



R.G. 030-2023-MPSR-J/GSG
21/12/2023

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 030-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 21 de diciembre de 2023

VISTO:

El libro de reclamaciones digital - hoja de reclamo con código N° dp0cj9ovj, de fecha 29 de noviembre del 2023; Carta N° 777-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 1799-2023-MPSRJ-SGCSVI-DIS; Carta N° 819-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 099-2023-MPSRJ/GSG/SGTD; sobre el reclamo presentado por el administrado Ricardo Condori Alvarez, 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);*

Que, en el libro de reclamaciones digital, de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca con hoja de reclamo con código N° dp0cj9ovj, de fecha 29 de noviembre del 2023; el administrado RICARDO CONDORI ÁLVAREZ, con DNI N° 25575648, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“El Sub Gerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, Sr. Pacori Paricahua se ha negado atenderme en un procedimiento con Carta Poder simple otorgado a mi persona por el señor Deket Rene Mamani Roque en un procedimiento de actualización a su*



R.G. 030-2023-MPSR-J/GSG
21/12/2023

favor en el Sistema Nacional de Sanciones a cargo de dicha Sub Gerencia, aduciendo que ésta tiene que estar legalizada, por más que le he señalado que la Ley lo permite conforme se aprecia en la propia Carta Poder, diciéndome "si me traes la carta legalizada te atiendo porque este trámite es personal", y ante mi insistencia señaló en forma prepotente "reclama donde quieras", lo cual vulnera flagrantemente las disposiciones establecidas en art. 126 del TUO de la Ley 27444 que establece EL DERECHO DE REPRESENTACIÓN de los administrados; y, en el art. 126.1 que señala taxativamente que esta representación se ejerce con CARTA PODER SIMPLE. Asimismo, cuando he solicitado el Libro de Reclamaciones, no lo tenían en las oficinas de la Gerencia de Transportes, y me han enviado a Mesa de Partes General de la Municipalidad, en la Plaza de Armas, donde tampoco lo tenían, señalándome que el libro en cuestión estaba en la Secretaría General, donde también me he acercado y solo me han dicho que no estaba el encargado y podía hacer el reclamo virtual, no poniendo a mi disposición ningún equipo informático para ello. Es decir, en los hechos, La Municipalidad Provincial de San Román NO PONE A DISPOSICIÓN de los administrados el Libro de Reclamaciones, bajo ninguna de las formas, física o virtual, conforme disponen las normas sobre la materia, lo cual se aprecia en que en NINGUNA DE SUS OFICINAS existe el aviso de su existencia"

Que, mediante la Carta N° 777-2023-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° 1799-2023-MPSR-J-SGCSVI-DIS, el Dr. Edwerson William Pacori, Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, efectúa su descargo indicando: "(...) el 29 de noviembre de 2023 a horas 12:30 aproximadamente la persona de RICARDO CONDORI ÁLVAREZ, se presenta a la Sub Gerencia de Circulación Seguridad Vial e Inspección, en representación del administrado MAMANI ROQUE DEKET, con el fin de hacer el seguimiento del expediente que le corresponde al administrado antes mencionado, en el cual se le indica al señor Ricardo Condori Álvarez, que para hacer el seguimiento de los expedientes necesita la carta poder, el mismo que no se mostró en ningún momento(...) así mismo debo mencionar que debido a la sobre carga de solicitudes presentada por los administrados, mi persona viene realizando denodados esfuerzos para poder avanzar con el Registro de Resoluciones al sistema nacional de sanciones(...)".

