



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 010-2024-MPSR-J/GSG

Juliaca, 20 de junio de 2024

VISTO:

Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Códigos N° g1vc0qw4z; 30gcp45nv; nwn9qopq todos de fecha 05 de junio del 2024; Carta N° 499-2024-MPSR-J/GSG; Carta N° 500-2024-MPSR-J/GSG; Carta N° 501-2024-MPSR-J/GSG; Carta N° 188-2024-MPSR-J/GEDU; sobre los reclamos presentados por el administrado Alonso German Cruz Valladares, 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)”*;

En su Artículo 16° De la atención y respuesta del reclamo; *“16.3 Durante la atención y formulación de la respuesta, pueden suscitarse las siguientes situaciones: a) Acumulación de reclamos en trámite. – El Responsable del proceso de gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la entidad pública y sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos. Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad”*.

Que, la finalidad del Libro de Reclamaciones en las entidades públicas constituye un mecanismo de participación de la ciudadanía, por el cual los usuarios de los servicios brindados por las diferentes entidades del sector público puedan expresar su insatisfacción por el servicio brindado. Siendo su finalidad lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los servicios que se les brinda.

Que, del Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° g1vc0qw4z; de fecha 05 de junio del 2024; el administrado ALONSO GERMAN CRUZ VALLADARES, con D.N.I. N° 44141744, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“El día de hoy 05/06/2024, nos apersonamos nuevamente a solicitar la liquidación para efectuar el pago por derecho de trámite del expediente N° 00017836-2024; y según nos indicó el Arquitecto*



R. G. 010-2024-MPSR-J/GSG
20/06/2024

Alex Quiroz, del área de Desarrollo Urbano, su tupa no se encuentra actualizado a la Ley 29022 -Ley para la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones, por lo que no pudimos realizar el pago para anexar al expediente antes mencionado”.

Que, del Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° 30gcp45nv; de fecha 05 de junio del 2024; el administrado ALONSO GERMAN CRUZ VALLADARES, con D.N.I. N° 44141744, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“El día de hoy 05/06/2024, nos apersonamos nuevamente a solicitar la liquidación para efectuar el pago por derecho de trámite del expediente N° 00015275-2024; y según nos indicó el Arquitecto Alex Quiroz, del área de Desarrollo Urbano, su tupa no se encuentra actualizado a la Ley 29022 -Ley para la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones, por lo que no pudimos realizar el pago para anexar al expediente antes mencionado”.*

Que, del Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° nwn9qopq de fecha 05 de junio del 2024; el administrado ALONSO GERMAN CRUZ VALLADARES, con D.N.I. N° 44141744, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“El día de hoy 05/06/2024, nos apersonamos nuevamente a solicitar la liquidación para efectuar el pago por derecho de trámite del expediente N° 00018871-2024 y según nos indicó el Arquitecto Alex Quiroz, del área de Desarrollo Urbano, su tupa no se encuentra actualizado a la Ley 29022 -Ley para la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones, por lo que no pudimos realizar el pago para anexar al expediente antes mencionado”.*

Que, mediante la Carta N° 499-2024-MPSR-J/GSG; Carta N° 500-2024-MPSR-J/GSG; Carta N° 501-2024-MPSR-J/GSG, todos de fecha 05 de junio del 2024, y con el propósito de alcázar la verdad material y resolver con mayor criterio las hojas de reclamo, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, ha solicitado un Informe al Gerente de Desarrollo Urbano, para efectos de que disponga el descargo sobre los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones Digital;

Que, a través de la Carta N° 188-2024-MPSR-J/GEDU el Gerente de Desarrollo Urbano – Arq. Axel Luis Quiroz Molina, efectúa su descargo indicando que: *“(…) Que mi persona actualmente viene desempeñándose en el cargo de Gerente de Desarrollo Urbano, y el día de ayer 05 de junio del presente año, en horas de la mañana concurrí a mi centro de labores como de manera cotidiana, a las instalaciones de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de San Román, ubicado en el pasaje la cultura esquina con Jirón Jáuregui en el tercer nivel, (al frente de la Gerencia de Asesoría Jurídica), realice la atención respectiva a los administrados que suelen concurrir a la oficina, además realice diligencias propias de la oficina, encontrándome en el despacho de la Gerencia de Desarrollo Urbano, hasta las 11 de la mañana aproximadamente, retornando posteriormente al despacho de la Gerencia de Desarrollo Urbano; Ahora respecto a la queja formulada por el administrado ALONSO GERMAN CRUZ VALLADARES, quien refiere lo siguiente: “el día de hoy 05/06/2024, nos apersonamos nuevamente a solicitar la liquidación para efectuar el pago por derecho de trámite del expediente N° 00017836-2024 y según nos indicó el arquitecto Alex Quiroz, del área de Desarrollo Urbano, su tupa no se encuentra actualizado a la Ley 29022- Ley para la expansión de infraestructura en telecomunicaciones, por lo que no pudimos realizar el pago para anexar al expediente antes mencionado”, en ese entender DEBO REFERIR QUE NO ES CIERTO EL HABERME ENTREVISTADO CON LA PERSONA DE ALONSO GERMAN CRUZ VALLADARES, ADEMÁS DEBO INDICAR QUE NO LO CONOZCO A LA PERSONA DE ALONSO GERMAN CRUZ VALLADARES, ASIMISMO NIEGO HABER VERTIDO TALES RESPUESTAS AL ADMINISTRADO, puesto que mi persona antes de realizar la atención a los administrados les solicita puedan identificarse proporcionando sus respectivos datos personales, ello puede dar fe las personas que trabajan con mi persona que son un total de 8 servidores municipales, además desconozco los motivos por los cuales el administrado vierte tales afirmaciones, asimismo debo indicar que, en la queja presentada por el administrado no se tiene debidamente identificado al funcionario que realizó tal acción, puesto que mi nombre es AXEL LUIS QUIROZ MOLINA, y desempeño las funciones de GERENTE DE DESARROLLO URBANO de esta entidad., y el administrado indica que la queja está referida a la persona de “ALEX QUIROZ DEL AREA DE DESARROLLO URBANO”, además respecto a ello debo referir que mis datos se encuentran descritos en la puerta del despacho donde me encuentro trabajando que es la Gerencia de Desarrollo Urbano (para corroborar ello anexo fotografía), asimismo el administrado hace referencia al trámite del expediente N° 00017836-2024, al respecto debo referir que el expediente administrativo mencionado no ingreso a la Gerencia de Desarrollo Urbano, más por el contrario dicho trámite, fue derivado del área de Tramite documentario directamente a la Sub Gerencia de Autorizaciones Urbanas, no teniendo conocimiento de dicho trámite esta Gerencia, (para corroborar ello anexo expediente administrativo RUT N° 00017836-2024) el mismo que no cuenta con un sello de recepción de la Gerencia de Desarrollo Urbano; Asimismo, debo manifestar que, mi persona actúa respetando los principios que establecen la Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444 y las normas que establecen las Leyes, ello dentro de mis facultades; Finalmente solicito*



