



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 013-2025-MPSR-J/GSG

Juliaca, 25 de marzo del 2025

VISTO:

El Libro de Reclamaciones - Hoja de Reclamación N° 000003, de fecha 14 de febrero del 2025; Informe N° 012-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLA; Carta N° 213-2025-MPSR-J/GSG; Informe N° 014-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLA; Carta N° 285-2025-MPSR-J/GSG; Informe N° 020-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLA, sobre reclamo presentado por el administrado Henry Albert Coarita Coarita, 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° 000003, de fecha 14 de febrero del 2025; el administrado HENRY ALBERT COARITA COARITA, con D.N.I. N° 40565796, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *"La Subgerente de tramite documentario de nombre Yedy León Apaza no quiso recepcionar la solicitud que tiene por sumilla: téngase por cumplido mandato que tiene como solicitante MARIO ALDAIR MAMANI MAMANI quien es mi patrocinado en el proceso administrativo donde se emitió el Decreto N° 018-2025-MPSR/J/GAT, aduciendo que no está firmado por el solicitante, si no está firmado por abogado, pese a habersele señalado haber tenido y tener facultades en el proceso, por lo que se me notificó dicho decreto a mi domicilio procesal. Asimismo, al consultarle la forma del llenado del presente respecto a la dirección de sede y preguntarle me manifestó "la calle donde esta" por lo que se llenó así, por lo que siendo a horas 16:15 no se nos recepcionó a pesar de ser el último día. Además se le*



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA

GESTIÓN DEL CENTENARIO



R.G. 013-2025-MPSR-J/GSG
25/03/2025

señaló que esta calificando el escrito y la función de mesa de partes es recepcionar y no calificar, a pesar de ello no recepcionó”.

Que, mediante Informe N° 012-2025-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 municipal, la Hoja de Reclamación N° 00003, asentado por el administrado, Henry Albert Coarita Coarita, identificado con D.N.I. N° 40565796, 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° 213-2025-MPSR-J/GSG, de fecha 18 de febrero del 2025, y con el propósito de alcanzar 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° 014-2025-MPSR-J/GSG/SGTD-YLA, de fecha 21 de febrero del 2025, la Subgerente de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, efectúa su descargo indicando: “(...) PRIMERO: Siendo aproximadamente las 15:45 horas del día 14 de febrero del 2025, una Señorita se apersonó a la Sub Gerencia de Tramite Documentario para presentar la solicitud a nombre del Sr. Mario Aldair MAMAMI MAMANI con DNI N° 02385606 (tal como se aprecia en la imagen adjunta folio 04). En el cual se puede evidenciar que dicha solicitud no cuenta con la firma del administrado. Y se le manifestó a la administrada lo observado, y se le solicitó que pueda adjuntar una copia de la carta poder simple y esto según la Ley de Procedimiento Administrativo General 27444, la administrada menciona lo siguiente: “se tiene que recibir porque ahí está, ahí menciona en el documento, va venir el mismo Sr. Que está firmando y va poner su queja”. mientras esperaba, y NO es verdad que el Administrado HENRY ALBERT COARITA COARITA se haya apersonado a la SGTD para presentar algún tipo de documento. SEGUNDO: Siendo las 16:10 horas aproximadamente, el Sr. HENRY ALBERT COARITA COARITA se apersonó a la Sub Gerencia de Tramite Documentario, filmando con su teléfono celular y molesto, mencionando lo siguiente: “no lo va recepcionar no?”. La suscrita le manifiesta que no cuenta con la firma del administrado y el Sr. Henry A. Coarita Coarita, manifiesta que “se debe recepcionar y no debe calificar”, la suscrita manifiesta a lo mencionado por el administrado que mi persona no está calificando el documento, que verifico y no cuenta con la firma del solicitante y posterior a ello el Sr. HENRY ALBERT COARITA COARITA solicita el libro de reclamaciones. La suscrita quiso explicar sobre el llenado del Libro de Reclamaciones y el Administrado No quiso prestar atención a lo mencionado, agarró el Libro de Reclamaciones y se puso a escribir y en un tono burlesco “que más, que más” decía, respecto al punto 4 (describenos ¿qué sucedió?) del libro de reclamaciones la suscrita le manifiesta “Ud. Tiene que llenar su reclamo, no lo que le diga”. TERCERO: Al respecto debo informar, que la Sub Gerencia de Tramite Documentario, viene Recepcionando los documentos de acuerdo a la Directiva de Tramite Documentario, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, para lo cual informo lo siguiente: • Según la Directiva de Tramite Documentario: Según las disposiciones específicas de la recepción y registro de documentos: “La Sub Gerencia de Tramite Documentario recepciona los expedientes administrativos presentado por personas naturales o Jurídicas, (...), verificando que los escritos o formularios cumplan con los requisitos exigidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos y para el caso de la documentación referido a derecho de petición, deberán adjuntar lo que se indica en la misma y lo dispuesto por la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General”. • Según Ley 27444 Artículo 113.- requisitos de los escritos. Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente: 1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de documento nacional de identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso la calidad de representante y de la persona a quien representa”. 3. “lugar, fecha, firma, huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido”. Artículo 115.- Representación del administrado. para la tramitación de los procedimientos, es suficiente carta poder simple con firma del administrado (...)”.

