



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 002-2024-MPSR-J/GSG

Juliaca, 29 de enero de 2024

### VISTO:

El Libro de Reclamaciones – Hoja de Reclamación N° 0000014 de fecha 19 de enero del 2024; CARTA N° 016-2024-MPSR-J/GSG; INFORME N° 004-2024-MPSR-J/GEDS/SGRC-PVQ; sobre reclamo presentado por la administrada Yessica Yeni Roque Gómez, 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, 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](http://www.gob.pe))”*;

Que, en el Libro de Reclamaciones (físico) de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, con Hoja de Reclamo N° 000014, de fecha 19 de enero del 2024; la administrada YESSICA YENI ROQUE GÓMEZ, con D.N.I. N° 43641520, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“El Subgerente de Registro Civil Pedro Vilca debería ser más cordial con las personas el señor discrimina a las personas por ser analfabetos, primero pregunta si son o no profesionales para poder explicar, pediría que se cambie de Subgerente ya que no tiene trato hacia las personas analfabetos solo quiere tratar con profesionales”*;

Que, mediante CARTA N° 016-2024-MPSR-J/GSG de fecha 19 de enero del 2024, y con el propósito de alcázar la verdad material y resolver con mayor criterio la hoja de reclamo, la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, ha solicitado al Subgerente de Registro Civil, para efectos de que puedan hacer su descargo.

Que, a través del INFORME N° 004-2024-MPSR-J/GEDS/SGRC-PVQ de fecha 23 de enero de 2024, el Subgerente de Registro Civil de esta corporación municipal, efectúa su descargo indicando que: *“procedo a informar que la Srta, Yessica Yeni Roque Gómez, se apersono a esta Sub Gerencia de Registro Civil con la finalidad de realizar una consulta sobre rectificación administrativa de partida de nacimiento, por lo que mi persona procedió a brindar la orientación que solicito el usuario, en ese momento la Sra. Insistió en que quería que se realice la rectificación administrativa de la Partida de Nacimiento de su hermano, por lo que se le informo que en esta Sub Gerencia no es posible realizar la Rectificación y que el expediente no califica para la rectificación administrativa por esta Subgerencia y que debía tramitarlo vía notarial. 3.- Al no entender eso la Sra. Se molestó y comenzó a demostrar una actitud vociferante, por lo que volví a explicarle con calma los pasos a seguir para realizar su trámite, pero la señora se encabricho en que nosotros debíamos realizarle lo que solicitaba*



R.G. 002-2024-MPSR-J/GSG  
29/01/2024

verbalmente. 4.- Cabe resaltar que esta Sub Gerencia es un área con bastante concurrencia por parte de usuarios que vienen a realizar diversos trámites y consultas, por lo que se trata en lo posible disipar las dudas de los usuarios, sin embargo, la Srta. Yessica Yeni Roque Gomez, al venir a esta Sub Gerencia con pretensiones de que faltemos al debido tramite y realicemos lo que pedía sin presentar documento alguno lamentablemente no es posible ayudarla de otra manera, más que orientándola los pasos que debe seguir." Es todo cuanto puedo informar (...)"

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 19 de enero del presente año, la administrada habría sufrido un trato descortés y discriminatorio por parte del Subgerente de Registro Civil, acción que le habría motivado presentar el reclamo materia del presente; por otro lado, el Lic. Pedro Vilca Quilla, en su condición de Subgerente de Registro Civil de esta corporación municipal, señala que orientó a la administrada sobre el trámite administrativo regular sobre rectificación administrativa de partida de nacimiento, y que no era posible realizar la rectificación, toda vez que este trámite debía realizarlo por vía notarial (...). Respecto a los hechos (trato descortés y discriminatorio) referido por la administrada, no existe mayores elementos que corroboren el reclamo presentado por parte de la administrada; en consecuencia debe denegarse el reclamo, en mérito al literal b), 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 de organización de la entidad pública cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo. Sin perjuicio a ello cabe puntualizar, que, por el PRINCIPIO DE BUENA FE PROCEDIMENTAL, la autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, deben realizar sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe.

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; 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 YESSICA YENI ROQUE GÓMEZ, con D.N.I. N° 43641520; en el Libro de Reclamaciones Físico – Hoja de Reclamo N° 000014, de fecha 19 de enero del 2024, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** – INSERTAR, en el LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL 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, Gerencia de Desarrollo Social, Subgerencia de Registro Civil, y a la administrada en su correo electrónico [yeni\\_jessica20@hotmail.com](mailto:yeni_jessica20@hotmail.com), 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

CC  
A  
GM  
GDS  
SG-RC  
REG. 189  
MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN