



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 002-2025-MPSR-J/GSG

Juliaca, 02 de enero del 2025

VISTO:

El Libro de Reclamaciones - Hoja de Reclamación N° 000034, de fecha 21 de noviembre del 2024; Carta N° 1058-2024-MPSR-J/GSG; Informe N° 006-2024-MPSRJ/SGT/C.B.R.C.; Informe N° 221-2024-MPSR-J/GEAD/SGT-HGSM; Hoja de Coordinación N° 203-2024-MPSR-J/GEAD; sobre reclamo presentado por el administrado Adolfo Christian Zapana Cari, 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)"*;

Que, en el Libro de Reclamaciones (físico) de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, con Hoja de Reclamo N° 000034, de fecha 21 de noviembre del 2024; el administrado ADOLFO CHRISTIAN ZAPANA CARI, con D.N.I. N° 42023046, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *"Presento queja en contra de recaudaciones y/o área CAJA ventanilla 02, quien atiende una señorita sin portar su fotochec. El suscrito quiso pagar por concepto de partida de nacimiento y la señorita menciona que solo atiende hasta las 3:45 PM. El suscrito viene desde Tirapata Azángaro. Considerando que la atención es hasta las 4:00 PM. No dando ni habiendo soluciones excepcionales. Me veo perjudicado. Toda oficina atiende hasta 4:00 PM, en el sector público"*.

Que, mediante la Carta N° 1058-2024-MPSR-J/GSG, de fecha 22 de noviembre del 2024, y con el propósito de alcázar la verdad material y resolver con mayor criterio la hoja de reclamo, la



R.G. 002-2025-MPSR-J/GSG
02/01/2025

Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, ha solicitado un Informe a la Gerencia de Administración de este Corporativo Municipal, para efectos de que la persona involucrada pueda hacer su descargo.

Que, por medio de la Hoja de Coordinación N° 203-2024-MPSR-J/GEAD de fecha 23 de diciembre del 2024, que contiene el Informe N° 221-2024-MPSR-J/GEAD/SGT-HGSM, la Lic. Cinthia Brigitte Rado Chambi – Cajera, efectúa su descargo mediante Informe N° 006-2024-MPSRJ/SGT/C.B.R.C. indicando que: "(...) El día 21 de noviembre del 2024 se acercó ventanilla el señor Adolfo Cristhian Zapana Cari a solicitar una partida a horas 15:55 pm al cual se le informo cortésmente que la atención en registro civil es hasta las 15:45 pm por motivos que hay trabajan personal permanente y que fuera a preguntar si le podían atender indicándole que la entrega de partidas son inmediatas y se le recomendó pagar en el día puesto que suelen perder los recibos y que no había duplicados, el cual de forma amenazante, ofensiva y prepotente indico que hay mucha burocracia en el municipio no aceptando ninguna solución y desquitándose con mi persona".

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 21 de noviembre del 2024 a horas 15:55 el administrado quiso realizar el pago por concepto de partida de nacimiento y que no fue atendido porque solo atienden hasta las 03:45 pm, hechos que le habrían motivado a presentar el reclamo materia del presente; por otro lado, del análisis de la documentación contenida en el presente expediente obra el Informe N° 006-2024-MPSRJ/SGT/C.B.R.C. de la Lic. Cinthia Brigitte Rado Chambi – Cajera, mediante la cual indica que el horario de atención que se le indico al administrado de las 15:45 era respecto de la Oficina de Registro Civil puesto que trabaja personal permanente y tienen ese horario de atención; Asimismo, respecto a lo aseverado por el administrado, no existe mayores elementos de convicción que corroboren o sustenten dicho reclamo en contra de la servidora público más que solo ser una apreciación subjetiva. En línea de lo antes expuesto y desarrollado, se puede advertir que el libro de reclamaciones constituye también un medio probatorio importante tanto para el administrado y el Funcionario Público pues en el libro de reclamaciones físico o digital, quedarán consignados los acontecimientos y medios de prueba analógicas, demostrativas, digitales, documentales, filmicas y otros, que dieron origen al reclamo y que, como medio probatorio tenga por finalidad acreditar los hechos allí expuestos y pueda ser valorado y producir certeza de las autoridades administrativas al momento de resolver; medios de prueba, que en el presente caso, el administrado Adolfo Christian Zapana Cari no adjunta; 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 reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo.

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 ADOLFO CHRISTIAN ZAPANA CARI, con DNI N° 42023046; en el Libro de Reclamaciones Físico – Hoja de Reclamo N° 000034, de fecha 21 de noviembre del 2024, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución Gerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO. – INSERTAR en el LIBRO DE RECLAMACIONES la presente resolución y se tenga por atendido al administrado.



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA

GESTIÓN DEL CENTENARIO



R.G. 002-2025-MPSR-J/GSG

02/01/2025

ARTÍCULO TERCERO. – ENCARGAR a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución al despacho de Alcaldía, Gerencia Municipal, Gerencia de Administración, Subgerencia de Tesorería, 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 SECRETARIA GENERAL

C.c.

- A
- GM
- GA

- SG-T

ADOLFO CHRISTIAN ZAPANA CARI

REG. 3484-24

ARCHIVO GSG-MPSR-J