



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 025-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 03 de noviembre de 2023

VISTO:

El libro de reclamaciones digital - hoja de reclamo con código N° pp4c3rzvq, de fecha 12 de octubre del 2023; Carta N° 629-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 1361-2023-MPSRJ-GTSV-SGCSVI; Hoja de Coordinación N° 178-2023-MPSR-J/GTSV, sobre el reclamo presentado por el administrado Stiff Bryan Umpiri Checalla, 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 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);*

Que, en el libro de reclamaciones digital, de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca con hoja de reclamo con código N° pp4c3rzvq, de fecha 12 de octubre del 2023; el administrado STIFF BRYAN UMPIRI CHECALLA, con DNI N° 70002302, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Realice el pago de una papeleta de una unidad motorizada el días 26/03/2022, el cual hasta la fecha el pago está en proceso como si no estuviera cancelada, el número de papeleta es D0005306J, la infracción fue afecta a mi licencia de conducir con puntos en contra y mi persona ya se encuentra en otra región y no puedo realizar el reclamo de forma presencial”*;



R.G. 025-2023-MPSR-J/GSG
03/11/2023

Que, mediante la Carta N° 629-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría 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° 1361-2023-MPSRJ-GTSV-SGCSVI, el Ing. Edwerson W. Pacori Paricahua, Sub Gerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, efectúa su descargo indicando: "(...) de acuerdo al Sistema SISTRANS de la Municipalidad de San Román – Juliaca, se tiene registrado la papeleta de infracción M24 de fecha 24 de marzo de 2022, papeleta que se encuentra pagada en fecha 25 de marzo de 2022 con Boucher N° 00046873-5(...)", adjunta la captura de pantalla del Sistema SISTRANS de la Municipalidad de San Román – Juliaca, Captura de pantalla de papeletas del MTC;

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 12 de octubre del presente año, el administrado interpone su reclamo indicando que ha realizado el pago de su papeleta de infracción a las reglas de tránsito (M24), en fecha 26/03/2022, pero en el sistema del MTC estaría apareciendo en proceso como si no estuviera cancelada la papeleta D0005306J, razón por la que habría interpuesto su reclamo; pero sin embargo la Sub Gerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, refiere en su descargo que, de acuerdo al Sistema SISTRANS de la Municipalidad de San Román – Juliaca, se tiene registrado la papeleta de infracción M24 de fecha 24 de marzo de 2022, además informa que la papeleta se encuentra pagada en fecha 25 de marzo de 2022 con Boucher N° 00046873-5; de la verificación de las capturas de pantalla del Sistema SISTRANS de la Municipalidad de San Román – Juliaca, y Captura de pantalla de papeletas del MTC, se encuentra pagada la papeleta que refiere el administrado además se encuentra "libre de infracciones" y en la consulta de papeletas "no se encuentra papeletas para el administrado"

Al respecto el artículo 322° del Decreto Supremo N° 003-2014-MTC, Decreto Supremo que modifica e incorpora disposiciones al Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito - Código de Tránsito, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, al Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC y al Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2008-MTC; establece con relación al Registro de las infracciones y sanciones por infracciones al tránsito terrestre, lo siguiente: "(...) El registro de las infracciones y sanciones al tránsito terrestre en el Registro Nacional de Sanciones, estará a cargo de la Municipalidad Provincial, SUTRAN o la Policía Nacional del Perú, según corresponda, de acuerdo a las disposiciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones que consolida la información y la pone a disposición de las autoridades competentes. La información se debe ingresar en forma diaria y permanente (...)" el literal d) del numeral 3) del artículo 5° del mismo cuerpo normativo refiere que en materia de tránsito terrestre, las Municipalidades Provinciales en su respectiva jurisdicción, tienen las funciones de: "(...) Mantener actualizado el Registro Nacional de Sanciones en el ámbito de su competencia, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento"; por lo que en merito a la disposición indicada, la Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección de esta municipalidad, ha cumplido en registrar la infracción y a actualizar en la base de datos lo relacionado al pago de infracción de parte del administrado, conforme se aprecia de las capturas de pantalla de los Sistema SISTRANS de la Municipalidad de San Román – Juliaca, y de papeletas del MTC, adjuntados por la Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección. por Consiguiente, debe de denegarse el reclamo presentado por la administrado por cuanto se tiene registrado en el sistema correspondiente la papeleta de infracción M24 de fecha 24 de marzo de 2022, y se encuentra pagada la papeleta de infracción al tránsito, en fecha 25 de marzo de 2022 con Boucher N° 00046873-5; además el administrado se encuentra "libre de infracciones" y "no se encuentren papeletas para el administrado" en el sistema de consulta de papeletas del ciudadano realizado vía Web;



R.G. 025-2023-MPSR-J/GSG
03/11/2023

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 STIFF BRYAN UMPIRI CHECALLA, con DNI N° 70002302; en el libro de reclamaciones digital - hoja de reclamo con código N° pp4c3rzvq, de fecha 12 de octubre 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 al administrado en el correo electrónico stiffbryanumpiri@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 SECRETARIA GENERAL

G.G.
A.
G.M.
SGCSVI
Reg. 2458
Archivo CSRG-MPSR J