



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA

GESTIÓN DEL CENTENARIO



R.G. 001-2025-MPSR-J/GSG

02/01/2025

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 001-2025-MPSR-J/GSG

Juliaca, 02 de enero del 2025

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° wlrce2mo3 de fecha 25 de setiembre del 2024; Carta N° 1116-2024-MPSR-J/GSG; Informe N° 227-2024-MPSR-J/GEAD/SGT-HGSM; Informe N° 743-2024-MPSR-J/GEAD/SGC; Hoja de Coordinación N° 204-2024-MPSR-J/GEAD; sobre reclamo presentado por el administrado José Gómez Blanco, 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, el artículo 158° de T.U.O de la Ley 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General, indica 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 eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los servicios que se les brinda.



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA

GESTIÓN DEL CENTENARIO



R.G. 001-2025-MPSR-J/GSG
02/01/2025

Que, en el Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° wlrce2mo3 de fecha 25 de setiembre del 2024; el administrado José Gómez Blanco, con DNI N° 01227135, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *"Señor ALCALDE MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN Me dirijo a usted en representación de G&C CONSULTORES Y CONTRATISTAS GENERALES SAC, con relación a la Orden de Servicio 0478-2024, cuyo pago aún se encuentra pendiente por parte de su entidad. El servicio fue entregado en la fecha acordada, cumpliendo con los términos de referencia establecidos, y hemos recibido dos informes de conformidad por parte del Jefe de Proyecto y el Especialista en Suelos, lo que respalda la calidad y entrega oportuna de nuestro trabajo. El estudio fue ingresado el 5 de abril de 2024, y a pesar de haber emitido la factura correspondiente en dos ocasiones, el pago no ha sido realizado. Esta situación ha generado un perjuicio económico significativo a nuestra representada, ya que hemos cumplido con nuestras obligaciones, Incluso realizando el pago de declaraciones a la SUNAT en dos oportunidades) Además, lamentamos la falta de comunicación por parte de su entidad, lo cual dificulta la resolución de este asunto. Solicitamos que se realice el pago correspondiente a la brevedad posible, a fin de evitar mayores complicaciones y continuar con una relación comercial positiva. Agradecemos su atención a este reclamo y quedamos a la espera de una pronta respuesta. Atentamente, JOSE GOMEZ BLANCO GERENTE GENERAL."*

Que, mediante Carta N° 1116-2024-MPSR-J/GSG de fecha 10 de diciembre 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 de manera reiterativa un Informe a la Gerencia de Administración, para efectos de que disponga el descargo sobre el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones Digital;

Que, por medio del Informe N° 227-2024-MPSR-J/GEAD/SGT-HGSM de fecha 16 de diciembre del 2024, el Subgerente de Tesorería de este Corporativo Municipal, efectúa su descargo indicando que: *"(...) SEGUNDO. - Que en fecha jueves 12 de diciembre se hizo seguimiento verbal de la orden de servicio ya mencionado en el Punto N° 1. A la Sub Gerencia de Logística el cual nos indicaron que dicha orden paso a la Sub Gerencia de Contabilidad el 20 de junio del presente año, el mismo que fue devuelto con CARTA N° 476-2024-MPSR-J/GEAD/SGC, en fecha 22 de agosto a la Sub Gerencia de Logística para la subsanación de observaciones que hubo en la orden. La Sub Gerencia de Logística subsano dicha orden de servicio y en fecha 28 de noviembre fue derivada a la sub gerencia de contabilidad, el cual de la misma forma se hizo el seguimiento respectivo el cual indicaban que la orden se encuentra hasta el momento en la Sub Gerencia de Contabilidad. TERCERO. - Por ello se puede observar claramente que la Orden de Servicio N° 0478-2024, no llego a la Sub Gerencia de Tesorería el cual deslindo de responsabilidades."*

Que, a través de la Hoja de Coordinación N° 204-2024-MPSR-J/GEAD de fecha 23 de diciembre del 2024, que contiene el Informe N° 743-2024-MPSR-J/GEAD/SGC, la Subgerente de Contabilidad de este Corporativo Municipal, efectúa su descargo indicando lo siguiente: *"(...) Que de acuerdo al seguimiento realizado (fechas de ingreso, observaciones, subsanaciones, etc.) Se concluye que el expediente ingreso el día 28 de noviembre del 2024, pasando a control Previo, el cual indico al proveedor que tenía que realizar la actualización de su Comprobante de Pago (Factura), desde la fecha se estuvo a la espera de lo indicado, siendo el día 16 de diciembre del presente, la emisión de la factura, (adjunto al presente) por lo cual se procedió a la revisión y devengue, ingresando a Tesorería el día 18 de diciembre del 2024."*

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por el administrado se advierte que el reclamo gira en torno a que hasta la fecha de presentado el presente reclamo, no se le efectúa el pago correspondiente a la Orden de Servicio N° 0478-2024, hechos que le habrían motivado a presentar el reclamo materia del presente; por otro lado, del análisis de la documentación contenida en el presente expediente obra el Informe N° 743-2024 de la subgerencia de contabilidad mediante la cual indica que ya se procedió a la revisión y devengue, ingresando a Tesorería del 18 de diciembre del 2024; en línea de lo antes expuesto y desarrollado, según la Ley del Procedimiento Administrativo



R.G. 001-2025-MPSR-J/GSG
02/01/2025

General prescribe en su acápite 1.9. Principio de celeridad. - Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento, asimismo, 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 se adjuntan. En consecuencia, debe aceptarse en parte 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. - ACEPTAR EN PARTE el reclamo presentado por el administrado JOSÉ GÓMEZ BLANCO, con Documento Nacional de Identidad N° 01227135 Gerente General de G&C CONSULTORES Y CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.; en el Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° w1rce2mo3 de fecha 25 de setiembre del 2024, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO. - INSTAR a la Gerencia de Administración, para que a través de la Subgerencia de Contabilidad y la Subgerencia de Tesorería de este corporativo municipal, actúen dentro de Principio de predictibilidad, pues siendo esta una instancia administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que, a su inicio el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

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 al despacho de Alcaldía, Gerencia Municipal, Gerencia de Administración, Subgerencia Contabilidad, Subgerencia de Tesorería, y al administrado para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

C.c.
- A
- GM
- GA
- SG-C
- SG-T
JOSÉ GÓMEZ BLANCO
REG. 3485-24
ARCHIVO GSG-MPSR-J

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Abog. Willian W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL