



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 011-2024-MPSR-J/GSG

Juliaca, 03 de julio de 2024

VISTO:

El Libro de Reclamaciones – Hoja de Reclamación N° 000022, de fecha 22 de marzo del 2024; Carta N° 273-2024-MPSR-J/GSG; Informe N° 022-2024-MPSR-J/GSG/SGTD; sobre reclamo presentado por la administrada Maribel Milagros Vega Yepez 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 Reclamación N° 000022, de fecha 22 de marzo del 2024; la administrada MARIBEL MILAGROS VEGA YEPEZ, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 42246944, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“El día 21 marzo del 2024 la Sub Gerente de Mesa de Partes Yeny Leon me exigió indebidamente que consigne mi nombre completo y DNI debajo de la firma indicándome que dicho hecho se encontraba en la directiva y la Ley 27444, cuando mi persona le indique que eso no era cierto al ser conocedora de la Ley por mi condición de abogada y además que no podía su persona calificar mi escrito de manera prepotente me obligo a consignar dichos datos. Adjunto mi impresión del TUO que acredita que no es requisito”*.

Que, mediante la Carta N° 273-2024-MPSR-J/GSG de fecha 22 de marzo 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 Subgerente de Tramite Documentario, para efectos de que pueda hacer su descargo.

Que, a través del Informe N° 022-2024-MPSR-J/GSG/SGTD de fecha 27 de marzo del 2024, la Mgtr. Yedy León Apaza, en su condición de Subgerente de Tramite Documentario de este corporativo municipal, efectúa su descargo indicando que: *“(…) Al respecto debo informar, siendo las 15:28 horas del día 21 de marzo del presente año, la Sra Administrada MARIBEL MILAGROS VEGA YEPEZ, se apersonó a la Sub Gerencia de Tramite Documentario, para presentar un documento en donde solicita CUMPLIMIENTO DE RESOLUCION*



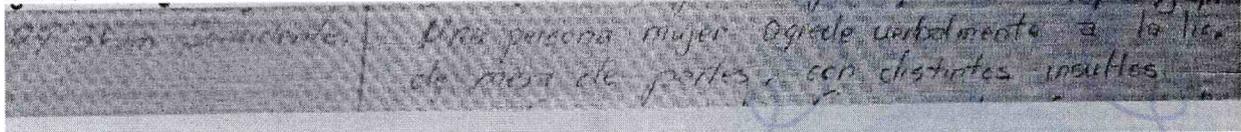
R. G. 011-2024-MPSR-J/GSG
03/07/2024

ADMINISTRATIVO, en donde mi persona recibe el documento, y verifico el documento y le solicito a la Administrada, puede anotar sus datos personales debajo de la firma? del solicitante?, mientras registro en el Sistema de Tramite Documentario. La Sra. Maribel Milagros, cogió su documento y anotó lo solicitado y posterior a ello empezó a gritar de manera prepotente aduciendo "soy abogada, yo así siempre presento mis demandas, apúrate y recíbeme no eres quien para calificar mi demanda". En respuesta a los gritos de la Administrada, le dije estoy en ese proceso, registrando su documento, mi persona no está calificando su documento solo verifico, registro el documento de acuerdo a mis funciones y tiene que esperar un momento para que le pueda devolver su cargo (mientras espero a que se imprima el cargo). Y la Sra. seguía gritando de manera prepotente, "¿así? Donde dice eso, haber muéstrame" Mi persona le devuelve el cargo de recepción del documento que fue ingresado en el Sistema de Tramite Documentario, el documento el cual se evidencia en la siguiente imagen:



N° RUT	N° de	Fch. y hrs. de recop.	Descripción del Documento	Apellidos y Nombres / Razón Social del Administrado	Asunto
0012369	00012304	21/03/2024 15:28:54	Doc. SOLICITUD CANCELACIÓN	VEGA YEPEZ MARIBEL MILAGROS	SOLICITO CUMPLIMIENTO DE RESOLUCION ADMINISTRATIVA