Que, mediante la Carta N° 285-2025-MPSR-J/GSG, de fecha 03 de marzo del 2025, a fin de 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 ampliatorio a la Subgerente de Trámite





Documentario de este Corporativo Municipal, poniendo de conocimiento: "(...) Que, estando a los documentos de la referencia y a lo normado en la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General - Artículo 135.- Obligaciones de unidades de recepción: 135.1. Las unidades de recepción documental orientan al administrado en la presentación de sus solicitudes y formularios, quedando obligadas a recibirlos y darles ingreso para iniciar o impulsar los procedimientos, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión.", SE SOLICITA a su persona, remita un Informe Ampliatorio de su descargo a la Hoja de Reclamación N° 0003 de fecha 14 de febrero del 2025, realizado por el administrado Abg. Henry Albert Coarita Coarita, previo a continuar con el trámite administrativo regular correspondiente."

Que, a través del Informe N° 020-2025-MPSR-J/GSG/SGTD-YLA, de fecha 06 de marzo del 2025, la Subgerente de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, remite su Informe Ampliatorio indicando: "(...) TERCERO: En consecuencia, debo informar que se verificó en el Sistema de Trámite Documentario y se constató que el día 18 de febrero del 2025, el Administrado MARIO ALDAIR MAMANI MAMANI presento su solicitud en esta Sub Gerencia, y el documento fue recepcionado con el Registro Único de Trámite RUT N° 00008735-2025 y derivado a la Gerencia de Administración Tributaria en la misma fecha. Tal como se puede apreciar en la siguiente imagen: (la imagen obra en el expediente en folios 12) De igual forma se adjunta copia de la solicitud donde evidencia que el documento está firmado por el Administrado y recepcionado en la Sub Gerencia de Trámite Documentario. CUARTO: Por todo lo expuesto, solicito que el reclamo registrado por el Sr. HENRY ALBERT COARITA COARITA se declare infundada, porque la Sub Gerencia de Trámite Documentario viene atendiendo a los Administrados y cumpliendo rigurosamente las funciones asignadas según el ROF, según la Directiva de Trámite Documentario y según la Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N 27444."

Que, en cuanto al derecho de petición, consagrado en numeral 20) del artículo 2 de nuestra Constitución, el Tribunal Constitucional ha establecido que está conformado por los siguientes aspectos: 1. La libertad reconocida a cualquier persona para formular pedidos mediante escritos a la autoridad competente. 2. La obligación de la referida autoridad de otorgar una respuesta al peticionante, por escrito en el plazo que la ley establezca, que contendrá los motivos por los cuales se acuerda acceder o no a lo peticionado. En ese orden de ideas, la obligación de la autoridad competente de dar al interesado una respuesta también por escrito, en el plazo legal y bajo responsabilidad, confiere al derecho de petición mayor solidez y eficacia, e implica, entre otros, los siguientes aspectos: a) Admitir el escrito en el cual se expresa la petición. b) Exteriorizar el hecho de la recepción de la petición. c) Dar el curso correspondiente a la petición. d) Resolver la petición, motivándola de modo congruente con lo peticionado. e) Comunicar al peticionante lo resuelto de acuerdo con las reglas de notificación de los actos administrativos.

¿Cuáles son los deberes de las autoridades en los procedimientos? El artículo 86° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece, entre otros, los siguientes deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes: 1. Actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones; 2. Desempeñar sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos en el Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General; 3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos; 4. Abstenerse de exigir a los administrados el cumplimiento de requisitos, la realización de trámites, el suministro de información o la realización de pagos, no previstos legalmente; 5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo; 6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentadas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática; 7. Velar por la eficacia de las actuaciones procedimentales, procurando la simplificación en sus trámites, sin más formalidades que las esenciales para garantizar el respeto a los derechos de los administrados o para propiciar certeza en las actuaciones; 8. Interpretar las normas administrativas de forma que mejor atienda el fin público al cual se dirigen, preservando razonablemente los derechos de los administrados; 9. Los demás previstos en la presente Ley o derivados del deber de proteger, conservar y brindar asistencia a los derechos de los administrados, con la finalidad de preservar su eficacia. (...);

Que, tomando en consideración la presunción de validez de los actos administrativos, el artículo 9° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, todo acto administrativo se





