



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 005-2025-MPSR-J/GSG

Juliaca, 21 de febrero del 2025

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° nwncl2leg de fecha 15 de enero del 2025; Carta N° 032-2025-MPSR-J/GSG; Informe N° 001-2025-MPSR-J/GTSV/SG-RTVME/DEARF; Informe N° 030-2025-MPSR-J/GTSV/SG-RTVME; Hoja de Coordinación N° 15-2025-MPSR-J/GTSV-HMQL; sobre reclamo presentado por el administrado Félix Quispe Dueñas, 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.

Que, en el Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo, con Código N° nwncl2leg de fecha 15 de enero del 2025; el administrado Félix Quispe Dueñas, con D.N.I. N° 43266970, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *"Agresión verbal y maltrato psicológico del señor Juan Ramos Calcina, Jefe del Departamento de Autorización, Registro y Fiscalización de Vehículos Menores."*

Que, mediante Carta N° 032-2025-MPSR-J/GSG, de fecha 15 de enero del 2025, 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;



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA

GESTIÓN DEL CENTENARIO



R.G. 005-2025-MPSR-J/GSG
21/02/2025

Que, por medio de la Hoja de Coordinación N° 15-2025-MPSR-J/GTSV-HMQL, que contiene el Informe N° 030-2025-MPSR-J/GTSV/SGRTVME; el Gerente de Transportes y Seguridad Vial de este Corporativo Municipal, remite a este despacho, el descargo con relación a lo prescrito en el libro de reclamaciones y el Informe de la Subgerencia de Regulación de Transporte de Vehículos Menores;

Que, a través del Informe N° 001-2025-MPSR-J/GTSV/SG-RTVME/DEARF, de fecha 04 febrero del 2025, el encargado del Departamento de Autorizaciones, Registro y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de San Román, efectúa su descargo indicando que: "(...) 1. Que, con fecha 15 de enero del 2025, se introduce al torrente administrativo de la municipalidad la solicitud hoja de reclamo en forma virtual con código de reclamo nwnc12leg, por parte del administrado FELIX QUISPE DUEÑAS, Aduciendo agresión verbal y maltrato psicológico del señor Juan Ramos Calsina jefe del departamento de autorizaciones, registros y fiscalización de vehículos menores. 2. Dicha solicitud fue derivada a este Departamento de Autorizaciones Registro y Fiscalización conforme al Provedo N° 186-2025-SGRTVME en la fecha 16 de enero del 2025 remitido por la Sub Gerencia de Regulación del Transporte en Vehículos Menores, y conforme a su calificación se advirtió que dicha QUEJA carecía de acreditación, por lo que se advirtió mediante Notificación N° 006-2025MPSR/J/GTSV/SG-RTVMR/DEARF, y recepcionada en fecha 17 de enero del 2025 por el Sr. FELIX QUISPE DUEÑAS gerente de la Empresa Transportes "REY HURACAN" S.R.L., a fin de que pueda aclarar si ha interpuesto la queja realizada por la plataforma digital de libro de reclamaciones de la municipalidad con registrado nwnc12leg, ya que esta queja está contraviniendo al correcto funcionamiento de la administración... (...). 3. Que, mediante expediente RUT N° 00003192-2025 de fecha 20 de enero del 2025, Gerente de la Empresa Transportes "REY HURACAN" S.R.L. FELIX QUISPE DUEÑAS, hace su descargo a la Notificación N° 006-2025-MPSR/J/GTSV/SG-RTVMR/DEARFP a la queja de libro reclamo registrado con nwnc12leg, poniendo en conocimiento lo siguiente : a) NO ha presentado ninguna QUEJA en el libro de reclamaciones mucho menos de forma virtual; b) desconoce la queja ya que no corresponde a su correo electrónico; c) NO hubo ninguna agresión verbal ni psicológico de parte del señor Juan Ramos Calsina, a su vez en la fecha indicada NO se ha aproximado a la oficina de transportes ya que ese día estaba en otras actividades; d) indica también que hay terceras personas están usurpando para perjudicar su empresa; e) Advierte a la municipalidad y los funcionarios NO dejarse sorprender de este tipo de documentos. Por lo tanto, este Departamento al haberse evidenciado una presunta queja registrada en la plataforma digital del libro de reclamaciones N° nwnc12leg, RECOMIENDA: • Que el trámite administrativo de libro de reclamaciones de fecha 15 de enero del 2025, conteniendo la queja realizada por el administrado Félix Quispe Dueñas con DNI N° 4326670 donde textualmente indica "Agresión verbal maltrato psicológico del Sr. Juan Ramos Calsina jefe del departamento de autorizaciones, registros y fiscalización de vehículos menores", se declare IMPROCEDENTE por la causal de FALTA DE LEGITIMIDAD y/o REPRESENTACIÓN LEGAL. • Que, el expediente administrativo con RUT N° 00003192-2025 de fecha 20 de enero del 2025, haciendo su descargo el Sr. FELIX QUISPE DUEÑAS Gerente de la Empresa Transportes "REY HURACAN" S.R.L., sirva como declaración asimilada para el acto resolutorio. • Derivar el presente Expediente administrativo al Órgano de Control Institucional (OCI), para realizar las acciones legales correspondientes ante los presuntos delitos contenidos en el desarrollo del presente acto administrativo."

