



R.G. 010-2025-MPSR-J/GSG
07/03/2025

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 010-2025-MPSR-J/GSG

Juliaca, 07 de marzo del 2025

VISTO:

El Libro de Reclamaciones - Hoja de Reclamación N° 000002, de fecha 10 de febrero del 2025; Informe N° 004-2025-MPSR-J/GSG/SGTD-YLA; Carta N° 192-2025-MPSR-J/GSG; Carta N° 018-2025-MPSR-J/GEMU, sobre el reclamo presentado por el administrado Nasario Celso Ochochoque Masco, 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 Alternativo 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° 000002, de fecha 10 de febrero del 2025; el administrado NASARIO CELSO OCHOCHOQUE MASCO, con D.N.I. N° 02391207, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *"momentos que me atendía la Secretaria del Gerente Municipal, el don Edwin Gallegos (así dijo llamarse) en las oficinas de Gerencia Municipal, muy déspotamente trato de intimidarme y que no pudiera hacer seguimiento y concertar una audiencia con el Gerente Municipal. Este impedimento de audiencia que me faculta la Ley 27444, me pone en indefensión frente a la apelación de la R.G. de transportes sobre archivamiento de acta de control arbitraria e ilegal. Pido que modere el trato a los usuarios y dejar que saquemos audiencias."*

Que, mediante Informe N° 004-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLL-AL, la Subgerente de Trámite Documentario, en su condición de Responsable Alternativo del Libro de Reclamaciones (físico) de la Municipalidad Provincial de San Román, remite a la Gerencia de Secretaría General de este corporativo



R.G. 010-2025-MPSR-J/GSG
07/03/2025

municipal, la Hoja de Reclamación N° 002 asentado por el administrado, Nasario Celso Ochochoque Masco, identificado con D.N.I. N° 02391207, 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° 192-2025-MPSR-J/GSG, de fecha 11 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 Gerencia Municipal de este corporativo municipal, para efectos de que disponga el descargo sobre el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones Físico:

Que, por medio de la Carta N° 018-2025-MPSR-J/GEMU, de fecha 18 de febrero del 2025, el Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, remite el escrito de descargo del Sr. Edwin Crisóstomo Gallegos Pinto, el cual indica: *"(…) En atención a lo indicado, debo realizar mi descargo indicando si bien el administrado no se identificó propiamente, efectivamente se encontraba en Gerencia Municipal realizando un seguimiento de un documento, donde la secretaria le indicaba que aún no tenía salida, por lo que el señor indico que le den una audiencia con el Gerente Municipal en ese momento, a lo que la secretaria le indico que el gerente Municipal se encontraba con permiso ese día y delego sus funciones a la gerente de Promoción del Desarrollo Económico, quien no se encontraba debido a que también está atendiendo en su Gerencia (esta se ubica en la beneficencia Pública de Juliaca Urb. la Rinconada) sin embargo, el administrado insistía que se le atienda, así mismo menciono, que le atienda la persona que está viendo su caso, pero la secretaria al verificar y consultar, le dijo al administrado que "se encuentran en una reunión en ese momento", a lo que el administrado le menciono a la secretaria que "deme una copia de todo mi expediente, además yo a todos los trabajadores que han retrasado mis trámites yo los he denunciado e iniciado querellas, porque necesito que se solucione mi caso y me permitan trabajar" a lo que no recibí ninguna respuesta por parte de la secretaria entonces menciono "deme su libro de actas para poner mi queja", a lo que la secretaria no supo que darle ni responderle, fue en ese momento que yo intervine en afán de colaborar y brindarle una orientación indicándole, "el acta (libro) de reclamaciones para dejar quejas se encuentra en Secretaria General", a lo que otro compañero de trabajo también menciono que ese libro de reclamaciones está específicamente en la Sub gerencia de Trámite Documentario la cual es una dependencia de la Gerencia de Secretaria General, pero el señor sin tomar atención de las indicaciones, me pidió que le diga mi nombre, a lo que yo sin negarme se lo menciono, luego él me dijo que se quejaría y luego se fue. Es todo cuanto puedo mencionar acerca de los hechos suscitados por lo que: 1. Niego rotundamente que me haya interpuesto a que el administrado pueda concertar una audiencia, ya que esa no es mi función, aun cuando la secretaria ya le había dado una respuesta. 2. Niego haber tratado de intimidar al administrado ni haber dado un mal trato, ya que mi intención fue tratar de orientarlo para el requerimiento del cual estaba haciéndole al despacho de gerencia Municipal (pedir el libro de reclamaciones). 3. Para dar fe de mi descargo mencionado con respecto a la presente, el mismo se puede corroborar con las cámaras de vigilancia instaladas de ser necesario. En ese entender y sin menoscabar al petitorio intrínseco del administrado, le hago presente mi descargo, así mismo debo mencionar que por intermedio de usted disponga que se haga algún letrero accesible sobre el LIBRO DE RECLAMACIONES para la población que se acerca al municipio para hacer trámites y que si lo necesitaran, asentar su queja."*

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 10 de febrero del 2025, el administrado indica que el Sr. Edwin Gallegos muy déspotamente trato de intimidarle para que pueda hacer seguimiento y concertar una audiencia con el Gerente Municipal, hechos que motivaron a presentar el reclamo materia de la presente; sin embargo, el Sr. Edwin Crisóstomo Gallegos Pinto, trabajador de la Municipalidad Provincial de San Román, pone de conocimiento que en ningún momento se ha interpuesto a que el administrado pueda concertar una audiencia, ya que esa no es su función, aun cuando la secretaria ya le había dado una respuesta, asimismo no haberle dado un mal trato al administrado, ya que su intención fue tratar de orientarlo para pedir el libro de reclamaciones y de todo lo aseverado por su persona se puede corroborar mediante las cámaras de seguridad; asimismo, respecto a lo aseverado por el administrado sobre el reclamo presentado no existe mayores elementos de convicción que corroboren y sustenten el reclamo en contra del trabajador municipal. 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 Funcionario Público pues en el libro de reclamaciones físico o digital, quedarán consignados los acontecimientos y medios de prueba analógicas,



R.G. 010-2025-MPSR-J/GSG
07/03/2025

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 al momento de resolver; medios de prueba, que en el presente caso el administrado Nasario Celso Ochochoque Masco, 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 NASARIO CELSO OCHOCHOQUE MASCO, con DNI N° 02391207; en el Libro de Reclamaciones - Hoja de Reclamación N° 000002, de fecha 10 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; 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
NASARIO CELSO OCHOCHOQUE MASCO
REG. 447
ARCHIVO GSG-MPSR-J