



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA

GESTIÓN DEL CENTENARIO



R.G. 003-2025-MPSR-J/GSG
17/01/2025

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 003-2025-MPSR-J/GSG

Juliaca, 17 de enero del 2025

VISTO:

El Libro de Reclamaciones - Hoja de Reclamación N° 000035, de fecha 10 de enero del 2024; Informe N° 004-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLL-AL; Carta N° 031-2025-MPSR-J/GSG; Informe N° 008-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLL-AL; sobre reclamo presentado por la administrada Yudith Natali Chavez Suaña, 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, por medio de la Resolución de Alcaldía N° 254-2024-MPSR-J/A, de fecha 13 de diciembre del 2024, el Titular de la entidad designa a la Subgerencia de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de San Román, como Responsable Alterno del Libro de Reclamaciones (físico);

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 - Hoja de Reclamación N° 000035, de fecha 10 de enero del 2024 (fecha consignada por la administrada en el libro de reclamaciones físico); la administrada YUDITH NATALI CHAVEZ SUAÑA, con D.N.I. N° 46903516, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *"(...)Presento mi queja que estando en el municipio por problemas de pago me acerque a Mesa de Partes a las 4:05 donde le explique el porque estoy presentando donde me indican que no pueden atenderme mientras que aún se encuentran trabajando en la cual perjudican al usuario la mala*



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA

GESTIÓN DEL CENTENARIO



R.G. 003-2025-MPSR-J/GSG
17/01/2025

atención que cuentan para colmo se expresan donde tengo que ir a reclamar y me envían de una oficina a otro como persona me molesta la atención que tiene la señorita Yeny al ver que estoy con mis menores hijos.”;

Que, mediante Informe N° 004-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLL-A, la Subgerente de Tramite Documentario, en su condición de Responsable Alterno del Libro de Reclamaciones (físico) de la Municipalidad Provincial de San Román, remite a la Gerencia de Secretaría General de este corporativo municipal, la Hoja de Reclamación N° 035 asentado por la administrada, Yudith Natali Chavez Suaña, identificada con D.N.I. N° 46903516, para su trámite regular.

Por su parte, el Gerente de Secretaría General, como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones (físico) de la Municipalidad Provincial de San Román, por medio de la Carta N° 031-2025-MPSR-J/GSG, de fecha 14 de enero del 2025, y con el propósito de alcázar la verdad material y resolver con mayor criterio la hoja de reclamo, ha solicitado un Informe a la Subgerente de Tramite Documentario de este Corporativo Municipal, para efectos de que disponga el descargo sobre el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones Físico;

Que, a través del Informe N° 008-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLL-AL de fecha 15 de enero del 2025, la Subgerente de Tramite Documentario efectúa su descargo indicando que: *“(…) siendo horas 16:21, aproximadamente en horas de la tarde del día de viernes 10 de enero del 2025, se acerca la administrada a las ventanillas de mesa de partes de la Municipalidad Provincial de San Román, quien pidió ingresar su solicitud, a la que se respondió que ya no era posible la recepción de su solicitud, puesto que ya se había cerrado el sistema y se encontraba fuera del horario de atención además que no se encontraba en la fila de atención de mesa de partes, esto hasta que se recepciona el último documento que fue a las 16:16 horas de la tarde, momentos en que se cerró el sistema para atención al público. Por lo que se anexa capturas fotográficas de los últimos administrados que ingresaron sus solicitudes las que fueron recepcionadas y registradas mediante el sistema SIAMSOFT. CUARTO: Que, de acuerdo a lo indicado en el Libro de Reclamaciones Hoja De Reclamación N° 035, de fecha 13 de enero del 2025, presentado por la administrada NATALY CHAVEZ SUAÑA, seria falso, siendo que la administrada se acercó a la ventanilla de mesa de partes, fuera del horario de atención, ya a horas 16:21 minutos y la última recepción se registró a las 16:16 de la tarde.”.*

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por la administrada se advierte que el reclamo gira en torno a que en fecha 10 de enero del 2025, no se brindó la atención correspondiente a la administrada respecto a la recepción de sus documentos, ello por estar fuera del horario de atención la falta y cierre del sistema SIAMSOFT del área de mesa de partes, además que supuestamente se le dio una mala atención; sin embargo, la Subgerente de Tramite Documentario - Abg. Yenny López Lizárraga, pone de conocimiento que la administrada Yudith Natali Chavez Suaña se acercó a la ventanilla de mesa de partes, fuera del horario de atención a las 16:21 y la última recepción se registró a las 16:16 para lo cual la Subgerente de Tramite Documentario adjunta capturas fotográficas como evidencias sobre todo lo sucedido; asimismo, respecto a lo aseverado por la administrada sobre la mala atención que recibió por parte de la Subgerente de Tramite Documentario, no existe mayores elementos de convicción que corroboren dicho reclamo presentado por parte de la administrada Yudith Natali Chavez Suaña, que sustente el reclamo en contra de la servidora pública. 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 servidor 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 al momento de resolver; medios de prueba, que en el presente caso la administrada Yudith Natali Chavez Suaña no adjunta, más por el contrario la Subgerente de Tramite Documentario, si adjunta capturas fotográficas; 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



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA

GESTIÓN DEL CENTENARIO



R.G. 003-2025-MPSR-J/GSG
17/01/2025

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 la administrada YUDITH NATALI CHAVEZ SUAÑA, con DNI N° 46903516; en el Libro de Reclamaciones - Hoja de Reclamación N° 000035, de fecha 10 de enero 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 a la administrada.

ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución al despacho de Alcaldía, 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. Willian W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

C.c.
- A
- GM
- SG-TD
YUDITH NATALI CHAVEZ SUAÑA
REG. 133
ARCHIVO GSG-MPSR-J