



R.C. 020-2023-MPSR-J/GSG  
10/10-2023

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 020-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 10 de octubre de 2023

### VISTO:

El libro de reclamaciones hoja de reclamo con código N° 0004, de fecha 02 de octubre del 2023; Carta N° 598-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 081-2023-MPSRJ/GSG/SGTD; sobre reclamo presentado por el administrado Omar Calderón Huillcahuaman, 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 (físico) de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca con hoja de reclamo con código N° 0004, de fecha 02 de octubre del 2023; el administrado OMAR CALDERÓN HUILLCAHUAMAN, con DNI N° 46417557, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“siendo las 15:30 pm, la Sra. Sub gerente de tramite documentario rechaza un documento de curso legal para levantamiento de observaciones para Certificado ITSE; sustentando que el documento no tiene validez; sin tener ningún sustento legal o TUPA, por lo que rebúsa mi tramite; no siendo la primera vez que tiene esas actitudes con mi persona; por lo consiguiente siendo reiterativo esta negativa de recepción y mala voluntad(...)”*.

R.G. 020-2023-MPSR-J/GSG  
10/10/2023

Que, mediante la Carta N° 598-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaria General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifico a la Sub Gerente de Tramite Documentario Mgtr. Yedy León Apaza, para efectos que realice su descargo sobre el reclamo registrado en el libro de reclamaciones de esta entidad.

Que, mediante el Informe N° 081-2023-MPSRJ/GSG/SGTD, la Mgtr. Yedy Leon Apaza, Sub Gerente de Tramite Documentario, efectúa su descargo indicando: *"(...) es totalmente falso, ya que mi persona a la hora mencionada por el Sr. Administrado no me encontraba en la oficina de la Sub Gerencia de Tramite Documentario, porque me dirigí a los servicios higiénicos. En tal sentido todo lo manifestado por el Administrado en el libro de reclamaciones no corresponde a la verdad, es una calumnia hacia mi persona, nunca converse con el Sr. Administrado para recepcionarle y/o negarle algún trámite, porque mi persona no realiza la recepción de documentos y/o brinda atención en ventanilla, así como refiere en su queja registrada. Quienes se encargan de la recepción de los documentos son los Asistentes Administrativos de la SGTD (...); en la fecha mencionada se ha verificado en el Sistema de Tramite Documentario que el Sr. OMAR CALDERON HUILLCAHUAMAN, presentó una solicitud en donde solicita "Levantamiento de Observaciones ITSE", generándose un Registro Único de Tramite N° 00039931-2023, documento que fue derivado a la SUB GERENCIA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRE. en el cual se evidencia que el documento fue recepcionado en la Sub Gerencia de Tramite Documentario. y no fue negado como indica en el reclamo (...); la Sub Gerencia de Tramite Documentario, viene atendiendo mostrando el debido respeto a todos los Administrados de acuerdo a las funciones asignadas en el ROF, y la Ley N° 27444 (...)"*

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 octubre del presente año la sub gerente de tramite documentario de esta entidad municipal, habría rechazado al administrado la recepción del escrito denominado "levantamiento de observaciones para Certificado ITSE" refiriéndole que el documento, no tiene validez y sustento legal, rehusándose del trámite. 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, regula sobre las obligaciones de las unidades de recepción de las entidades administrativas; en su numeral 135.1, refiere 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"** (el subrayado y negrita es nuestro). De lo que se desprende que las unidades de recepción (sub gerencia de tramite documentario) está en la obligación de orientar a los administrados en la presentación de sus solicitudes, están obligados también de recibirlos, sin calificar, o negar su recepción. Pero sin embargo en el presente caso la Mgtr. Yedy Leon Apaza, Sub Gerente de Tramite Documentario, mediante el Informe N° 081-2023-MPSRJ/GSG/SGTD, refiere en su descargo que es totalmente falso lo vertido por el administrado en su reclamo, y que en la hora mencionada por el Administrado no se encontraba en la oficina de la Sub Gerencia de Tramite Documentario, sino en los servicios higiénicos; pero luego de haber revisado en el Sistema de Tramite Documentario habría encontrado que el administrado Omar Calderón Huillcahuaman, habría presentado una solicitud sobre "Levantamiento de Observaciones ITSE", generándose para ello un Registro Único de Tramite N° 00039931-2023, y se habría derivado la misma a la Sub Gerencia de Gestión del Riesgo de Desastre; asimismo la subgerente de tramite documentario, adjunta a su escrito de descargo una copia de la solicitud presentado por el administrado, de donde se aprecia que efectivamente se encuentra estampado el sello de recepción de "Tramite Documentario" con fecha 02 octubre de 2023, sobre levantamiento de observaciones ITSE; y también adjunto una copia del Registro Único de Tramite generado al expediente cuyo número corresponde RUT N° 00039931-2023, recepcionado con 62 folios por la sub gerencia de tramite documentario de la municipalidad provincial de San Román, por consiguiente no habría sido negado en su recepción de parte de la sub gerencia de tramite documentario como lo anota el administrado en su reclamo; en ese entender debe de denegarse el reclamo presentado por el administrado, toda vez que la funcionaria indica que en la sub gerencia de tramite

R.C.T. 020-2023-MPSR-J/GSG  
10/10/2023

documentario se reciben todos los documentos que presentan los administrados con el debido respeto y en cumplimiento a la ley N° 27444.

Que, Además, cabe puntualizar, 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, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Asimismo, los administrados deben conducirse dentro de los cánones del respeto, con principios morales y profesionales para el ejercicio digno de sus actividades, permitiéndoles desempeñar mejor su trabajo en el bien común. De la misma manera el funcionario de la autoridad administrativa también debe conducirse dentro del respeto y atender a los administrados guardando un riguroso orden de ingreso y de manera igual;

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 OMAR CALDERÓN HUILLCAHUAMAN, con DNI N° 46417557; en el LIBRO DE RECLAMACIONES (físico) - hoja de reclamo con código N° 00004, de fecha 2 de octubre del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** – INSERTAR, en el LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO, 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 Trámite 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 SECRETARÍA GENERALGc.  
A  
GM  
SGTD  
Reg 2235  
Archivo GSG-MPSR-J