



R.G. 007-2024-MPSR-J/GSG
16/02/2024

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 007-2024-MPSR-J/GSG

Juliaca, 16 de febrero de 2024

VISTO:

El Libro de Reclamaciones – Hoja de Reclamación N° 000016, de fecha 06 de febrero del 2024; CARTA N° 122-2024-MPSR-J/GSG; INFORME N° 001-2024-MPSR-J/GPSO/CPSC-CAPF; CARTA N° 079-2024-MPSR-J/GPSO; sobre reclamo presentado por el administrado Luis Alberto Palomino Cano 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° 000016, de fecha 06 de febrero del 2024, el administrado LUIS ALBERTO PALOMINO CANO, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 10333750, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“El día de ayer 05/02/24 me apersoné la dicha Gerencia donde fui atendido por el Asesor Abog. Carlos Alberto Postigo Flores, el cual fui maltratado y no quería que le dé explicaciones del trámite convenio con la Municipalidad Provincial de San Román Consultores PCVIN Seguros Integral S.A.C. incluso me quito mi celular en presencia de sus trabajadores que se encontraban en dicha OFICINA, No podemos permitir este trato AL USUARIO espero su respuesta y sanción respectiva.”*

Que, mediante CARTA N° 122-2024-MPSR-J/GSG de fecha 06 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 Gerente de Prevención, Seguridad y Ordenamiento de este corporativo municipal, para efectos de que pueda hacer su descargo.

Que, a través de la CARTA N° 079-2024-MPSR-J/GPSO de fecha 09 de febrero de 2024, que contiene el Informe N° 001-2024-MPSR-J/GPSO/CPSC-CAPF, emitido por el Coordinador de Programas de Seguridad Ciudadana de este Corporativo Municipal, efectúa su descargo indicando que: *“(...) PRIMERO, - Que, el día 5 de febrero del 2024, al promediar las 10.45 de la mañana escuché voces subidas de tono en la planta superior de la Gerencia de Prevención, Seguridad y Ordenamiento, dado que en esos ambientes solo trabajan compañeras (damas) de inmediato subí a percatarme que sucedía encontrando a una persona lanzando gritos airados, el mismo de inmediato se presentó*



R.G. 007-2024-MPSR-J/GSG
16/02/2024

como LUIS ALBERTO PALOMINO CANO Gerente de la empresa CONSULTORIA PEVEN SEGURIDAD INTEGRAL S.A.C. SEGUNDO. - A pesar de la actitud ya descrita, se procedió atenderlo, el mismo indico que tenía en trámite la solicitud de firma de un convenio interinstitucional, al respecto se le indico que la respuesta a su solicitud se encontraba en mesa de partes de la Gerencia, a fin que pueda ser notificado, sin embargo, la persona en mención persistía en que se debería entregárselo en convenio firmado TERCERO. - Bajo esas condiciones se le reitera pueda recabar su respuesta (carta) en mesa de partes, inesperadamente en ese momento empieza a lanzar improperios al personal de la oficina (damas) incluso le propina un golpe a la compañera secretaria, razón por la cual se le invita a que se retire de la oficina, son en esas circunstancias donde el mencionado saca su celular airadamente al parecer con intenciones de grabar, pero al notar que nadie le levantaba la voz ni le respondía pretende provocar al personal levantando la mano como amenazando y en ese momento se le cae el celular al suelo, al notar que no pretendíamos responderle con gritos como el, trato al personal, procedió a retirarse. CUARTO. - Que, el artículo iv, numeral 1.11, segundo párrafo del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, indica: Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público. SIENDO QUE EL PRESENTE CASO NO SE AFECTA EL INTERÉS PÚBLICO, DEBE DE TENERSE EN CUENTA QUE EL QUEJOSO NO PRESENTA MEDIOS DE PRUEBA QUE ACREDITEN LOS HECHOS QUE INDICA, SIENDO SOLO SUS AFIRMACIONES LAS CUALES DEBEN SER CONTRASTADAS CON LAS AFIRMACIONES DESCRITAS EN EL PRESENTE INFORME Y DE SER CASO CON LOS TESTIMONIOS DE LAS PERSONAS PRESENTES EN MOMENTO DE LOS HECHOS (...).”

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 06 de febrero del 2024, el Coordinador de Programas de Seguridad Ciudadana de este Corporativo Municipal, no habría brindado una atención adecuada al administrado quien refiere que fue maltratado y no le recibió explicaciones acerca del trámite de convenio entre Consultoría Pevén Seguridad Integral S.A.C. y este Corporativo Municipal, acción que le habría motivado presentar el reclamo materia del presente; por otro lado, el Abog. Carlos Alberto Postigo Flores, en su condición de Coordinador de Programas de Seguridad Ciudadana de este Corporativo Municipal, señala que lo vertido por el administrado Luis Alberto Palomino Cano, no se ajusta a la verdad, y que el administrado al momento de apersonarse a la Gerencia de Prevención, Seguridad y Ordenamiento tenía una conducta airada, lanzando gritos e improperios a todo el personal de dicha Gerencia y que al margen de dicha conducta amenazante, se le atendió y oriento respecto de su solicitud.

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 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 Coordinador de Programas de Seguridad Ciudadana de este Corporativo Municipal, en el apartado segundo de su informe señala que, la respuesta a la solicitud del administrado Luis Alberto Palomino Cano, se encontraba en mesa de partes de la Gerencia, a fin de que pueda ser notificado.

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 LUIS ALBERTO PALOMINO CANO, con D.N.I. N° 10333750; en el Libro de Reclamaciones Físico – Hoja de



R.G. 007-2024-MPSR-J/GSG
16/02/2024

Reclamo N° 000016, de fecha 06 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 Tramite Documentario y al administrado a su correo electrónico: pcven.juliaca@gmail.com, para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Abog. William W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARIA GENERAL

CC:
- A
- GM
- GPGO
RIG 101
ARCHIVO GSG-MPSR-J