



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 026-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 10 de noviembre de 2023

VISTO:

El libro de reclamaciones digital - hoja de reclamo con código N° o9Kcj1g3e, de fecha 25 de octubre del 2023; Carta N° 663-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 086-2023-MPSR-J/GDS/SGRC; Carta N° 1257-2023-MPSR-J/SG-RRHH, sobre el reclamo presentado por el administrado Jhordan Alex Vargas Tintaya, 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 Secretaria 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 Secretaria 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)*;

Que, en el libro de reclamaciones digital, de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca con hoja de reclamo con código N° o9Kcj1g3e, de fecha 25 de octubre del 2023; el administrado JHORDAN ALEX VARGAS TINTAYA, con DNI N° 42585201, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Según horario de atención las oficinas deben de atender hasta las 4:00 pm, siendo las 3:53 pm ingrese a la oficina de registro público para tramitar unas partidas de nacimiento y me señalan que el horario de atención es solo hasta las 3:45 y que el personal a esa hora ya se retira y apagan el sistema. Se hizo la verificación si en algún lugar de la oficina se señala dicho horario de atención y no se evidencia ello por ninguna parte. Por lo que se está incumpliendo con el horario de trabajo y de atención al público usuario”*;



Que, mediante la Carta N° 663-2023-MPSR-J/GSG, la Gerencia de Secretaria General de la Municipalidad Provincial de San Román, notifico a la Gerencia de Desarrollo Social, para efectos de que disponga a la Sub Gerencia de Registros Civil, el descargo correspondiente sobre el reclamo registrado en el libro de reclamaciones digital;

Que, mediante el Informe N° 086-2023-MPSR-J/GDS/SGRC, el Lic. Pedro Vilca Quilla, Sub Gerente de Registro Civil, efectúa su descargo indicando que: *"(...) el administrado se apersono a la Subgerencia de Registro Civil a las 4:20 pm, y se le explico de manera muy cordial que en la Subgerencia de Registro Civil labora personal nombrado, el cual el horario de salida es 3:45, y el encargado del sistema SISREC para la emisión de partidas y/o actas de nacimiento, matrimonio y defunción se retira y lo apaga el sistema, y luego de ello a partir de esa hora no se pueden generar actas y/o partidas excepto se encuentren en el Sistema de RENIEC, que son a partir del año 2013(...)"*

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 25 de octubre del presente año, el administrado refiere que, siendo las 3:53 pm ingreso a la Sub Gerencia de Registro Civil de la Municipalidad Provincial de San Román, para tramitar actas de nacimiento, y le habrían señalado que, el horario de atención es sólo hasta las 3:45 pm. y que el personal a esa hora se retira apagando el sistema, el administrado refiere también que hizo la verificación si en algún lugar de la oficina se señalaba dicho horario de atención y no existía por ninguna parte, además refiere que se estaría incumpliendo con el horario de trabajo y de atención al público; 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 el administrado se apersono a la Subgerencia de Registro Civil a las 4:20 pm, y le habría explicado de manera muy cordial, que en la Subgerencia de Registro Civil, laboran trabajadores nombrados, y su horario de salida es 3:45 pm, los trabajadores encargados del sistema SISREC se retiran apagando el sistema;

Que, Mediante la Carta N° 1257-2023-MPSR-J/SG-RRHH, la Subgerencia 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 el administrado, al haber llegado e intentado obtener una copia del acta de nacimiento como refiere a las 3: 53 pm, o como refiere el Sub Gerente de Registro Civil a las 4:20 pm; este habría llegado fuera del horario de trabajo establecido por la Subgerencia de Recursos Humanos (8:00 horas el ingreso y, 15:45 horas la salida), 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 el administrado pretendió efectuar un trámite administrativo (obtención de acta de nacimiento) fuera del horario hábil para la



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN
JULIACA



R.G. 026-2023-MPSR-J/GSG
10/11/2023

obtención del servicio pretendido. Consiguientemente debe de denegarse el reclamo presentado por el administrado;

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 JHORDAN ALEX VARGAS TINTAYA, con DNI N° 42585201; en el libro de reclamaciones digital - hoja de reclamo con código N° o9Kcj1g3e, de fecha 25 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 al administrado 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

G.G.
-A
-GM
-SGRG
-Reg. 2525
Archivo GSG-MPSR-J