



R.G. 005-2024-MPSR-J/GSG
15/02/2024

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 005-2024-MPSR-J/GSG

Juliaca, 15 de febrero de 2024

VISTO:

El Libro de Reclamaciones – Hoja de Reclamación N° 000017, de fecha 08 de febrero del 2024; CARTA N° 133-2024-MPSR-J/GSG; INFORME N° 008-2024-MPSR-J/GSG/SGTD; sobre reclamo presentado por el administrado David Cáceres Chambi, 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 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 N° 000017, de fecha 08 de febrero del 2024, el administrado DAVID CACERES CHAMBI, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 46473847, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Ausencia de personal en atención preferencial en mesa de partes, el suscrito me encontraba con mi menor hijo por lo que el suscrito tuvo que realizar los trámites por la atención normal que brinda mesa de partes realizando mi cola para que se me pueda atender”*.

Que, mediante CARTA N° 133-2024-MPSR-J/GSG; de fecha 08 de febrero 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 un informe a la Subgerente de Tramite Documentario de esta corporación municipal, para efectos de que pueda realizar el descargo correspondiente.

Que, a través del INFORME N° 008-2024-MPSR-J/GSG/SGTD de fecha 09 de febrero de 2024, el Subgerente de Tramite Documentario de esta corporación edil, efectúa su descargo indicando que: *“(…) según lo manifestado por el Sr. DAVID CACERES CHAMBI queja registrada en el libro de reclamaciones, es falso, ya que siendo las 12:36 horas del mediodía cuando el Administrado presentaba su documento en la Sub Gerencia de Trámite Documentario, se encontraba solo y no había ningún menor de edad que lo acompañaba, mi persona fue quien lo atendió en la ventanilla N° 2, y el Sr. David Cáceres Chambi preguntó “no tienen ventanilla para atención preferencial?” respondiendo a su pregunta le dije si contamos con esa ventanilla y es la ventanilla N° 1, y en estos momentos el personal está en su horario de refrigerio de 12:00 a 13:00 pm. Así mismo le manifesté que si hay alguien (persona) que requiere de la atención preferencial,*



R.G. 005-2024-MPSR-J/GSG
15/02/2024

puede acercarse a esta ventanilla para su atención respectiva. El Sr. David Cáceres Chambi, dijo "no veo ninguna ventanilla, ningún comunicado, ningún letrado, nada". Respondiendo a lo mencionado por el Administrado le dije está pegado en la ventanilla N° 1, y con imágenes y el Sr. Administrado se puso a observar, y dijo me vas a facilitar tu libro de reclamaciones mientras registraba el documento y derivando a la Sub Gerencia de Registro Civil y generando un Registro Único de Trámite N° 00006104-2024, que fue generado automáticamente por el Sistema de Trámite Documentario, el cual se puede evidenciar en la siguiente imagen:



Posterior a ello le devolví el cargo de recepción al Administrado, y así mismo le mencioné que el Libro de Reclamaciones se encuentra en la Gerencia de Secretaría General, y en eso el Sr. David Cáceres Chambi, llamó a una señora, que ingresaba a la Municipalidad por la puerta principal, empujando un coche de bebé, y la señora sin prestarle mayor importancia se dirigió hacia el interior del Municipio y en ningún momento se apersonó a las ventanillas para presentar algún documento. Y luego el Sr. Administrado se retiró (...)"

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 08 de febrero del 2024 a horas 12:36 am, la Subgerencia de Trámite Documentario de esta corporación municipal, no habría brindado una atención preferencial al administrado, quien refiere que se encontraba con su menor hijo, 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 de esta corporación municipal, señala que lo vertido por el administrado David Cáceres Chambi es completamente falso, y que el administrado al momento de apersonarse a la Subgerencia de Trámite Documentario para presentar su escrito se encontraba solo y no estaba acompañado de ningún niño menor de edad; ha de tenerse en cuenta que los hechos materia del presente sucedieron en la hora de refrigerio del personal, con el fin de brindar atención de manera continua a la población en la recepción de sus documentos de los distintos trámites administrativos; por ello no todas las ventanillas de atención al usuario atienden al 100%, sin perjuicio de ello se brindó la atención al administrado David Cáceres Chambi, cuyo documento fue recepcionado y registrado en el Sistema de Trámite Documentario con el Registro Único de Trámite N° 00006104-2024, el mismo que fue derivado a la Subgerencia de Registro Civil. Respecto a los hechos referidos por el administrado, no existe mayores elementos que corroboren el reclamo presentado por parte del administrado (elementos de convicción que demuestren que estaba a cargo de un niño menor de edad al momento de los hechos); 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 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 administrado David Cáceres Chambi, 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 **DAVID CACERES CHAMBI**, con D.N.I. N° 46473847; en el Libro de Reclamaciones Físico – Hoja de Reclamo N° 000017, de fecha 08 de febrero 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.



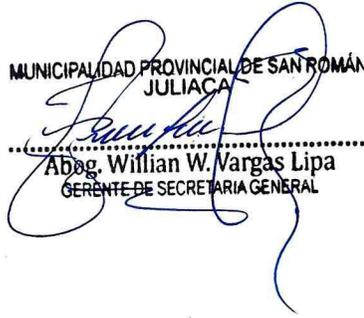
R.G. 005-2024-MPSR-J/GSG
15/02/2024

ARTÍCULO TERCERO. – ENCARGAR, a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución a la Gerencia Municipal, Subgerencia de Tramite Documentario y al administrado a su correo electrónico: davidcoyote_14@hotmail.com, 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
-SG-TD
REG. 362
ARCHIVO GSG-MPSR-J