cargo de llevar un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por la entidad dirigidos a otros órganos o administrados. Para el efecto, expiden el cargo, practican los asientos respectivos respetando su orden de ingreso o salida, indicando su número de*



R.G. 019-2023-MPSR-J/GSG  
05/10/2023

*ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario. Concluido el registro, los escritos o resoluciones deben ser cursados el mismo día a sus destinatarios". Y el Artículo 135° del mismo cuerpo legal establece las obligaciones de unidades de recepción, en el numeral 135.1) establece que: "Las unidades de recepción documental orientan al administrado en la presentación de sus solicitudes y formularios, quedando obligadas a recibirlos y darles ingreso para iniciar o impulsar los procedimientos, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión. 135.2) Quien recibe las solicitudes o formularios debe anotar bajo su firma en el propio escrito, la hora, fecha y lugar en que lo recibe, el número de fojas que contenga, la mención de los documentos acompañados y de la copia presentada. Como constancia de recepción, es entregada la copia presentada diligenciada con las anotaciones respectivas y registrada, sin perjuicio de otras modalidades adicionales, que por razón del trámite sea conveniente extender" finalmente el Artículo 125° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, refiere que: "1) El escrito es presentado en papel simple acompañado de una copia conforme y legible, salvo que fuere necesario un número mayor para notificar a terceros. La copia es devuelta al administrado con la firma de la autoridad y el sello de recepción que indique fecha, hora y lugar de presentación. 2) El cargo así expedido tiene el mismo valor legal que el original". conforme lo señala la normativa y como refiere también en su descargo la asistente administrativo de tramite documentario el OFICIO N° 271-2023-SDDPCICI DDCPUN/MC, se recepcionó conforme a la normatividad administrativa, generándose para ello un Registro Único de Tramite N° 00039101, por el Sistema de Tramite Documentario, luego se procedió al sellado del documento, anotándose también la fecha y hora de recepción y firma, y como constancia o cargo de recepción, se le entrego al administrado (reclamante), la copia del oficio recepcionado con las anotaciones respectivas, por cuanto no se habría vulnerado dispositivo alguno, al no llenarse datos personales en el acta de notificación solicitado por el administrado; por cuanto dicha "acta de notificación" es precisamente para las notificaciones personales, de actos administrativos a personas naturales, conforme lo regula el Artículo 21° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que refiere que la notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo; en su numeral 21.3 refiere que: "En el acto de notificación personal debe entregarse copia del acto notificado y señalar la fecha y hora en que es efectuada, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia. Si ésta se niega a firmar o recibir copia del acto notificado, se hará constar así en el acta (...)". Por lo que se concluye que el OFICIO N° 271-2023-SDDPCICI DDCPUN/MC, se recepcionó conforme a la normatividad administrativa por la Municipalidad Provincial de San Román, por consiguiente, debe de 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 WALTER CABANA PUÑO, con DNI N° 40207054; en el LIBRO DE RECLAMACIONES hoja de reclamo N° 000003, de fecha 27 de setiembre del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.



R.G. 019-2023-MPSR-J/GSG  
05/10/2023

**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, Sub Gerencia de Tramite Documentario y al administrado para su conocimiento y fines pertinentes.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.**



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN  
JULIACA

Abog. Willian W. Vargas Lipa  
GERENTE DE SECRETARIA GENERAL

C.c.  
- A  
- GM  
-SGTD  
-Reg. 2197  
Archivo GSG-MPSR-J