



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 007-2025-MPSR-J/GSG

Juliaca, 28 de febrero del 2025

VISTO:

El Libro de Reclamaciones - Hoja de Reclamación N° 000001, de fecha 07 de febrero del 2025; Informe N° 003-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLA; Carta N° 191-2025-MPSR-J/GSG; Informe N° 001-2025-MPSR-J/SGTD/JRRS; Informe N° 009-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLA; sobre el reclamo presentado por la administrada Katerin Chambi Huaraya, 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 Alternativo 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° 000001, de fecha 07 de febrero del 2025; la administrada KATERIN CHAMBI HUARAYA, con D.N.I. N° 45495710, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *"Desde el año 2024 se presentó una solicitud de acto resolutorio y hasta la fecha no le dieron trámite puesto que se derivó a otra oficina sin comunicarle hasta la fecha no se sabe dónde se derivó el documento de mesa de partes registrado por ROQUE3419 el 16-12-2024."*

Que, mediante Informe N° 003-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLL-AL, la Subgerente de Trámite Documentario, en su condición de Responsable Alternativo 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° 001 asentado por la administrada, Katerin Chambi Huaraya, identificada con D.N.I. N° 45495710, para su trámite regular.



R.G. 007-2025-MPSR-J/GSG
28/02/2025

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° 191-2025-MPSR-J/GSG, de fecha 11 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 Trámite Documentario de este Corporativo Municipal, para efectos de que disponga el descargo sobre el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones Físico;

Que, por medio del Informe N° 001-2025-MPSR-J/SGTD/JRRS, el Asistente Administrativo de la Subgerencia de Trámite Documentario de esta entidad edil, efectúa su descargo indicando: "(...) **TERCERO:** A la cual se informa lo siguiente: que mediante búsqueda en el sistema SIAMsof con el número de documento 45495710 del administrado y nombre y apellido KATERIN CHAMBI HUARAYA no se encontró ningún documento presentado bajo mesa de partes de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, por lo que se anexa capturas fotográficas de la búsqueda de documentación que ingresaron bajo mesa de partes de la MPSR-J y registradas mediante el sistema SIAMsof. **CUARTO:** que de acuerdo a lo indicado en el Libro de Reclamaciones Hoja de reclamaciones N° 00001 de fecha 07 de febrero del 2025, presentado por el administrado KATERIN CHAMBI HUARAYA, sería falso siendo que el administrado no registra ningún documento alguno presentado bajo mesa de partes de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca. **ADJUNTO:** 1.- Capturas fotográficas que indica la búsqueda de trámite."

Que, a través del Informe N° 009-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLA, la Subgerente de Trámite Documentario, remite a la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, y pone de conocimiento: "(...) **PRIMERO:** Según el documento de la referencia 1), el Sr. JUAN RAMON ROQUE SALCEDO, presenta descargo al Libro de Reclamaciones y según el fundamento **TERCERO** menciona lo siguiente: "que mediante búsqueda en el sistema SIAMsof con el número de documento 45495710 del administrado y nombre y apellido KATERIN CHAMBI HUARAYA no se encontró ningún documento presentado bajo mesa de partes de la Municipalidad Provincial San Román - Juliaca, por lo que se anexa capturas fotográficas de la búsqueda de documentación que ingresaron bajo mesa de partes de la MPSR-J y registradas mediante el sistema SIAMsof", y según el fundamento **CUARTO:** que de acuerdo a lo indicado en el Libro de Reclamaciones Hoja de reclamaciones N° 00001 de fecha 07 de febrero del 2025, presentado por la administrada KATERIN CHAMBI HUARAYA, sería falso siendo que el administrado no registra ningún documento alguno presentado bajo mesa de partes de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca"; **SEGUNDO:** Al respecto debo manifestar que no se constituye falta o daño hacia el Administrado, porque no presentó ningún documento en la Sub Gerencia de Tramite Documentario."

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 07 de febrero del 2025, la administrada indica que en el año 2024 presento una solicitud de acto resolutorio la cual no se tiene respuesta hasta la fecha, por cuanto no se sabe a qué oficina se derivó por el usuario ROQUE3419, hechos que motivaron a presentar el reclamo materia de la presente; sin embargo, el Asistente Administrativo de la Sub Gerencia de Tramite Documentario - Juan Ramón Roque Salcedo, pone de conocimiento que realizada la búsqueda en el sistema SIAMsof del supuesto documento presentado por la administrada Katerin Chambi Huaraya, NO se encontró ningún documento registrado con el nombre completo y numero del documento nacional de identidad de la administrada Katerin Chambi Huaraya, tal como se corrobora de las capturas de pantalla de la búsqueda que se adjuntan al escrito de descargo presentado por el Asistente Administrativo Juan Ramón Roque Salcedo; asimismo, respecto a lo aseverado por la administrada sobre el reclamo presentado no existe mayores elementos de convicción que corroboren dicho reclamo presentado, que sustente el reclamo en contra del servidor público. 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 al momento de resolver; medios de prueba, que en el presente caso la administrada Katerin Chambi Huaraya, no adjunta, más por el contrario la Subgerente de Trámite 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



R. G. 007-2025-MPSR-J/GSG
28/02/2025

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 la administrada KATERIN CHAMBI HUARAYA, con DNI N° 45495710; en el Libro de Reclamaciones – Hoja de Reclamación N° 000001, de fecha 07 de febrero del 2025, 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. William W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARIA GENERAL

C.c.
- A
- GM
- SG-TD
KATERIN CHAMBI HUARAYA
REG. 401
ARCHIVO GSG-MPSR-J