SEGUNDO: En fecha 22 de marzo (al día siguiente), la Sra. MARIBEL MILAGROS VEGA YEPEZ, se apersonó a la SGTD, siendo las 09.30 am. para solicitar mi nombre, Mi persona fue quien le atendió en la ventanilla N° 02, le brindé mis datos personales, y también preguntó por la SGTD, le respondí que mi persona está a cargo de la Sub Gerencia. Y la Sra. Se molestó y dijo: ¿así? ¿No me digas? comenzó a gritar de manera prepotente, lanzándome una hoja de papel bond, que cayó en el módulo de atención al público (parte interna) cerca al monitor y aduciendo, me has obligado a poner mi nombre debajo de la firma, señalando la hoja que lanzó (papel bond) y gritaba, léalo, léalo, no seas ignorante. Respondiendo a sus gritos le dije: a mi Ud. No me va dar órdenes. Y no voy a discutir con Ud. cualquier reclamo o queja debe realizarlo con un escrito. Y luego intervine el personal de Seguridad Interna, solicitando "por favor mantenga la calma y que pueda retirarse" a la Sra. MARIBEL MILAGROS VEGA YEPEZ, y sin embargo la Sra. Decía ¿así?, ¿no me diga?, y se puso a discutir con el personal de Seguridad, sin mantener la calma y seguía gritando. (hechos que se pueden visualizar en el video adjunto). Luego retorno a la ventanilla N° 02 de la SGTD, donde mi persona se encontraba, y continuaba agrediendo verbalmente "ignorante, conchuda, sinvergüenza, tu título te has comprado, has pintado banderitas por eso estas acá, etc. Era difícil de conversar con la Administrada, porque la agresión verbal no cesaba, dichos hechos se pueden evidenciar en el cuaderno de ocurrencias de seguridad interna, el cual se evidencia en la siguiente imagen.



TERCERO: De igual forma debo informar que lo vertido por la Administrada en el libro de reclamaciones carece de veracidad porque nadie puede ser obligado a hacer algo que no quiere, mucho menos una persona adulta y en su condición de abogada. Así como también no se ha generado ningún perjuicio a la solicitud presentada por la Administrada y por lo cual solicito la desestimación de dicho reclamo registrado. Así mismo debo informar que la Sra. MARIBEL MILAGROS VEGA YEPEZ, labora en la Municipalidad Provincial de San Román, y solicito que a través de su despacho pueda exhortar a la Servidora Pública, para que pueda conducirse dentro del principio del respeto. (...)" a su descargo la Subgerente de Trámite Documentario, adjunta como medio de prueba: Copia fedatada del cuaderno de ocurrencias de Seguridad Interna del día 22-03-2024 y 01 DVD - Video de fecha 22-03-2024.

Que, del análisis de los documentos que obran en el presente expediente administrativo, y del reclamo presentado por la administrada se advierte que el reclamo gira en torno a que en fecha 21 de marzo del 2024, la Subgerente de Trámite Documentario de esta corporación municipal, habría exigido indebidamente que la administrada consigne su nombre completo y DNI debajo de la firma, acción que le habría motivado presentar el reclamo materia del presente; por otro lado, la Mgtr. Yedy León Apaza, en su condición de Subgerente de Trámite Documentario de esta entidad, señala que lo vertido por la administrada Maribel Milagros Vega Yépez carece de veracidad, porque nadie puede ser obligado a hacer algo que no quiere, mucho menos una persona adulta y en su condición de abogada. Asimismo, la servidora pública indica que pese a ello se brindó la atención a la administrada Maribel Milagros Vega Yépez, cuyo documento fue recepcionado y registrado en el Sistema de Tramite Documentario con el RUT N° 0012369-2024;



R. G. 011-2024-MPSR-J/GSG
03/07/2024

Sobre el particular, podemos concluir que no existe ~~mayores~~ elementos que corroboren la solicitud o exigencia de que la administrada consigne su nombre completo y DNI debajo de la firma del documento presentado por la administrada por la administrada, considerando que el documento fue ingresado en el Sistema de Trámite Documento de la Entidad, ello conforme se aprecia de la imagen que se visualiza en el informe presentado por la Subgerente de Trámite Documentario de la Entidad; por consiguiente, no existiría agravio alguno en contra de la administrada.