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por el administrado Sr. FELIX QUISPE DUEÑAS, se advierte que el reclamo gira en torno a que en fecha 14 de enero del 2025 el servidor público Juan Ramos Calsina, habría agredido verbalmente y causado un maltrato psicológico al administrado, acción que le habría motivado a presentar el reclamo materia del presente; por otro lado, el servidor público Juan Ramos Calsina, en su condición de encargado del departamento de autorizaciones, registro y fiscalización de esta corporación municipal, señala que lo contenido en la hoja de reclamaciones es completamente falso, para lo cual adjunta la Notificación N° 006-2025MPSR/J/GTSV/SG-RTVMR/DEARF, la cual es recepcionada en fecha 17 de enero del 2025 por el Sr. Felix Quispe Dueñas - Gerente de la Empresa Transportes "REY HURACAN S.R.L.", quien manifiesta que no ha presentado ninguna queja en el libro de reclamaciones, mucho menos de forma virtual, ya que no corresponde a su correo electrónico.

Que, respecto a los hechos referidos, se tiene que tener en cuenta la Notificación N° 006-2025MPSR/J/GTSV/SG-RTVMR/DEARF, la cual es recepcionada por el administrado Felix Quispe Dueñas, la cual desvirtuaría el reclamo presentado en el libro de reclamaciones digital, por tanto, no existe mayores elementos de convicción que corroboren el reclamo presentado virtualmente, tal como se afirma en el Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° nwnc12leg de fecha 15 de enero del 2025.

En tanto, se debe considerar el sub numeral 1.7 del numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que consagra el Principio de Presunción de Veracidad, el cual señala que: "En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA

GESTIÓN DEL CENTENARIO



R.G. 005-2025-MPSR-J/GSG
21/02/2025

por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.”;

Del mismo modo, conforme al sub numeral 1.16 del numeral 1 del citado artículo IV, en el ámbito de la administración pública, se reconoce expresamente el **Principio de Privilegio de Controles Posteriores**, según el cual la tramitación de los procedimientos administrativos se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior; reservándose la autoridad administrativa, el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplicar las sanciones pertinentes en caso que la información presentada no sea veraz.

En esa misma línea, el numeral 51.1 del artículo 51° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, prescribe que: “*Todas las declaraciones juradas, los documentos sucedáneos presentados y la información incluida en los escritos y formularios que presenten los administrados para la realización de procedimientos administrativos, se presumen verificados por quien hace uso de ellos, respecto a su propia situación, así como de contenido veraz para fines administrativos, salvo prueba en contrario. (...)*”.

Finalmente, según el artículo 107° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, el administrado tiene derecho a presentarse ante la autoridad administrativa para la satisfacción de un interés legítimo. Asimismo, para que dicho interés pueda justificar la titularidad del administrado, debe ser legítimo, personal, actual y probado, conforme lo establece el numeral 109.2 del artículo 109° de la precitada norma.

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. – DECLARAR IMPROCEDENTE el reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° nwncl2leg de fecha 15 de enero del 2025, por la causal de falta de legitimidad para obrar; por las consideraciones expuestas en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO. – REMITIR, copia de la presente resolución y de sus actuados al Órgano de Control Institucional y a la Procuraduría Pública Municipal de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, para las acciones que estime pertinentes, en el marco de sus competencias.

ARTÍCULO TERCERO. – ENCARGAR a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución al despacho de Alcaldía, Gerencia Municipal, Gerencia de Transportes y Seguridad Vial, y Subgerencia de Regulación del Transporte en Vehículos Menores de la Municipalidad Provincial de San Román; 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

C.c.
- A
- GM
- GTSV
- SG-RTVM
OCI
PEM
FELIX QUISPE DUEÑAS
REG. 364
ARCHIVO GSG-MPSR-J