



R.G. 031-2023-MPSR-J/GSG
29/12/2023

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 031-2023-MPSR-J/GSG

Juliaca, 29 de diciembre de 2023

VISTO:

El libro de reclamaciones (Físico) - hoja de reclamo con código N° 00011, de fecha 22 de noviembre del 2023; Carta N° 732-2023-MPSR-J/GSG; Carta N° 002-2023-MPSR-J/SGRO-SBHL; Informe N° 0103-2023-MPSR-J/GDS/SGRC; sobre el reclamo presentado por el administrado Néstor Mamani Sánchez, 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)*;

Que, en el libro de reclamaciones (físico), de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca con hoja de reclamo con código N° 00011, de fecha 22 de noviembre del 2023; el administrado NÉSTOR MAMANI SÁNCHEZ, con DNI N° 42543929, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Durante el proceso de inscripción extemporánea de mi menor hija, para realizar la inscripción, el personal encargado se negó a realizar la inscripción sien las 3:14 pm horas de trabajo a pesar que el sub gerente le entrego los documentos y le designo la atención a la ventanilla número 3 de la sub gerencia de registro civil”*;

Que, mediante la Carta N° 732-2023-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. 031-2023-MPSR-J/GSG
29/12/2023

Que, mediante la Carta N° 002-2023-MPSR-J/SGRC-SBHL, la Registradora Civil, Silvia Beatriz Huanca Layme, refiere que: "(...) en la hora mencionada por el administrado la ventanilla N° 03 se encontraba registrando el acta de defunción del Sr. Elves Mamani Quispe con DNI 70291536, la inscripción concluyo 3:58 pm. (...)"

Que, mediante el Informe N° 103-2023-MPSR-J/GDS/SGRC, el Lic. Pedro Vilca Quilla, Sub Gerente de Registro Civil, efectúa su descargo indicando: "(...) el administrado se apersonó el día 22 de noviembre del presente año a las 3:14 pm; solicitando la inscripción extemporánea de su menor hija, se le indicó que acuda a la ventanilla N° 03, la servidora municipal quien atiende en esa ventanilla es la Sra. Silvia Beatriz Huanca Layme, que de acuerdo a las programaciones internas en la Oficina Registra las inscripciones extemporáneas de menor y mayor de edad e inscripciones de defunciones por mandato judicial, le tocaba realizar a la servidora municipal e mención líneas arriba. Es por tal razón que se le entrega los documentos para la inscripción extemporánea de menor de edad, la negativa de su atención fue porque estaba realizando una inscripción ordinaria de defunción, y el usuario pensó que no se le atendería y muestra su malestar e inmediatamente abandona la oficina. En el acto se le pasó el documento a la siguiente ventanilla para su atención, que también se encontraba realizando una inscripción ordinaria de nacimiento, una vez culminado la inscripción ordinaria de nacimiento en la ventanilla 4, se le realizó la inscripción extemporánea de menor de edad, pese que ya estaba fuera de horario de atención, ya que una inscripción extemporánea demora un aproximado de 40 minutos porque el registrador civil tiene que evaluar el expediente administrativo presentado por el usuario, entrevistar a los testigos para hacer firmar las declaraciones juradas, hasta generar la resolución de procedencia para la inscripción extemporánea de menor de edad (LEY N° 26497), una vez culminado la evaluación se ingresa al sistema de RENIEC para generar el acta de nacimiento. Se le atendió al usuario el mismo día generándose el ACTA DE NACIMIENTO N° 3006566078 (...)"

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 22 de noviembre del presente año, el administrado refiere que a las 3:14 pm. el personal de la ventanilla número 3, encargado de realizar la inscripción extemporánea de nacimiento se habría negado a realizar la inscripción de nacimiento de su menor hija, a pesar que el Subgerente de Registro Civil, le entrego los documentos y le designo la atención correspondiente; razón por la que habría interpuesto su reclamo ante el libro de reclamaciones en fecha 22 de noviembre del 2023; pero sin embargo la Registradora Civil, Silvia Beatriz Huanca Layme, refiere en su descargo que, la hora señalada por el administrado (Elves Mamani Quispe con DNI 70291536), cuya inscripción concluyo 3:58 pm del 22 de noviembre del 2023; razón por la que no habría podido atender al administrado reclamante. mientras que el Sub Gerente de Registro Civil en su descargo refiere que, los documentos correspondientes al administrado le entrego a la ventanilla N° 03 para su atención correspondiente y la negativa de su atención es porque estaba atendiendo a otro administrado, y frente a ello el administrado habría pensado que no le atenderían e inmediatamente habría abandonado la oficina de registro civil; pero pese a ello el Subgerente de Registro Civil, inmediatamente le habría designado la atención a otra ventanilla, en este caso a la ventanilla N° 4, donde se le habría realizado la atención al administrado con la inscripción extemporánea de menor de edad, pese a que estaba fuera de la hora de atención, por cuanto la inscripción, demora, refiere 40 minutos aproximadamente.

De, los hechos y documentos existentes en el expediente, se advierte que el Subgerente de Registro Civil, en primer momento derivó los documentos del administrado, materia de inscripción, a la ventanilla N° 3, al estar ocupado la misma, recondujo los documentos a la ventanilla N° 4, siendo esta última la que atendió al administrado con la inscripción extemporánea de nacimiento de su menor hija, conforme se aprecia de la copia de Acta de Nacimiento (fojas 8) registrado en fecha 22 de noviembre del 2023, suscrito por el propio administrado; por tanto la Subgerencia de Registro Civil, ni la registradora de la ventanilla N° 3, no se habría negado a la atención como refiere el administrado en su hoja de reclamo. Consiguientemente debe de denegarse el reclamo presentado por el administrado;

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



R.G. 031-2023-MPSR-J/GSG
29/12/2023

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 NÉSTOR MAMANI SÁNCHEZ, con DNI N° 42543929; en el libro de reclamaciones físico - hoja de reclamo con código N° 00011, de fecha 22 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 el 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 administrada para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA


Abog. William W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARIA GENERAL

C.c.
- A
- GM
- SGRC
- Reg. 2016
Archivo GSG-MPSR-J