



R. G. 009-2024-MPSR-J/GSG
16/05/2024

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 009-2024-MPSR-J/GSG

Juliaca, 16 de mayo de 2024

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° 30gcpn1kg de fecha 06 de mayo del 2024; Carta N° 403-2024-MPSR-J/GSG; Informe N° 128-2024-MPSR-J/GTSV/SGRTVME; Hoja de Coordinación N° 096-2024-MPSR-J/GTSV-YAJ; sobre reclamo presentado por el administrado Héctor Leonel Choque Flores 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 Digital - Hoja de Reclamo con Código N° 30gcpn1kg de fecha 06 de mayo del 2024; el administrado Héctor Leonel Choque Flores, con D.N.I. N° 45510914, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“buenas tardes mi nombre es Héctor Leonel Choque Flores, correo electrónico htorb@hotmail.com, a continuación detallo lo sucedido, mi señor padre fue a dar su examen de normas de tránsito para tramitar su licencia de moto taxi en dos oportunidades, y al examinar las preguntas que contiene dicho examen me doy con la sorpresa que muchas de ellas no tienen nada que ver con el balotario de normas de tránsito, es como si quisieran desaprobarnos a los postulantes con preguntas rebuscadas, dicho examen es escrito y no es vigente a nivel nacional, por otra parte la municipalidad no ha implementado el sistema para tomar el examen de normas de tránsito que exige desde hace dos años el ministerio de transporte y comunicaciones, el cual debe ser tomado de acuerdo al sistema, mi padre es una persona que tiene la categoría más alta para conducir vehículos pesados, por último, el área encargada del examen no proporciona el balotario oficial ni ningún otro, para que el postulante se prepare, gracias por su atención.”*

Que, mediante Carta N° 403-2024-MPSR-J/GSG, de fecha 07 de mayo del 2024, y con el propósito de alcanzar 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 Gerencia de Transporte y Seguridad Vial, para efectos de que disponga el descargo sobre el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones Digital;



R. G. 009 - 2024 - MPSR - J / GSG
16 / 05 / 2024

Que, a través de la Hoja de Coordinación N° 096-2024-MPSR-J/GTSV-YAJ, emitido por el Gerente de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Román, que contiene el Informe N° 128-2024-MPSR-J/GTSV/SGRTVME, el Subgerente de Regulación del Transporte en Vehículos Menores de este Corporativo Municipal, efectúa su descargo indicando que: "(...) PRIMERO. - En la Sub Gerencia de Regulación del Transporte de Vehículos Menores de la MPSR-J, hay una unidad orgánica el Departamento de Licencias encargado de emitir licencia de conducir clase "B". en donde hace el descargo en referencia a la CARTA N° 403-2024-MPSR-J/GSG (...) SEGUNDO. - El reclamo no especifica quien es la persona supuestamente perjudicada, no se dice los nombres y apellidos, número de expediente, fechas en las cuales dio sus exámenes; y cualquier otra información pertinente. Por lo cual no podemos revisar los exámenes de la persona supuestamente perjudicada (verificar si existen errores). TERCERO. - La supuesta persona perjudicada no vino al Departamento de Licencias, a verificar las preguntas de sus exámenes; en vez de agotar ese procedimiento, solo puso su queja de forma directa. CUARTO. - El Departamento de Licencias no proporciona los balotarios de preguntas del MTC en físico; sin embargo, se les menciona a todos los postulantes de donde lo pueden descargar, para que puedan estudiar para sus exámenes (DE ACCESO LIBRE). Además, no existen más reclamos que hayan llegado a su despacho sobre el mismo asunto La persona supuestamente perjudicada, menciona que ha verificado y cotejado las preguntas de sus exámenes con el balotario de tránsito del MTC, sin embargo, está solicitando el balotario para estudiar, en una aparente contradicción. (...)";

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 mayo del 2024, el Encargado del Departamento de Licencias de este Corporativo Municipal, en dos oportunidades, no habría tomado en consideración el balotario de preguntas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones MTC para elaborar el banco de preguntas del examen de normas de tránsito, para la obtención de la licencia conducir de moto taxi del señor padre del recurrente, asimismo no se le habría proporcionado el balotario oficial, ni ningún otro, para que el postulante se prepare.

Respecto a los hechos referidos, se tiene que tener en cuenta que el administrado Héctor Leonel Choque Flores, procede por su propio derecho, mas no en calidad de representante de quien supuestamente fue perjudicado (padre del administrado), Sin perjuicio a ello puntualizar que, el Balotario de preguntas para la Evaluación de Conocimientos en la Conducción para Postulantes a Licencias de Conducir de CLASE B - CATEGORÍA II-B está publicado de acceso libre en la página Web del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, Asimismo, se pone conocimiento que el departamento de Licencias de este Corporativo Municipal, no proporciona ningún balotario de preguntas u otro documento similar para la rendición del Evaluación de Conocimientos en la Conducción para Postulantes a Licencias de Conducir. Por tanto respecto a los hechos referidos por el administrado, no existe mayores elementos que corroboren el reclamo presentado por parte del administrado y/o sustenten su versión, considerando los informes que obran en el expediente materia de la presente; 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:

ARTÍCULO PRIMERO. – **DENEGAR** el reclamo presentado por el administrado **HECTOR LEONEL CHOQUE FLORES**, con DNI N° 45510914; en el Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° 30gcpn1kg de fecha 06 de mayo del 2024, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.



R. G. 009-2024-MPSR-J/GSG
16/05/2024

ARTÍCULO SEGUNDO. - INSERTAR, en el LIBRO DE RECLAMACIONES 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, Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, y al administrado a su correo electrónico: htorh@hotmail.com, para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Willian W. Vargas Lipa
Abog. Willian W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARIA GENERAL

Cc.
- A
- GM
- GTSV
Reg. 1138
Archivo GSG-MPSR-J