R.G. 011-2025-MPSR-J/GSG
07/03/2025

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 011-2025-MPSR-J/GSG

Juliaca, 07 de marzo del 2025

VISTO:

El Libro de Reclamaciones - Hoja de Reclamación N° 000005, de fecha 27 de febrero del 2025; Informe N° 016-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLA; Carta N° 276-2025-MPSR-J/GSG; Informe N° 017-2025-MPSR-J/GSG/SGTD-YLA; sobre el reclamo presentado por el administrado Mauro Quispe Cañazaca, 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° 000005, de fecha 27 de febrero del 2025; el administrado MAURO QUISPE CAÑAZACA, con D.N.I. N° 41061336, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *"El día jueves a horas. 13:15 la srta. Que se encuentra en la ventanilla de recepción objeto que no se podía presentar mi solicitud aduciendo que falta otra y otra. Sin embargo, hago constar que reitero mi solicitud recomiendo a los Srs. Que recepcionan su atención sea con mucha cordialidad y respeto y no debe volver a repetirse."*.

Que, mediante Informe N° 016-2025-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° 00005, asentado por el administrado, Mauro Quispe Cañazaca, identificado con D.N.I. N° 41061336, 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° 276-2025-MPSR-J/GSG, de fecha 28 de febrero 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° 017-2025-MPSR-J/GSG/SGTD-YLA, la Subgerente de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, efectúa su descargo indicando: *" (…) PRIMERO: Se ha verificado en el Sistema de Tramite Documentario de la Sub Gerencia de Tramite Documentario y se puede evidenciar que el Sr. MAURO QUISPE CAÑAZACA, identificado con DNI 41061336, en fecha 27 de febrero del presenta año, presentó un documento a las 13:10 horas del día en donde solicita "reitero solicitud de audiencia a solicitud del usuario" "tal como se evidencia en la siguiente imagen (obra en el expediente). Según la imagen se puede visualizar que el documento fue recepcionado, registrado por el usuario QUISPE y derivado a ALCALDIA y el administrado recibió el cargo de recepción del documento con el Registro Único de Tramite RUT N° 0001095-2025 y con la firma y sello de recepción, sin ningún inconveniente; de igual forma se puede apreciar que lo manifestado textualmente en el Libro de Reclamaciones por el Administrado NO ES VERDAD, ya que el documento fue recepcionado en la Sub Gerencia de tramite Documentario. SEGUNDO: De igual forma debo informar que en el horario mencionado por el Administrado 15:15, el usuario QUISPE, QUIEN RECEPCIONÓ la solicitud del Administrado, estaba atendiendo a otro usuario tal como se evidencia en la siguiente Imagen (obra en el expediente) TERCERO: Asimismo, debo informar que la Sub Gerencia de Tramite Documentario viene atendiendo y cumpliendo sus funciones de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones (ROF), según la Directiva de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial de San Román y de acuerdo a la Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444, con una postura amable y exhibiendo el respecto indispensable hacia todas las personas que se aproximan a la Sub Gerencia para hacer sus consultas y presentar documentos (…)".*

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por el administrado, se advierte que el reclamo gira en torno a que en fecha 27 de febrero del 2025, el administrado indica que la señorita de la ventanilla de recepción objeto que no podía presentar su solicitud aduciendo que falta otra y otra, hechos que motivaron a presentar el reclamo materia de la presente; sin embargo, la Subgerente de Trámite Documentario, pone de conocimiento que respecto al trámite del administrado Mauro Quispe Cañazaca, este presentó un documento a las 13:10 horas del día en donde solicita "reitero solicitud de audiencia a solicitud del usuario" de lo señalado por la Subgerente de Trámite Documentario, se advierte una incongruencia entre la hora del registro del reclamo y la hora de la presentación del documento, pues teniendo en consideración que el reclamo materia de la presente se basa en la no atención a la solicitud del administrado, esta carecería de veracidad, toda vez que la solicitud del administrado fue aceptada y procesada con anterioridad al reclamo, tal como se corrobora de las capturas de pantalla que adjunta la Subgerente de Tramite Documentario; por tanto, respecto a lo aseverado por el administrado no existe mayores elementos de convicción que corroboren dicho reclamo presentado en contra del Funcionario 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 servidor 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 el administrado Mauro Quispe Cañazaca, no adjunta, más por el contrario la Sub Gerente de Trámite Documentario, si 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

R.G. 011-2025-MPSR-J/GSG
07/03/2025

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 el administrado MAURO QUISPE CAÑAZACA, con DNI N° 41061336; en el Libro de Reclamaciones – Hoja de Reclamación N° 0000005, de fecha 27 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 al administrado.

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, 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
- SG-TD
MAURO QUISPE CAÑAZACA
REG. 601
ARCHIVO GSG-MPSR-J