R. G. 010-2024-MPSR-J/GSG
20/06/2024

e disponga el archivo de la queja presentada por ALONSO GERMAN CRUZ VALLADARES, en contra de mi persona por carecer de fundamento probatorio y veracidad, además de que las afirmaciones vertidas por el administrado no son verdaderas; Para tal efecto adjunto: Fotografía del despacho de la Gerencia de Desarrollo Urbano. A folios (01) Copia del expediente administrativo RUT N° 00017836-2024. A folios (03) (...)"

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 05 de junio del 2024, el Gerente de Desarrollo Urbano – Arq. Axel Luis Quiroz Molina, no habría brindado una atención adecuada al administrado referente a la solicitud de liquidación para efectuar el pago por derecho de trámite de 03 expedientes administrativos, acción que le habría motivado a presentar el reclamo materia del presente; por otro lado, el Arq. Axel Luis Quiroz Molina, en su condición de Gerente de Desarrollo Urbano de esta corporación municipal, señala que lo vertido por el administrado Alonso German Cruz Valladares no se ajusta a la verdad, y que no es cierto el haberse entrevistado con el administrado Alonso German Cruz Valladares, además indica que no lo conoce al administrado, asimismo niega haber vertido tales respuestas al administrado, puesto que su persona antes de realizar la atención a los administrados les solicita puedan identificarse, proporcionando sus respectivos datos personales, ello pueden dar fe las personas que trabajan con su persona que son un total de 8 servidores municipales, además desconoce los motivos por los cuales el administrado vierte tales afirmaciones.

Respecto a los hechos referidos, se tiene que tener en cuenta que el administrado Alonso German Cruz Valladares, no presenta algún medio probatorio que sustente su reclamo, por tanto, no existe mayores elementos de convicción que corroboren el reclamo presentado por parte del administrado Alonso German Cruz Valladares, tal como afirma en su declaración en Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Códigos N° g1vc0qw4z; 30gcp45nv; nwn9qopq todos de fecha 05 de junio del 2024, por el contrario, el Gerente de Desarrollo Urbano de este Corporativo Municipal, adjunta medios probatorios como son, una Fotografía de su despacho y Copia del expediente administrativo con RUT N° 00017836-2024, que corroboran y sustentan lo manifestado en su descargo. En línea de lo antes expuesto y desarrollado, se puede advertir que el libro de reclamaciones constituye también un medio probatorio importante tanto para el administrado y el funcionario público, pues en el libro de reclamaciones físico o digital, quedarán consignados los acontecimientos y medios de prueba analógicas, demostrativas, digitales, documentales, filmicas y otros, que dieron origen al reclamo y que, como medio probatorio tenga por finalidad acreditar los hechos allí expuestos y pueda ser valorado y producir certeza de las autoridades administrativas; medios de prueba, que en el presente caso, el administrado Alonso German Cruz Valladares no adjunta; 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. – ACUMULAR los reclamos presentados por el administrado **ALONSO GERMAN CRUZ VALLADARES** en el Libro de Reclamaciones Digital con Hojas de Reclamo con Códigos N° g1vc0qw4z; 30gcp45nv; nwn9qopq, todos de fecha 05 de junio del 2024, conforme lo establece el Artículo 16° inciso 16.3 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, y que se detalla en la parte considerativa de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. - DENEGAR los reclamos presentados por el administrado **ALONSO GERMAN CRUZ VALLADARES**, con DNI N° 44141744; en el Libro de Reclamaciones Digital con Hojas



R. G. 010-2024-MPSR-J/GSG
20/06/2024

de Reclamo con Códigos N° g1vc0qw4z; 30gcp45nv; nwnC9qopq, todos de fecha 05 de junio del 2024, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO TERCERO. – INSERTAR en el LIBRO DE RECLAMACIONES la presente resolución y se tenga por atendido al administrado.

ARTÍCULO CUARTO. – ENCARGAR a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución a la Gerencia Municipal, Gerencia de Desarrollo Urbano, y al administrado para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Abog. Willian W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

Cc:
- A
- GM
- GDU
REG. 1390
ARCHIVO GSG-MPSR-J