



R.G. 006-2024-MPSR-J/GSG
16/02/2024

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 006-2024-MPSR-J/GSG

Juliaca, 16 de febrero de 2024

VISTO:

El Libro de Reclamaciones – Hoja de Reclamación N° 000019, de fecha 12 de febrero del 2024; CARTA N° 148-2024-MPSR-J/GSG; INFORME N° 009-2024-MPSR-J/GSG/SGTD; sobre reclamo presentado por el administrado Fritz Eliot Alarcon Apaza, 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° 000019, de fecha 12 de febrero del 2024, el administrado FRITZ ELIOT ALARCON APAZA, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 42894731, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: “Solicito con Carta 002-2024/FEAA, requisitos para tramite de Licencia de construcción vía regularización según TUPA, el mismo que en mi documento solicito que sea atendido por Asesoría Jurídica, pero la señorita de mesa de partes con código Cabrera 4701, lo deriva a la Subgerencia de Autorizaciones Urbanas, pese a que le indique, generándome un perjuicio a la solicitud de mi carta que ingreso en fecha 12-02-2024 con RUT 6559-2024, lo cual atenta en contra del Principio de Celeridad.”.

Que, mediante CARTA N° 148-2024-MPSR-J/GSG de fecha 13 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° 009-2024-MPSR-J/GSG/SGTD de fecha 15 de febrero de 2024, el Subgerente de Tramite Documentario de esta corporación edil, efectúa su descargo indicando que: “(...) que el día 12 de enero del presente año, siendo las 15:22 horas, el Sr. FRITZ ELIOT ALARCON APAZA, se apersonó a la Sub Gerencia de Tramite Documentario, para presentar la CARTA 002-2024/FEAA, en donde solicita: “(1) REQUISITOS PARA TRAMITE DE LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN EN VIA DE REGULARIZACIÓN SEGÚN TUPA VIGENTE-MPSRI”. Al verificar el documento, estaba con atención a la



R.G. 006-2024-MPSR-J/GSG
16/02/2024

Gerencia de Asesoría Jurídica, y le indique al Sr. Administrado que, según el ROF, los requisitos para trámite de licencia construcción en vía de regularización son funciones de la Sub Gerencia de Autorizaciones Urbanas, y no son funciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica. El Sr. FRITZ ELIOT ALARCON APAZA, se molestó y empezó a levantar la voz, gritando dijo: "yo quiero que vaya a Asesoría Jurídica, y no puede obstruir mi solicitud, yo soy Ex Regidor, yo sé, pásamelo y punto". Respondiendo a sus gritos le dije: Señor no hay la necesidad de gritar, mi persona le está comunicando sobre lo que Usted está solicitando, esa información no la va brindar la Gerencia de Asesoría Legal. El Sr. FRITZ ELIOT ALARCON APAZA, seguía gritando, "entonces pásamelo al Alcalde, que el vea a donde me lo pasa". Respondiendo a sus gritos, le dije que no puedo pasar su documento donde Usted quiere, debo derivar el documento al Área que corresponde y según el ROF y el TUPA, su documento se derivará a la Sub Gerencia de Autorizaciones urbanas. El FRITZ ELIOT ALARCON APAZA, seguía enfadado y dijo "pásamelo a donde dices, igual voy a quejarme". SEGUNDO: El documento fue recepcionado y derivado a la Sub Gerencia de Autorizaciones Urbanas, generando un Registro Único de Trámite N° 00006559-2024, 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. Sin causar ningún perjuicio en el trámite correspondiente. TERCERO: Así mismo debo informar que en la Sub Gerencia de Trámite Documentario, se viene atendiendo 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, Directiva de Trámite Documentario, de igual forma para la recepción del documento se tomó en cuenta las siguientes normas: DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos 3.- "Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos". DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 "Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo" 1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima. - "La autoridad administrativa brinda a sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener". SEGÚN EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES - SUB GERENCIA DE AUTORIZACIONES URBANAS. - Artículo 106°. - Son Funciones y atribuciones de la Sub Gerencia de Autorizaciones Urbanas: 4) Otorgar las licencias de obra nueva y en vía de regularización, así como para la ampliación, remodelación, modificación, demolición y cercado de terrenos. De igual forma debo informar que no se ha generado ningún perjuicio a la solicitud presentada por el administrado".

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 12 de febrero del 2024, la Subgerente de Trámite Documentario de este corporativo municipal, derivó la solicitud presentada por el administrado a la Subgerencia de Autorizaciones Urbanas más no a la Gerencia de Asesoría Jurídica como solicitaba el administrado, acción que le habría motivado a presentar el reclamo materia del presente.

Respecto a los hechos (obstrucción de solicitud) referido por el administrado, según como refiere la Subgerente de Trámite Documentario en su Informe de descargo, pone de conocimiento que según el Reglamento de Organizaciones y Funciones de esta municipalidad (ROF) en su Artículo 106°. - prescribe: "Son Funciones y atribuciones de la Sub Gerencia de Autorizaciones Urbanas: 4) Otorgar las licencias de obra nueva y en vía de regularización, así como para la ampliación, remodelación, modificación, demolición y cercado de terrenos.", asimismo en el cuerpo legal del Decreto Legislativo N° 1272 en su Artículo IV. Prescribe "Principios del procedimiento administrativo" 1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima. - "La autoridad administrativa brinda a sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener. Por tanto, de acuerdo al cuerpo normativo precedente se denota que la Subgerente de Trámite Documentario de este corporativo municipal procedió según sus funciones y dentro del marco legal correspondiente, derivando correctamente la solicitud presentada por el Sr. Fritz Eliot Alarcón Apaza, a la Sub Gerencia de Autorizaciones Urbanas; 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



R.G. 006-2024-MPSR-J/GSG
16/02/2024

reclamo. Sin perjuicio a ello cabe puntualizar, que, el documento del administrado Sr. Fritz Eliot Alarcón Apaza, 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 **FRITZ ELIOT ALARCON APAZA**, con D.N.I. N° 42894731; en el Libro de Reclamaciones Físico – Hoja de Reclamo N° 000019, de fecha 12 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.

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 a su correo electrónico: neoliot@hotmail.com, para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Abog. Willán W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

C.C.
-A
-GM
-SG-TD
REG. 391
ARCHIVO GSG-MPSR-J