R. G. 013-2025-MPSR-J/GSG
25/03/2025

considera válido en tanto no se declare expresamente su nulidad por autoridad administrativa (en virtud de los recursos interpuestos por los interesados o, en base a la potestad de declarar la nulidad de oficio de sus propios actos) o jurisdiccional (es el caso del Poder Judicial, en ejercicio de su poder de control de la legalidad de los actos administrativos). Con ese principio se consagra una presunción que admite prueba en contrario (cuando se busque la nulidad del acto); siendo una garantía para la actuación de la Administración Pública en el marco de sus competencias. De no existir aquel principio, podría darse pie a que todos los actos de las entidades sean cuestionados, con el consecuente riesgo del incumplimiento de los actos administrativos, lo que conllevaría a que no se logre la finalidad pública del Estado. De acuerdo con lo señalado, el numeral 12.2 del artículo 12 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General prevé que, respecto de los actos administrativos declarados nulos, los administrados no están obligados a su cumplimiento y los servidores públicos deberán oponerse a su ejecución, fundando y motivando su negativa.

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 14 de febrero del 2025, el administrado indica que la Subgerente de Trámite Documentario de esta corporación municipal no quiso recepcionar la solicitud que tiene por sumilla: téngase por cumplido mandato que tiene como solicitante Mario Aldair Mamani Mamani, quien es mi patrocinado en el proceso administrativo donde se emitió el Decreto N° 018-2025-MPSRJ/GAT, aduciendo que no está firmado por el solicitante, si no está firmado por abogado, pese a habersele señalado haber tenido y tener facultades en el proceso, por lo que se me notificó dicho decreto a mi domicilio procesal, por lo que siendo a horas 16:15 no se recepcionó a pesar de ser el último día. Hechos que motivaron a presentar el reclamo materia de la presente; sin embargo, la Subgerente de Trámite Documentario - Yedy León Apaza, pone de conocimiento que siendo las 16:10 horas del 14 de febrero del 2025, el administrado Sr. Henry Albert Coarita Coarita, se apersonó a la Sub Gerencia de Trámite Documentario, filmando con su teléfono celular y molesto, mencionando "no lo va recepcionar no?". La funcionaria pública le manifiesta que no cuenta con la firma del administrado y el administrado (Sr. Henry A. Coarita Coarita), manifiesta que "se debe recepcionar y no debe calificar", la servidora pública manifiesta a lo mencionado por el administrado que su persona no está calificando el documento, que verifico y no cuenta con la firma del solicitante, asimismo informa que la Sub Gerencia de Trámite Documentario viene recepcionando los documentos de acuerdo a la Directiva de Trámite Documentario, Ley 27444 - Artículo 113.- requisitos de los escritos y Artículo 115.- Representación del administrado; posteriormente la Subgerente de Trámite Documentario - Mgtr. Yedy León Apaza, mediante Informe N° 020-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLA, remite su informe ampliatorio mediante la cual informa que se verificó en el Sistema de Trámite Documentario y se constató que el día 18 de febrero del 2025 (4 días después de interpuesta el reclamo), el administrado Mario Aldair Mamani Mamani presento su solicitud, la cual fue recepcionado con el Registro Único de Tramite N° 00008735-2025.

Que, de todo lo expuesto y aseverado por el administrado Sr. Henry A. Coarita Coarita y la Subgerente de Trámite Documentario - Mgtr. Yedy León Apaza, se verifica y advierte que la solicitud presentada por el administrado Sr. Henry A. Coarita Coarita en fecha 14 de febrero del 2025, no fue recepcionada por la Subgerente de Trámite Documentario, por lo cual se estaría incumpliendo lo estipulado en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley 27444 - Artículo 135.- Obligaciones de unidades de recepción: 135.1. *"Las unidades de recepción documental orientan al administrado en la presentación de sus solicitudes y formularios, quedando obligadas a recibirlos y darles ingreso para iniciar o impulsar los procedimientos, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión."* Por lo cual, respecto a lo aseverado por el administrado sobre el reclamo presentado existe elementos de convicción que corroboran dicho reclamo en contra de la servidora pública. 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 lo corroboran. En consecuencia, debe aceptarse el reclamo, en mérito al literal a), 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





R. G. 013 - 2025 - MPSR - J / GSG
25/03/2025

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. - ACEPTAR el reclamo presentado por el administrado HENRY ALBERT COARITA COARITA, con DNI N° 40565796; en el Libro de Reclamaciones - Hoja de Reclamación N° 000003, de fecha 14 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. - DISPONER 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.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que una vez notificada la presente Resolución, se derive copia de todo el actuado a la Secretaría Técnica de Procedimientos Administrativos Disciplinarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, para la determinación de la responsabilidad administrativa funcional a que hubiere lugar.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Abog. **William W. Vargas Lipa**
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

C.c.
- A
- GM
- SG-TD
- ST-PAD
HENRY ALBERT COARITA COARITA
REG. 626
ARCHIVO GSG-MPSR-J