



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 008-2025-MPSR-J/GSG

Juliaca, 07 de marzo del 2025

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° nwncl2wee de fecha 20 de enero del 2025; Carta N° 054-2025-MPSR-J/GSG; Informe N° 002-2025-MPSR-J/GA/SGT/AI/LPMM; Hoja de Coordinación N° 27-2025-MPSR-J/GTSV-HMQL; sobre el reclamo presentado por el administrado Vladimir Cabana Pari, 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° nwncl2wee, de fecha 20 de enero del 2025; el administrado VLADIMIR CABANA PARI, con D.N.I. N° 70550110, ha interpuesto



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA

GESTIÓN DEL CENTENARIO



R.G. 008 - 2025 - MPSR - J / GSG
07/03/2025

su reclamo, indicando lo siguiente: *“Se me está cobrando de más del monto establecido del costo es 36.38 y redondeando es de 36.40 la cual me cobro el monto de 37.00 en caja.”*

Que, mediante Carta N° 054-2025-MPSR-J/GSG, de fecha 20 de enero del 2025, y con el propósito de alzar 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:

Que, por medio de la Hoja de Coordinación N° 27-2025-MPSR-J/GTSV-HMQL, de fecha 28 de febrero del año 2025, el Gerente de Transportes y Seguridad Vial de este corporativo municipal, remite a este despacho el informe de descargo de la Servidora Municipal Lexmi Polet Mamani Mamani, quien mediante Informe N° 002-2025-MPSR-J/GA/SGT/AI/LPMM, indica: *“ (...) Al respecto, deseo informar lo siguiente: Al final del día se procede con el conteo de dinero y no se ha identificado error alguno en la facturación. Dado que el monto facturado corresponde al costo oficial del servicio y no existen evidencias que respalden la alegación de un cobro en exceso, no procede la devolución de ningún monto. Asimismo, reafirmo mi compromiso con la transparencia y la correcta aplicación de tarifas. Es cuanto cumpla con informarle para conocimiento, evaluación y determinación conforme corresponda.”*

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por el administrado Vladimir Cabana Pari, se advierte que el reclamo gira en torno a que en fecha 20 de enero del 2025, la servidora municipal Lexmi Polet Mamani Mamani, le habría cobrado un monto más de lo establecido, acción que habría motivado al administrado a presentar el reclamo materia del presente; por otro lado, la servidora municipal Lexmi Polet Mamani Mamani, encargada de Caja señala que lo contenido en la hoja de reclamaciones es completamente falso, toda vez que al final del día se procede con el conteo de dinero y no se ha identificado error alguno en la facturación, dado que el monto facturado corresponde al costo oficial del servicio y no existen evidencias que respalden la alegación de un cobro en exceso. 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° nwncl2wee de fecha 20 de enero del 2025; en línea de lo antes expuesto y desarrollado, se puede advertir que el libro de reclamaciones físico o digital constituyen 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; medios de prueba, que en el presente caso, el administrado 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 el administrado VLADIMIR CABANA PARI, con DNI N° 70550110; en el Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° nwncl2wee, de fecha 20 de enero 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.



R.G. 008 - 2025 - MPSR - J / GSG
07/03/2025

ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución al despacho de Alcaldía, Gerencia Municipal, Gerencia de Administración, Gerencia de Transportes y Seguridad Vial; 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
- GEMU
- GTSV
- GA
VLADIMIR CABANA PARI
REG. 571
ARCHIVO GSG-MPSR-J

