R.G. 006-2025-MPSR-J/GSG
21/02/2025

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 006-2025-MPSR-J/GSG

Juliaca, 21 de febrero del 2025

VISTO:

El Libro de Reclamaciones – Hoja de Reclamación N° 000037, de fecha 23 de enero del 2025; Informe N° 011-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLL-AL; Carta N° 078-2025-MPSR-J/GSG; Informe N° 009-2025-MPSRJ/GEAD/C.B.R.C.; Informe N° 009-2025-MPSR-J/GEAD/SGT-AI; Informe N° 047-2025-MPSR-J/GEAD/SGT-HGSM; sobre el reclamo presentado por la administrada ELIZABETH MERMA YUCRA, 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 (físico) de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo N° 000037, de fecha 23 de enero del 2025; la administrada Elizabeth Merma Yucra, con D.N.I. N° 02446610, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *"Estoy totalmente molesta como cualquier persona: Consulte a informes pregunto por donde saco partida: me envía caja luego me mandan a Registro y me dicen recién que son de Reniec. El Dinero que pague ya no me quieren devolver pasando minutos del pago. Yo no soy de aquí soy de Cusco, en diferentes lugares hay diferencia como seria este caso necesito que me devuelvan el monto de 13.40 – aquí se retractan y recién me guían bien cuando ya pagué."*.

Que, mediante Informe N° 011-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLL-AL, la Subgerente de Trámite 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° 037 asentado por la administrada, Elizabeth Merma Yucra, identificada con D.N.I. N° 02446610, 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 Tesorería 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° 009-2025-MPSR-J/GEAD/SGT-AI, la Cpc. Vicky Janeth Orcoapaza Merma, encargada del Área de Ingresos, pone de conocimiento: *"PRIMERO. - en vista que en el libro de reclamaciones no menciona que cajero lo atendió y a la vez se realizó la búsqueda en el sistema de caja el nombre del administrado Elizabeth Merma Yucra no se ha encontrado ningún pago a dicho nombre y por falta de más información de datos no puedo indicar que cajero lo atendió para que realice su descargo. SEGUNDO.- Le informo que los cajeros que se encuentran atendiendo en el Palacio Municipal siempre que un contribuyente realiza pagos por concepto de partidas, los cajeros preguntan si la partida que solicitan están registrados en registro civil de la Municipalidad Provincial de San Román y una vez que el interesado confirma que si esta, también se le informan que no hay devolución de dinero si no se encuentra y aun así ellos afirman que si lo registraron en la Municipalidad, es ahí donde recién realizan el cobro de dichas partidas. TERCERO. - muchas veces los administrados que solicitan partida no saben dónde lo registraron y afirman haberlo registrado en la Municipalidad de San Román.";*

Que, a través del Informe N° 047-2025-MPSR-J/GEAD/SGT-HGSM, el Subgerente de Tesorería de este corporativo municipal, pone de conocimiento: *"Al respecto, la responsable del área de ingresos de esta Sub Gerencia presento el INFORME N° 009-2025-MPSR-J/GEAD/SGT-AI, respondiendo a lo solicitado e informando que los cajeros se encuentran atendiendo en la Municipalidad Provinciala de San Román. Siempre que un contribuyente realiza pagos por concepto de partidas, el cual los cajeros preguntan antes que el usuario haga el pago, si está registrado en registro civil de la municipalidad una vez que el interesado conforma que sí, se le genera su recibo el cual también se le informa que no hay devolución de dinero, si no se encuentra. Así mismo informa que realizo la búsqueda en el sistema de caja, a nombre de la administrada, el cual no se encontró ningún pago a su nombre por ende no se puede visualizar en el sistema que cajero le atendió.".*

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 23 de enero del 2025 la administrada realizo el pago por concepto de partida y habría recibido una mala orientación por lo cual solicita que se le devuelva el monto de 13.40, 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° 009-2025-MPSR-J/GEAD/SGT-AI, suscrito por la CPC Vicky Janeth Orcoapaza Merma - encargada del Área de Ingresos, quien indica que en el libro de reclamaciones no menciona que cajero (a) atendió a la administrada, asimismo se realizó la búsqueda en el sistema de caja el nombre de la administrada Elizabeth Merma Yucra, y no se ha encontrado ningún pago a dicho nombre y por falta de más información de datos no se pudo indicar que cajero (a) la atendió para que realice su descargo; Del mismo modo, respecto a lo aseverado por la administrada, no existe mayores elementos de convicción que corroboren o sustenten dicho reclamo en contra de algún servidor (a) de este Corporativo Municipal, más que solo ser una apreciación subjetiva. En línea de lo antes expuesto y desarrollado, se puede advertir la administrada no individualiza al servidor (a) municipal que le habría orientado mal y que haya motivado a presentar el reclamo materia del presente; asimismo se advierte que el libro de reclamaciones constituye también un medio probatorio importante tanto para la administrada 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, fílmicas 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 Elizabeth Merma Yucra, 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 la administrada ELIZABETH MERMA YUCRA, con DNI N° 02446610; en el Libro de Reclamaciones Físico – Hoja de Reclamo N° 000037, de fecha 23 de enero del 2025, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA - JULIACA

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 Tesorería; 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 SECRETARIA GENERAL

C.c.
- A
- GM
- GA
- SG-T
ELIZABETH MERMA YUCRA
REG. 354
ARCHIVO GSG-MPSR-J