



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 012-2024-MPSR-J/GSG

Juliaca, 03 de julio de 2024

### VISTO:

Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° r05cgmgg0 de fecha 24 de mayo del 2024; Carta N° 446-2024-MPSR-J/GSG; Informe N° 0132-2024-MPSRJ-SGCSVI/GTSV; Hoja de Coordinación N° 132-2024-MPSR-J/GTSV-HMQL; sobre reclamo presentado por el administrado Yhordi Javier Orizano Bravo, 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, el artículo 4° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, prescribe en el numeral 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. Asimismo, el numeral 4.2 indica que, 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 (...);

Que, el artículo 167° de T.U.O de la Ley 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, establece que, en cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva;

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

R. G. 012-2024-MPSR-J/GSG  
03/07/2024

eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los servicios que se les brinda.

Que, en el Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° r05cgmgg0 de fecha 24 de mayo del 2024; el administrado Yhordi Javier Orizano Bravo, con D.N.I. N° 48129703, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“no hay una buena coordinación entre la municipalidad y la gerencia de transporte, vine a las 8 de la mañana y no estaba abierto, para poder solicitar la liberación de mi vehículo y la señorita secretaria de la puerta número 10 que no quiso identificarse nos envió a la municipalidad indicando que ahí se realizaría todo el trámite, en la Municipalidad de San Román en el área de informes me indicaron que todo trámite para la liberación de los vehículos es en la gerencia de transporte. Me estuvieron toda la mañana de un lado para otro, para poder hacer el trámite, toda vez que yo ya contaba con el acta de entrega y recepción del vehículo por parte de la comisaría, por que dicho vehículo solo se encontraba en calidad de custodia, pésimo la atención del personal no saben cuál es el trámite correspondiente, uno viene desde tan lejos para recibir ese trato, después de haber realizado el trámite, en la Gerencia nos indicaron que estarían atendiendo a las 14:00, cosa que no sucedió a pesar que cerraron sus oficinas a las 12 del día, porque se pusieron a festejar el agasajo de alguien, comenzaron a atender a las 14:30, es lamentable todo lo que uno tiene q pasar para poder realizar un trámite”*.

Que, mediante Carta N° 446-2024-MPSR-J/GSG, de fecha 27 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 Gerencia de Transporte y Seguridad Vial, para efectos de que disponga el descargo sobre el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones Digital;

Que, a través de la Hoja de Coordinación N° 132-2024-MPSR-J/GTSV-HMQL de fecha 27 de junio del 2024, que contiene el Informe N° 0132-2024-MPSR-J-SGCSVI/GTSV, del Subgerente de Circulación, Seguridad Vial e Inspección de este corporativo municipal, se efectúa el descargo indicando que: *“(…) la Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, por intermedio del Departamento de Infracciones y Sanciones, realizó las indagaciones respectivas de dicha manifestación del administrado, refiere que estuvo a partir de las 08:00 am. en instalaciones de la oficinas de la Sub Gerencia antes en mención, esperando ser atendido sobre una liberación vehicular que se encontraba en calidad de custodia con el documento de la referencia como indica en dicho reclamo registrado ante la plataforma digital de libro de reclamaciones. Tercero. - Así mismo, informar al administrado que el Departamento indicado líneas arriba cumple ciertos requisitos en cuanto al trámite documentario de presentación de cualquier tipo de escritos, por el conducto regular cual es el ingreso por mesa de partes de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca sede central - Plaza de Armas y la entrega a dicho Departamento antes indicado es al día siguiente de la presentación del escrito de liberación de vehículo”*.

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 24 de mayo del 2024, el Subgerente de Circulación Seguridad Vial e Inspección de este corporativo municipal, no habría atendido una solicitud de liberación de vehículo que se encontraba en calidad de custodia. Por su parte, el Dr. Edwerson W. Pacori Paricahua, en su condición de Subgerente de Circulación Seguridad Vial e Inspección de la Municipalidad Provincial de San Román, señala que: *(…) Segundo.- Que, la Subgerente de Circulación Vial e Inspección, por medio del Departamento de Infracciones y Sanciones, se realizó las indagaciones respectivas de dicha manifestación del administrado, refiere que estuvo a partir de las 08:00 am. en instalaciones de la oficinas de la Sub Gerencia antes en mención, esperando ser atendido sobre una liberación vehicular que se encontraba en calidad de custodia con el documento de la referencia como indica en dicho reclamo registrado ante la plataforma digital del libro de reclamaciones. Tercero.- Así mismo, informar al administrado que el Departamento indicado líneas arriba cumple ciertos requisitos en cuanto al trámite documentario de presentación de cualquier tipo de escritos, por el conducto regular cual es el ingreso por mesa de partes de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, sede central – Plaza de Armas y la entrega a dicho Departamento antes indicado es al día siguiente de la presentación del escrito de liberación de vehículo (...);*

Que, respecto a los hechos referidos se tiene que tener en cuenta que el administrado Yhordi Javier Orizano Bravo, 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, tal como afirma en su declaración en Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° r05cgmgg0 de fecha 24 de mayo del 2024, asimismo, se corrobora lo sustentado por el Subgerente de Circulación, Seguridad Vial



R.G. 012-2024-MPSR-J/GSG  
03/07/2024

e Inspección de la Entidad, en que se tiene que tener en cuenta que el procedimiento de liberación de vehículo internado en el depósito municipal debe de cumplir ciertos requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román: 1.- Acta de internamiento e inventario del vehículo al DMV, oficio de la autoridad competente en el caso que corresponda, 2.- Recibo de pago D.M.V.; cuya dependencia donde se inicia el trámite es la Unidad de Trámite Documentario (Subgerencia de Trámite Documentario), cuya atención es a través de la ventanilla de mesa de partes sito en la Sede Central de la Municipal en horario corrido de 08:00 horas a 16:00 horas, garantizando una atención de como mínimo ocho (08) horas diarias. En líneas 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 Yhordi Javier Orizano Bravo 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; 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 el administrado YHORDI JAVIER ORIZANO BRAVO, con DNI N° 48129703; en el Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° r05cgmgg0 de fecha 24 de mayo del 2024, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

**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, Subgerencia de Circulación, Seguridad Vial e Inspección, 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 SECRETARIA GENERAL

Cc.  
- A  
- GM  
- SG-CSV  
REG. 1560  
ARCHIVO GSG-MPSR-J