En tanto, del DVD proporcionado por la Subgerente de Trámite Documentario, se visualiza 01 video, en donde se ve a la Administrada Maribel Milagros Vega Yepez, y a la Subgerente de Trámite Documentario Yedy León Apaza, alzando la voz y un tanto alteradas, y que tienen la siguiente conversación:

(...)

Administrada : Abí está la norma, léalo.

Subgerente Yedy León : A mi usted no me va a dar órdenes.

Administrada : Está siendo usted ignorante.

Subgerente Yedy León : Ignorante es la persona que no conoce lo que está indicando.

Administrada : Ayer me dijiste ay ¿no sabes que está en la ley de procedimientos generales?

Subgerente Yedy León : Yo no le dije de esa manera, no voy a discutir con usted señora.

Administrada : Deme sus datos.

Subgerente Yedy León : Solicítelo por acceso a la información pública si usted desea, todo es con documento, no dice que usted ¿es abogada? cualquier petición que usted quiera solicítelo con un documento.

Personal de Seguridad Interna : Interviene en ese acto.

(...)

Un aspecto relevante que se evidencia en la conversación descrita ut supra, es que la administrada le solicita a la Subgerente de Trámite Documentario, sus datos, a lo que la Subgerente le indica que lo solicite por acceso a la información pública. Sobre este hecho debemos tener en consideración lo dispuesto por el numeral 9 del Artículo 55° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que regula sobre los derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo: (...) "Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés". Por consiguiente, el trabajador debió identificarse, frente a la solicitud de la administrada, hecho que no ha sucedido, vulnerándose el derecho del administrado de conocer la identidad del personal que le está atendiendo, puntualizando que no necesariamente debe ser requerido por medio de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; en este extremo, debemos recomendar la adopción de medidas correctivas, considerando que este aspecto no fue materia de reclamo.

Que, frente a los hechos sucedidos cabe señalar, que, por el PRINCIPIO DE BUENA FE PROCEDIMENTAL, la autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe, debiendo conducirse dentro de los cánones del respeto, más si estos abrazan alguna profesión, donde se debe guardar el código de la ética, con principios morales y profesionales para el ejercicio digno de sus actividades, permitiéndoles desempeñar mejor su trabajo en el bien común.

Finalmente, debemos considerar que una buena atención a un administrado involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano; y, la palabra respeto cobra importancia, siendo la base para lograr una interacción social saludable.

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



R.G. 011-2024-MPSR-J/GSG
03/07/2024

Procedimiento Administrativo General; lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM; 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 la administrada MARIBEL MILAGROS VEGA YEPEZ, con DNI N° 42246944, en el Libro de Reclamaciones Físico – Hoja de Reclamo N° 00022 de fecha 22 de marzo del 2024, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO. – **EXHORTAR** a la ex Subgerente de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de San Román, y al personal a su cargo, a identificarse cuando un administrado se lo solicite, de conformidad a lo establecido por el numeral 9 del Articular 55° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

ARTÍCULO TERCERO. - **INSTAR** a la ex Subgerente de Trámite Documentario Yedy León Apaza, y a la administrada, a conducirse dentro de los cánones del respeto mutuo.

ARTÍCULO CUARTO. – **INSERTAR** en el LIBRO DE RECLAMACIONES la presente resolución y se tenga por atendido a la administrada.

ARTÍCULO QUINTO. – **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 para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Abog. William W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

Cc.
-A
-GM
-SG-TD
REG. 797
ARCHIVO GSG-MPSR-J