



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 009-2025-MPSR-J/GSG

Juliaca, 07 de marzo del 2025

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° 743c5r05m, de fecha 29 de enero del 2025; Carta N° 138-2025-MPSR-J/GSG; Informe N° 001-2025-MPSR-J/GA/SGT/AI/LPMM; Informe N° 015-2025-MPSR-J/GEAD/SGT-AI; Informe N° 050-2025-MPSR-J/GEAD/SGT-HGSM; sobre el reclamo presentado por el administrado Jorgeluis Paul Gonzales Quispe, 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° 743c5r05m de fecha 29 de enero del 2025; el administrado Jorgeluis Paul Gonzales Quispe, con D.N.I. N° 42200848, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“en fecha 29 de enero de 2025 el recurrente se apersona a*



R.G. 009-2025-MPSR-J/GSG
07/03/2025

la caja de la gerencia de transportes con la finalidad de realizar el pago de mi papeleta de infracción, pago que se me negó a poder concretizarlo debido a que la encargada de caja se negó atenderme aduciendo que no era el titular de la infracción a pesar que mi persona presento el DNI en físico, incomodidad que se viene presentado por segunda ocasión en agravio de mi persona.”.

Que, mediante Carta N° 138-2025-MPSR-J/GSG, de fecha 31 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 al Subgerente de Tesorería, para efectos de que disponga el descargo sobre el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones Digital;

Que, por medio del Informe N° 050-2025-MPSR-J/GEAD/SGT-HGSM, el Subgerente de Tesorería de este corporativo municipal, remite a este despacho el Informe N° 015-2025-MPSR-J/GEAD/SGT-AI y el informe de descargo de la servidora municipal Lexmi Polet Mamani Mamani, quien mediante su Informe N° 001-2025-MPSR-J/GA/SGT/AI/LPMM, indica: *“(…) Desde el 27 de enero de 2025, la impresora asignada a esta dependencia ha venido presentando desperfectos, tales como atascamiento de papel, entre otros, situación que fue reportada y registrada en el informe de atención de soporte técnico, el cual adjunto al presente. El día 29 de enero de 2025, la impresora continuó con la misma falla, por lo que el área de Tecnología Informática de la municipalidad realizó el diagnóstico correspondiente, determinando que el problema persistía debido al atasco de papel. En consecuencia, se llevó a cabo el mantenimiento preventivo, cuyo proceso se extendió desde las 10:00 a.m. hasta las 3:45 p.m., según consta en el reporte técnico adjunto. Por lo expuesto, queda demostrado que la falta de atención al público en la referida fecha se debió exclusivamente a problemas técnicos con la impresora, por lo que descartó cualquier presunta omisión en la atención a los usuarios (…)”.*

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por el administrado Jorgeluis Paul Gonzales Quispe, se advierte que el reclamo gira en torno a que en fecha 29 de enero del 2025 la servidora municipal Lexmi Polet Mamani Mamani, no le habría atendido al administrado respecto al pago de su papeleta de infracción, 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 y detalla que la falta de atención al público en la referida fecha, se debió exclusivamente a problemas técnicos en la impresora y descarta cualquier presunta omisión en la atención a los usuarios para lo cual adjunta los formatos de atención en soporte técnico; 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° 743c5r05m de fecha 29 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 JORGELUIS PAUL GONZALES QUISPE, con DNI N° 42200848; en el Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA

GESTIÓN DEL CENTENARIO



R.G. 009-2025-MPSR-J/GSG

07/03/2025

Código N° 743c5r05m de fecha 29 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.

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, 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
- SG-T
JORGELUIS PAUL GONZALES QUISPE
REG. 396
ARCHIVO GSG-MPSR-J

