



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 003-2024-MPSR-J/GSG

Juliaca, 01 de febrero de 2024

### VISTO:

El Libro de Reclamaciones – Hoja de Reclamación N° 000015, de fecha 25 de enero del 2024; CARTA N° 081-2024-MPSR-J/GSG; INFORME N° 005-2024-MPSR-J/GSG/SGTD; sobre reclamo presentado por el administrado Felipe Mendoza Pilco 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, 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 Secretaría 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, su 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”*. 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](http://www.gob.pe))”*;

Que, en el Libro de Reclamaciones (físico) de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo N° 000015, de fecha 25 de enero del 2024; el administrado FELIPE MENDOZA PILCO, con D.N.I. N° 02440413, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“mala atención de mesa de partes en no recibir un simple escrito de aclaración y fundamentación de un expediente que ya existe”*;

Que, mediante CARTA N° 081-2024-MPSR-J/GSG; de fecha 26 de enero del 2024, y con el propósito de alcázar la verdad material y resolver con mayor criterio la hoja de reclamo, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román, ha solicitado información al Subgerente de Tramite Documentario de esta Corporación Municipal, para efectos de que pueda hacer su descargo.

Que, a través del INFORME N° 005-2024-MPSR-J/GSG/SGTD de fecha 30 de enero de 2024, el Subgerente de Tramite Documentario de esta corporación municipal, efectúa su descargo indicando que: *“(...) lo vertido por el Administrado es completamente falso ya que la Sub Gerencia de Tramite Documentario viene atendiendo con toda formalidad del Caso mostrando el debido respeto a todos los Administrados, de acuerdo a las funciones asignadas en el ROF, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General, y según la Directiva de Tramite Documentario. SEGUNDO; Así mismo debo informar que el Sr. Administrado se apersonó a la SGTD para presentar un escrito a nombre de la Sra. SILVIA CATALINA HUMPIRE RODRIGUEZ, con DNI 02406502, al revisar el documento se puede evidenciar que no cuenta con la firma del solicitante. Y solo contaba con la firma del Abogado FELIPE MENDOZA PILCO. Se le manifestó al Sr. Felipe Mendoza Pilco, que falta firmar el documento por la Sra. Silvia Catalina, y el Sr. Felipe Mendoza comenzó gritar de manera prepotente “no saben nada, eso no es necesario, porque ya ha sido presentado anteriormente en otro documento y estov apurado porque tengo audiencia, tengo poder”, así mismo se le solicitó*



R.G. 003-2024-MPSR-J/GSG  
01/02/2024

la carta poder y que pueda adjuntar al escrito (una copia), el Sr. Felipe Mendoza prepotentemente dijo "sácamelo pe tu" y posterior a ello solicitó el libro de reclamaciones, dirigiéndose a la Gerencia de Secretaría General. Luego el Sr. Felipe Mendoza, retomó a la SGTD para presentar su documento, que fue recepcionado y registrado en el Sistema de Trámite Documentario con el RUT N° 3873-2023, el cual fue derivado a la Sub Gerencia de Registro Civil, tal como se evidencia en la siguiente imagen (...)"

Nº RUT	Nº H	Fch. y Hra. de recep.	Descripción del Documento	Afectados y Nombres / Razón Social del Administrado	Asunto
0003873	00003852	26/01/2024 08:46:08	Doc. EXPEDIENTE CIVIL/01/03	HUMPIRE RODRIGUEZ SILVIA CATALINA	ACLARAR Y FUNDAMENTO III SOLICITUD PRINCIPAL

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 25 de enero del presente año, la Subgerencia de Trámite Documentario de esta corporación municipal, habría brindando una mala atención al no recibir un escrito de aclaración y fundamentación de un expediente que ya existía, acción que le habría motivado presentar el reclamo materia del presente; por otro lado, la Mgtr. Yedy León Apaza, en su condición de Subgerente de Trámite Documentario, señala que lo vertido por el administrado Felipe Mendoza Pilco es completamente falso, y que el administrado se apersonó a la Subgerencia de Trámite Documentario para presentar un escrito a nombre de la señora Silvia Catalina Humpire Rodríguez, que no contaba con la firma del solicitante, solo contaba con la forma del Abg. Felipe Mendoza Pilco (...), a quien se le solicitó adjunte una copia de la carta poder. Luego de presentar su reclamo el Abg. Felipe Mendoza Pilco, retornó a la Subgerencia de Trámite Documentario para presentar su documento, que fue recepcionado y registrado en el Sistema de Trámite Documentario con el RUT N° 3873-2024, el mismo que fue derivado a la Subgerencia de Registro Civil. Respecto a los hechos (mala atención) referido por el administrado, no existe mayores elementos que corroboren el reclamo presentado por parte del administrado; en consecuencia debe denegarse el reclamo, en mérito al literal b), del numeral 16.2) del artículo 16° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que regula sobre la respuesta del reclamo, indicando que la unidad de organización de la entidad pública cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo. Sin perjuicio a ello cabe puntualizar, que, el documento del Abg. Felipe Mendoza Pilco, fue recepcionado por la Subgerencia de Trámite Documentario, tal como se puede apreciar en la imagen que obra en el expediente administrativo materia de la presente.

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; 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 FELIPE MENDOZA PILCO, con D.N.I. N° 02440413; en el Libro de Reclamaciones Físico – Hoja de Reclamo N° 000015, de fecha 25 de enero del 2024, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** – INSERTAR, en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL 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 Trámite Documentario y al administrado (N° de celular 998666606), 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

CC  
- A  
- GM  
- SGTD  
REG- 243  
ARCHIVO GSG-MPSR-J