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 29 de noviembre del presente año, el Sub Gerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, se habría negado en atenderle al administrado en un procedimiento administrativo con Carta Poder simple, aduciendo que ésta tiene que estar legalizada, y que todo trámite es personal, y también podía reclamar donde quisiera y cuando el administrado solicito el Libro de Reclamaciones, no lo tenían en las oficinas de la Gerencia de Transportes, y le habrían referido trasladarse a la Mesa de Partes, donde refiere que tampoco lo tenían y finalmente la municipalidad no pondría a disposición de los administrados el Libro de Reclamaciones, ni existiría el aviso de su existencia; situación que le habría motivado al administrado, para poder presentar su reclamo materia del presente; frente a ello, el Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, al efectuar su descargo señala que, el 29 de noviembre de 2023 a horas 12:30 aproximadamente el administrado, se presentó a la Subgerencia, en representación del administrado Mamani Roque Deket, con el fin de hacer, el seguimiento del expediente que le corresponde al administrado antes mencionado, en el cual le habría indicado, que, para hacer el seguimiento de los expedientes se necesita la carta poder, el mismo que no habría mostrado el administrado en ningún momento. Pero sin embargo de la evaluación del expediente a folios 2, se advierte la existencia de una copia de "Carta de Poder" adjuntado por el administrado al momento de presentar su reclamo, de donde se aprecia que el ciudadano, Deket Rene Mamani Roque, otorga poder al administrado (Ricardo Condori Álvarez con DNI N° 25575648), para que en su representación pueda realizar procedimientos de prescripción de papeletas de infracción ... así como gestionar la actualización del Sistema Nacional de Sanciones, en referencia a la mencionada papeleta de infracción. Por consiguiente, el administrado acredita haber tenido la carta de poder, que le faculta hacer seguimiento de documentos en favor de su representado, pero sin embargo el Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección (Dr. Edwerson William Pacori) no le habría atendido,



R.G. 030-2023-MPSR-J/GSG
21/12/2023

vulnerándose así el numeral 126.1) del Artículo 126° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que regula la representación de los administrados, en el siguiente sentido: “Para la tramitación de los procedimientos, es suficiente carta poder simple con firma del administrado, salvo que leyes especiales requieran una formalidad adicional”; por lo que en este extremo, es acogible el reclamo presentado por el administrado, debiendo recomendarse al Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, la atención correspondiente al administrado conforme a la normatividad indicada anteriormente.

Y con referente al reclamo del administrado, que la Municipalidad Provincial de San Román no pondría a disposición de los administrados el Libro de Reclamaciones, y que en ninguna de las oficinas existiría el aviso de la existencia del libro de reclamaciones; al respecto la Subgerencia de Tramite Documentario, mediante el Informe N° 099-2023-MPSRJ/GSG/SGTD, refiere que: “*existe un comunicado en un lugar visible, donde se pone en conocimiento de la población la plataforma digital del libro de reclamaciones de la municipalidad, el cual se accede con el siguiente enlace: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=816 y/o QR*” y adjunta una captura de la imagen del comunicado. Por consiguiente, en este extremo debe de denegarse, el reclamo presentado por el administrado, por cuanto se tiene un comunicado en un lugar visible de la Subgerencia de Tramite Documentario de esta entidad, el uso y acceso al libro de reclamaciones digital, conforme lo establece también el numeral 5.2) del artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que Establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública, que refiere que “*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)*”, por consiguiente, no se le limitó al administrado en el uso y acceso al libro de reclamaciones digital de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.

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. – **ACEPTAR EN PARTE**, el reclamo presentado por el administrado RICARDO CONDORI ÁLVAREZ, con DNI N° 25575648; en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL - hoja de reclamo con código N° dp0cj9ovj, de fecha 29 de noviembre del 2023; por cuanto el administrado no ha sido atendido con una carta de poder simple por parte del Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección (Dr. Edwerson William Pacori), vulnerándosele el derecho que le asiste al administrado en el numeral 126.1) del Artículo 126° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

ARTÍCULO SEGUNDO. – **RECOMENDAR**, al Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, la atención correspondiente al administrado conforme a la normatividad regulado en el numeral 126.1) del Artículo 126° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

ARTÍCULO TERCERO. – **INSERTAR**, en el LIBRO DE RECLAMACIONES, correspondiente la presente resolución y se tenga por atendido al administrado.



R.G. 030-2023-MPSR-J/GSG
21/12/2023

ARTÍCULO CUARTO. – 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 para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA
.....
Abog. William W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

C.c.
- A
- GM
- SGC/SVI
- Reg. 3003
- Archivo GSG-MPSR-J