



R.G. 028-2023-MPSR-J/GSG
20/11/2023

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 028-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 20 de noviembre de 2023

VISTO:

El libro de reclamaciones físico, hoja de reclamo con código N° 0007, sin fecha del año 2023; Carta N° 646-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 087-2023-MPSRJ/GSG/SGTD; sobre reclamo presentado por la administrada Valentina Quispe Corimayhua, 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 coadyuvan 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 con código N° 0007, sin fecha del año 2023; la administrada VALENTINA QUISPE CORIMAYHUA, con DNI N° 46762393, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“no me quiere recepcionar un documento en mesa de partes, por la firma, me dijo que es muy pequeño y también tiene que ser el titular”*.



R.G. 028-2023-MPSR-J/GSG
20/11/2023

Que, mediante la Carta N° 646-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaria General de la Municipalidad Provincial de San Román, como responsable del libro de reclamaciones, notifico a la Sub Gerencia 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° 087-2023-MPSRJ/GSG/SGTD, la Mgtr. Yedy Leon Apaza, Sub Gerente de Tramite Documentario, efectúa su descargo indicando que: “(..) *la queja registrada en el libro de reclamaciones, son hechos que no se suscitaron en la Subgerencia de Tramite Documentario, ya que la señora administrada no manifiesta la fecha y/o quien fue el responsable y en que ventanilla fue rechazada dicho documento(...); en la Subgerencia de Tramite Documentario, se viene atendiendo con total normalidad, recepcionando los documentos que presentan y sin tener inconvenientes con los administrados(...)*”;

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por la administrada se advierte que el reclamo gira en torno a que, en el presente año, a la administrada no le habrían recepcionado su documento en mesa de partes, a consecuencia de que la firma era muy pequeña y que tiene ser del titular. 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 (Subgerencia 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° 087-2023-MPSRJ/GSG/SGTD, refiere en su descargo, que la queja registrada en el libro de reclamaciones, son hechos que no se suscitaron en la Subgerencia de Tramite Documentario, y que la administrada no indica la fecha, el responsable y en que ventanilla fue rechazada dicho documento, y que en la Subgerencia de Tramite Documentario, vendrían atendiendo con total normalidad. El artículo 15 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en su numeral 15.4, establece que: “*el reclamo debe contener información clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo, según el formato de registro en su versión física y digital aprobado conforme a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo*”. Además, en su numeral 15.5 establece que: “*Las personas pueden complementar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes para facilitar la evaluación por parte de la entidad. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de medios o documentos que lo sustenten*”; en ese entender se notificó a la administrada para que complemente la información respecto a la identidad del trabajador que no quiso recepcionar su documento y adjunte una copia del escrito que no habría sido recepcionado; pero sin embargo la administrada no ha complementado la información solicitada; Por Consiguientemente debe denegarse el reclamo presentado por el administrado, por cuanto la Subgerencia de Tramite Documentario, refiere en su descargo, que la queja registrada en el libro de reclamaciones, son hechos que no se suscitaron en la Subgerencia de Tramite Documentario, y que la administrada no indica la fecha, el responsable y en que ventanilla fue rechazada dicho documento, y que en la Subgerencia de Tramite Documentario, vendrían atendiendo con total normalidad;

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



R.G. 028-2023-MPSR-J/GSG
20/11/2023

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 VALENTINA QUISPE CORIMAYHUA, con DNI N° 46762393; en el LIBRO DE RECLAMACIONES (físico) - hoja de reclamo con código N° 00007, sin fecha del año 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO. – **INSERTAR**, en el LIBRO DE RECLAMACIONES FISICO, 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. William W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARIA GENERAL

C.e.
- A
- GM
-SGTD
-Reg. 2377
Archivo GSG-MPSR-J