



R.G. 023-2023-MPSR-J/GSG  
31/10/2023

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 023-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 31 de octubre de 2023

### VISTO:

El libro de reclamaciones (Físico) - hoja de reclamo con código N° 00008, de fecha 20 de octubre del 2023; Carta N° 653-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 082-2023-MPSR-J/GDS/SGRC; Carta N° 1257-2023-MPSR-J/SG-RRHH, sobre el reclamo presentado por la administrada Lilia Aquisé Larico, 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, el numeral 1) del artículo 47 del Reglamento de Organizaciones y funciones – ROF de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, establece, como funciones de la Gerencia de Secretaría General el de: *“Proyectar resoluciones de alcaldía, acuerdos de concejo, ordenanzas municipales, decretos de alcaldía y otros que le sean solicitados”*;

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, establece el 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”*. Y 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](http://www.gob.pe));*

Que, en el libro de reclamaciones (físico), de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca con hoja de reclamo con código N° 00008, de fecha 20 de octubre del 2023; la administrada LILIA AQUISE LARICO, con DNI N° 02411779, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“La suscrita hizo un pago por Partida de Nacimiento y por acta de defunción a horas pm 15.42 del 20.10.2023, cuando me apersono a la oficina de registro civil siendo las 15.45 hora pm y habiendo personal en su interior la oficina se encontraba cerrado pero al tocar la puerta salió un señor indicando que era el jefe y que no podían atenderme debido a que solo la atención es hasta las 15.45hrs pm y al insistir me dijo que no me iban a atender y que me vaya quejar a donde quiera y con quienquiera y me tiro la puerta en la cara.*



R.G. 023-2023-MPSR-J/GSG  
31/10/2023

*luego insistí tocando y salió una señora indicándome que ya el jefe me había atendido y además que el personal nombrado solo trabaja hasta las 15:45 hrs pm y que todos a su vez se fueron al desfile por todo lo expuesto ruego corregir estas irregularidades ya que en la página de la Municipalidad el horario fijado es 8.00am a 4pm y con todos estos actuados perjudican a los usuarios”;*

Que, mediante la Carta N° 653-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifico a la Sub Gerencia de Registro Civil, para efectos de que efectuó su descargo correspondiente sobre el reclamo registrado en el libro de reclamaciones.

Que, mediante el Informe N° 082-2023-MPSR-J/GDS/SGRC, el Lic. Pedro Vilca Quilla, Sub Gerente de Registro Civil, efectúa su descargo indicando: “(...) que la administrada toco la puerta de registro civil a las 4:10, se le indico que ya se habían retirado los demás registradores, el horario de salida del personal nombrado es a las 3:45 pm, el registrador que atiende en la ventanilla 4 seguía entendiendo, con el registro de dos inscripciones extemporáneas de menor edad, el cual toma tiempo de 40 minutos cada inscripción, una vez iniciada la inscripción no se puede salir del sistema de RENIEC, la señora insistía en que se le atienda y se le explicó que no se podía salir del sistema y en ningún momento se le faltó el respeto y mucho menos se le tiro la puerta en la cara, muy por el contrario la señora se exalto de forma amenazante (...)”.

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por la administrada se advierte que el reclamo gira en torno a que en fecha 20 de octubre del presente año, la administrada refiere que ha efectuado el pago por derecho de acta de nacimiento y también por acta de defunción y cuando se apersono a la Subgerencia de Registro Civil, siendo las 3.45 pm, se encontraba cerrado pero al tocar la puerta salió el jefe y le ha manifestado que no podían atenderlo debido a que la atención es hasta las 3:45 pm, luego ha seguido insistiendo y habría salido una señora indicándole que ya el jefe le había atendido y además que el personal nombrado solo trabaja hasta las 3.45 pm, razón por la que habría interpuesto su reclamo ante el libro de reclamaciones; pero sin embargo el Sub Gerente de Registro Civil en su descargo refiere que la administrada toco la puerta de registro civil a las 4:10 pm, y le habría indicado a la administrada que ya se habían retirado los demás registradores, y el horario de salida del personal nombrado es a las 3:45 pm, y refiere que en ningún momento le faltó el respeto a la administrada y mucho menos le tiro la puerta en la cara.

Que, Mediante la Carta N° 1257-2023-MPSR-J/SG-RRHH, la Sub Gerencia de Recursos Humanos, informo sobre el horario de ingreso y salida del personal nombrado que labora en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, indicando, que es de 8:00 horas el ingreso y, 15:45 horas la salida.

Al respecto el artículo 135° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, refiere que las entidades adoptan las siguientes acciones para facilitar la recepción personal de los escritos de los administrados y evitar su aglomeración, en su numeral 3) refiere “**Adecuar su régimen de horas hábiles para la atención al público, a fin de adaptarlo a las formas previstas en el artículo 149**” y el artículo 149° del mismo cuerpo legal, regula las horas hábiles sobre la recepción de documentos en instituciones públicas rigiéndose por las siguientes reglas: “(...) 1). Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas. 2). **El horario de atención diario es establecido por cada entidad cumpliendo un período no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para el efecto, distribuye su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias (...).** 4). **El horario de atención concluye con la prestación del servicio a la última persona compareciente dentro del horario hábil (...)**” conforme lo señala la normativa y como refiere también la Sub Gerencia de Recursos Humanos, el personal nombrado que labora en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, incluyendo el personal nombrado que labora en la Subgerencia de Registro Civil, es de 8:00 horas el ingreso y 15:45 horas la salida; por lo que la administrada, al haber llegado e intentado obtener una copia del acta de nacimiento y defunción como refiere a las 3: 45 pm, o como refiere el Sub Gerente de Registro Civil a las 4:10 pm; esta habría llegado fuera del horario de trabajo establecido por la Sub Gerencia de Recursos Humanos (8:00 horas el ingreso y, 15:45 horas la salida),



R.G. 023-2023-MPSR-J/GSG  
31/10/2023

horario establecido para el personal nombrado que labora en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, incluyendo al personal nombrado que labora en la Subgerencia de Registro Civil; por cuanto la administrada pretendió efectuar un trámite administrativo (obtención de acta de nacimiento y defunción) fuera del horario hábil para la obtención del servicio pretendido. Consiguientemente debe de denegarse el reclamo presentado por la administrada;

Estando 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 la administrada LILIA AQUISE LARICO, con DNI N° 02411779; en el libro de reclamaciones físico - hoja de reclamo con código N° 0008, de fecha 20 de octubre del 2023, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** – INSERTAR, en el LIBRO DE RECLAMACIONES, correspondiente 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 a la Gerencia Municipal, Sub Gerencia de Registro Civil y a la administrada para su conocimiento y fines pertinentes.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN  
JULIACA

Abog. William W. Vargas Lipa  
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL

C.c.  
- A  
- GM  
-SGRC  
-Reg. 2434  
Archivo CSG-MPSR-J