



R. G. 008 - 2024 - MPSR - J / GSG  
07 / 05 / 2024

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 008-2024-MPSR-J/GSG

Juliaca, 07 de mayo de 2024

### VISTO:

El Libro de Reclamaciones – Hoja de Reclamación N° 000025 de fecha 29 de abril del 2024; CARTA N° 382-2024-MPSR-J/GSG; CARTA N° 01-2024-MPSR/J/RRS; sobre reclamo presentado por la administrada Tania Marta Rodríguez Álvarez, 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](http://www.gob.pe))”;*

Que, en el Libro de Reclamaciones (físico) de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo N° 000025 de fecha 29 de abril del 2024, la administrada TANIA MARTA RODRIGUEZ ALVAREZ, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 76725421, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“el día señalado me apersono a la municipalidad de San Román – Juliaca, con la pretensión de presentar una solicitud y ésta al ser presentada me es negada por parte de mesa de partes, en la que me indica que no se permite firma escaneada y que puedo presentarlo en mesa de partes virtual en la cual me indica de ello y le indicó que no cuento con una computadora y cuál era la diferencia en la presentación de mesa de partes virtual o físico, en la que me indicó que son órdenes por trámite documentario y por la ley 27444 y en la que le indicó cuál es el artículo que prohíbe la presentación de forma digital y en la cual me indica que me apersono a Secretaria General para realizar el reclamo, asimismo indicó que el señor no me quiso dar su nombre – ventanilla preferencial - Nota: el Secretario General de la MPSR, da conocimiento del Art. 113. Numeral 3 de la ley 27444 en la que no se me indica el Artículo donde se nieguen documentos firmados puesto que la solicitud CUENTA CON UNA FIRMA del interesado en la que le indico esto es un impedimento y existe de ello la limitación y barreras burocráticas”.*

Que, mediante Carta N° 382-2024-MPSR-J/GSG de fecha 03 de mayo 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 – Juliaca, ha solicitado un Informe a la Subgerencia de Trámite



R. G. 008 - 2024 - MPSR - J / GSG  
07 / 05 / 2024

Documentario, para efectos de que disponga el descargo sobre el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones;

Que, a través de la CARTA N° 01-2024-MPSRJ/JRRS de fecha 03 de mayo de 2024, el asistente administrativo de la Subgerencia de Trámite Documentario, señor Juan Ramón Roque Salcedo, efectúa su descargo indicando que: *"(...) Mediante el presente emito descargo, con referencia a una queja emitida por el administrado, Tania Marta Rodríguez Álvarez con DNI No 76725421 en lo que indica que fue denegado la presentación de sus documentos, al respecto a lo mencionado el 29 de abril a horas 2:24 de la tarde la administrada presenta una solicitud que contenía la firma en copia a color por lo cual se le indico que dicha firma era copia a color donde la administrada menciona que es una firma digital, se le menciona que también podía presentar dichos documentos en mesa de partes virtual si no disponía el documento en original, con el fin de que dichos documentos no tengan alguna observación en la oficina respectiva, al respecto se le dio referencia a la ley 27444 donde indica la presentación debidamente de documentos. (...)"*;

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por la administrada se advierte que el reclamo gira en torno a que en fecha 29 de abril del 2024 a horas 2:24 pm, el señor Juan Ramón Roque Salcedo - Asistente Administrativo de la Subgerencia de Trámite Documentario de esta corporación municipal, no habría brindado una atención adecuada a la administrada al no haber recepcionado su solicitud, acción que le habría motivado a presentar el reclamo materia del presente; por otro lado, el señor Juan Ramón Roque Salcedo, en su condición de asistente administrativo de la Subgerencia de Trámite Documentario de esta corporación municipal, señala que el documento que intentaba presentar era una solicitud en copia simple a color firmada por Álvarez Condori José Abraham, donde la administrada menciona que es una firma digital.

Que, según el Artículo 3° de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales señala: La firma digital es aquella firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único; asociadas una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no puedan derivar de ella la clave privada. Tiene como fin regular la utilización de la firma electrónica otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad. Es decir, una firma digital es un sello de autenticación electrónica cifrado en información digital, como mensajes de correo, macros o documentos electrónicos. La firma constata que la información proviene del firmante y no se ha modificado.

Que, según el Artículo 124° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, señala: Requisitos de los escritos: (...) 3- Lugar, fecha, FIRMA o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.

Respecto a los hechos referidos, se tiene que tener en cuenta que la administrada Tania Marta Rodríguez Álvarez procede por su propio derecho mas no en calidad de representante de quien suscribe la copia simple de dicha solicitud (Álvarez Condori José Abraham), por tanto, no existe mayores elementos de convicción que corroboren el reclamo presentado por parte la administrada Tania Marta Rodríguez Álvarez, que demuestren que la solicitud de prescripción de infracción de tránsito a presentar por mesa de partes de este Corporativo Municipal, contaba con la respectiva Firma Electrónica del señor Álvarez Condori José Abraham, tal como afirma en su declaración de la Hoja de Reclamación N° 000025; 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.

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:**



R. G. 008-2024-MPSR-J/GSG  
07/05/2024

**ARTÍCULO PRIMERO.** – DENEGAR el reclamo presentado por la administrada **TANIA MARTA RODRÍGUEZ ÁLVAREZ**, con D.N.I. N° 76725421; en el Libro de Reclamaciones Físico – Hoja de Reclamo N° 000025 de fecha 29 de abril 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 a la administrada.

**ARTÍCULO TERCERO.** – ENCARGAR, a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución a la Gerencia Municipal, Subgerencia de Trámite Documentario, y a la administrada a su correo electrónico: [tania96.10.3tanias@gmail.com](mailto:tania96.10.3tanias@gmail.com), para su conocimiento y fines pertinentes.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.**



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

Cc.  
- A  
- GM  
- SG-TM  
Reg. 1085  
Archivo GSG-MPSR-J