



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 027-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 13 de noviembre de 2023

### VISTO:

El libro de reclamaciones (Físico) - hoja de reclamo con código N° 000089 de fecha 06 de noviembre del 2023; Carta N° 688-2023-MPSR-J/GSG; Informe N° 088-2023-MPSR-J/GDS/SGRC; Carta N° 1257-2023-MPSR-J/SG-RRHH, sobre el reclamo presentado por el administrado Edwin Ovalle Huayllara, 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° 00009, de fecha 06 de noviembre del 2023; la administrada EDWIN OVALLE HUAYLLARA, con DNI N° 01322586, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Estando dentro del horario de trabajo siendo las 12:45 de la tarde, la oficina de Registro Civil no quiso emitir partida de nacimiento solicitada”*;

Que, mediante la Carta N° 688-2023-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.



R.G. 027-2023-MPSR-J/GSG  
13/11/2023

Que, mediante el Informe N° 088-2023-MPSR-J/GDS/SGRC, el Lic. Pedro Vilca Quilla, Sub Gerente de Registro Civil, efectúa su descargo indicando: "(...) el administrado se apersono a las 12:45 de la tarde, preguntando por la emisión de partidas y se le indico que antes debería realizar el derecho de pago en caja, y no es como indica el administrado que no se le quiso emitir la partida de nacimiento, luego de ello recién realizo el pago como se puede visualizar claramente en el recibo de caja, la hora de emisión a las 12:46:09 de fecha 06/11/2023, se le atendió al usuario luego de presentar su boleta de pago la misma hora y fecha (...)".

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 06 de noviembre del presente año, el administrado refiere que dentro del horario de trabajo, siendo las 12:45 de la tarde, la Oficina de Registro Civil, no quiso emitir partida de nacimiento que ha solicitado, 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 habría apersonado a las 12:45 de la tarde, preguntando por la emisión de partidas de nacimiento, y le habría indicado que previamente debe pagar en caja por el derecho de la emisión de la partida de nacimiento, y una vez que el administrado realizo el pago, recién le habría atendido y emitido la partida de nacimiento en la misma hora y fecha que indica el recibo de caja.

Que, de la copia del Recibo de Caja N° S-001-0008197, adjuntado al expediente se advierte que la Subgerencia de Registro Civil, atendió al administrado a las 12:46 horas, el 06 de noviembre del 2023, con la emisión de dos partidas de nacimiento pertenecientes a (Salomón Huayllara Mamani); por consiguiente, del reclamo presentado por el administrado y de los documentos aparejados al expediente, se colige, que el administrado primeramente se apersono a la Subgerencia de Registro Civil, sin haber realizado el pago en caja de la entidad, por el concepto del derecho de la emisión de la partida de nacimiento, y que posteriormente a indicaciones de los trabajadores de la Subgerencia de Registro Civil, previo pago recién fue atendió el administrado; en tanto no es cierto que al administrado no se le quiso entregar la partida de nacimiento que ha solicitado, sino que los administrados deben previamente efectuar el pago y adjuntar el recibo de pago, como uno de los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de esta entidad, para posteriormente estar expedito en solicitar las copias certificadas de la partida o acta de nacimiento; en el caso de autos, la Subgerencia de Registro Civil atendió al administrado inmediatamente cuando este ha acreditado el pago del derecho de obtención de la partida de nacimiento;

Al respecto el Artículo 32° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, regula la Calificación de procedimientos administrativos indicando que: "Todos los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos, se clasifican conforme a las disposiciones del presente capítulo, en: procedimientos de aprobación automática o de evaluación previa por la entidad, y este último a su vez sujeto, en caso de falta de pronunciamiento oportuno, a silencio positivo o silencio negativo. Cada entidad señala estos procedimientos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, siguiendo los criterios establecidos en el presente ordenamiento". y en el Artículo 40° del mismo cuerpo legal regula la Legalidad del procedimiento administrativo, indicando el numeral 40.4, que: "Las entidades solamente exigen a los administrados el cumplimiento de procedimientos a presentación de documentos, el suministro de información o el pago por derechos de tramitación, siempre que cumplan con los requisitos previstos en el numeral anterior. Incurrir en responsabilidad la autoridad que procede de modo diferente, realizando exigencias a los administrados fuera de estos casos". en el presente caso la Subgerencia de Registro Civil previamente solicito al administrado el recibo del pago por el derecho de expedición de partida o acta de nacimiento conforme al TUPA de La Municipalidad Provincial de San Román, y posteriormente una vez efectuado el pago en caja de la entidad, por parte del administrado y con el recibo correspondiente fue atendió el administrado inmediatamente cuando este ha acreditado el pago del derecho de obtención de la partida de nacimiento. Por Consiguientemente debe denegarse el reclamo presentado por el administrado;



R.G. 027-2023-MPSR-J/GSG  
13/11/2023

Y, 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 el administrado EDWIN OVALLE HUAYLLARA, con DNI N° 01322586; en el libro de reclamaciones físico - hoja de reclamo con código N° 0009, de fecha 06 de noviembre 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. 2580  
Archivo GSG MPSR J

