R.G. 029-2023-MPSR-J/GSG
27/11/2023

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 029-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 27 de noviembre de 2023

VISTO:

El libro de reclamaciones físico, hoja de reclamo con código N° 0010, del 21 de noviembre del año 2023; Carta N° 724-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 090-2023-MPSRJ/GSG/SGTD; sobre reclamo presentado por el administrado HILBER IVER LOPEZ 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 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 (físico) de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca con hoja de reclamo con código N° 00010, del 21 de noviembre del año 2023; el administrado HILBER IVER LOPEZ CRUZ con DNI N° 41961556, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: "*Siendo las 10:11 am me apersono a la municipalidad distrital de Juliaca, para hacer entrega de oficios de la Fiscalía de lavado de Activos – Juliaca en la cual estuve parado aproximadamente 40 minutos sin que nadie me dé información de los motivos del porque no Atendían en mesa de partes. Siendo las 10:55 am me dirijo al área de Secretaria para hacer mi reclamo en la que me indican que no hay sistema. Estando que no hay*

Sistema no tiene otra medida de solución a los usuarios. Sin sistema prácticamente no atienden y los usuarios se ven perjudicados";

Que, mediante la Carta N° 724-2023-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° 090-2023-MPSRJ/GSG/SGTD, la Mgtr. Yedy Leon Apaza, Sub Gerente de Tramite Documentario, efectúa su descargo indicando que: *"(…) no es verdad que no había atención a las 10:11 am, ya que en el sistema de tramite documentario existe registros ingresados a las 10:24 am (adjunta una imagen) no es verdad que nadie le haya informado al administrado sobre el inconveniente que se tuvo con el Sistema de Tramite Documentario, porque la Srta. Leydy Viveros Parí asistente administrativo, salió a informar a los administrados que venían llegando a presentar sus documentos, que por el momento no se contaba con el sistema para poder recepcionar los documentos, y así mismo se brindó orientación sobre la presentación de sus documentos(…) el sistema estaba reiniciándose y comenzamos a recepcionar documentos a las 10:54 am (adjunta una imagen)… hubo una caída en el Sistema de Tramite Documentario, la conexión era intermitente, ya que hubo inconvenientes con el proveedor del Servicio y se tuvo que reiniciar el sistema, durante ese tiempo transcurrido no hubo inconvenientes ya que los administrados entendieron lo sucedido. A algunos administrados se les recomendó que también podrían presentar sus documentos a través de la mesa de partes virtual (…)";*

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por el administrado se advierte que el reclamo gira en torno a que, el 21 de noviembre del año 2023, siendo las 10:11 am. se habría apersono a la mesa de partes de esta entidad municipalidad para presentar oficios del Ministerio Publico correspondientes a la Fiscalía de lavado de Activos, en la cual refiere estar parado aproximadamente 40 minutos, sin que nadie le dé información de los motivos del porque no Atendían en mesa de partes y finalmente siendo las 10:55 am. se habría dirigido a la Gerencia de Secretaria General para hacer el reclamo, en la que recién le habrían indicado que no hay sistema, razón por la que el administrado habría presentado su reclamo en el libro de reclamaciones física existente en esta corporación municipal. 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° 090-2023-MPSRJ/GSG/SGTD, refiere en su descargo, a la queja registrada en el libro de reclamaciones, que no es verdad que no había atención a las 10:11 am, como refiere el administrado, ya que en el sistema de tramite documentario existe registros de documentos presentados o ingresados a las 10:24 am, para su corroboración adjunta una captura de imagen de donde se desprende que efectivamente a las 10:24 am, aparece el registro de la recepción de un documentos administrativo, por lo que carecería de veracidad lo vertido por el administrado en su reclamo al manifestar que estuvo desde las 10:11 am, sin poder presentar los oficios del Ministerio Publico, así mismo se habría informado al administrado sobre el inconveniente que se tuvo con el Sistema de Tramite Documentario, por cuanto la trabajadora administrativo Leydy Viveros Parí, habría informado a los administrados, que por el momento no se contaba con el sistema para poder recepcionar los documentos, además la Sub Gerencia de Tramite Documentario les ha informado a los administrados para que puedan presentar sus documentos más tarde o en su defecto también pueden hacerlo a través de la mesa de partes virtual; en ese sentido no existe agravio alguno al administrado y por Consiguientemente debe denegarse el reclamo presentado por el administrado, por cuanto

R.G. 029-2023-MPSR-J/GSG
27/11/2023

la Subgerencia de Tramite Documentario de esta entidad en ese momento estaba impedido de recibir los documentos en forma física por la caída del Sistema de Tramite de Documentos, frente a ello los administrados tienen también la opción de presentar sus documentos mediante la mesa de partes virtual (*http://documentosvirtuales.com/mpv_mpsanroman*). Sin perjuicio a lo manifestado debe recomendarse a la Sub Gerencia de Tramite Documentario para que pueda implementar otro mecanismo de recepción de documentos, para las ocasiones en los que se tenga inconvenientes con el Sistema de Tramite de Documentos;

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;

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA – JULIACA

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. –**DENEGAR,** el reclamo presentado por el administrado HILBER IVER LOPEZ CRUZ con DNI N° 41961556; en el LIBRO DE RECLAMACIONES (físico) - hoja de reclamo con código N° 00010, del 21 de noviembre 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. – RECOMENDAR, a la Subgerencia de Tramite Documentario, para que pueda implementar otro mecanismo de recepción de documentos, para las ocasiones en los que se tenga inconvenientes con el Sistema de Tramite de Documentos.

ARTÍCULO CUARTO. – 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. 2377
Archivo GSG-MPSR-J