



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 004-2025-MPSR-J/GSG

Juliaca, 27 de enero del 2025

VISTO:

El Libro de Reclamaciones - Hoja de Reclamación N° 000036; Informe N° 007-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLL-AL; Carta N° 042-2025-MPSR-J/GSG; Informe N° 005-2025-MPSR-J/GEDS/SGRC; Informe N° 001-2025-MPSR-J/GEDS/SGRC/RC-SBHL; sobre reclamo presentado por la administrada Cata Alejandrina Mestas Tisnado, 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, por medio de la Resolución de Alcaldía N° 254-2024-MPSR-J/A, de fecha 13 de diciembre del 2024, el Titular de la entidad designa a la Subgerencia de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de San Román, como Responsable Alternativo del Libro de Reclamaciones (físico);

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° 000036 de fecha 16 de enero del 2025; la administrada CATA ALEJANDRINA MESTAS TISNADO, con D.N.I. N° 01228534, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *"Siendo 9:30 am. de la mañana, me próximo para recoger 02 partidas de defunción de mi hermano Julian Barraza Tisnado a una de las Ventanillas donde la señora estaba discutiendo con sus dos hijos, para la mala suerte me aproximó y le saludo cordialmente no me contesto solo me pregunto dónde quería la fecha yo le dije el 11 de mayo del 2022 y ella me dijo que estábamos con la pandemia, le mencione que la pandemia no era ese año me respondió con palabras altas. Por favor tener cuidado con los usuarios si no tener cambiar esa clase de personal, trabajar sin hijos en las oficinas los hijos deben quedarse en casa estudiando"*;





MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN

JULIACA

GESTIÓN DEL CENTENARIO



R.G. 004 - 2025 - MPSR - J/GSG
27/01/2025

Que, mediante Informe N° 007-2025-MPSR-J/GSG/SGTD/YLL-A, la Subgerente de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de San Román, remite a la Gerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, la Hoja de Reclamación N° 000036 de fecha 16 de enero del 2025, asentado por la administrada, Cata Alejandrina Mestas Tisnado, identificada con D.N.I. N° 01228534, para su trámite regular.

Por su parte, el Gerente de Secretaría General, como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones (físico) de la Municipalidad Provincial de San Román, por medio de la Carta N° 042-2025-MPSR-J/GSG, de fecha 16 de enero del 2025, y con el propósito de alcázar la verdad material y resolver con mayor criterio la hoja de reclamo, ha solicitado un Informe al Subgerente de Registro Civil de este corporativo municipal, para efectos de que disponga el descargo sobre el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones Físico;

Que, a través del Informe N° 005-2025-MPSR.J/GEDS/SGRC de fecha 23 de enero del 2025, que contiene el Informe N° 001-2025-MPSR-J/GEDS/SGRC/RC-SBHL, la servidora municipal Silvia B. Huanca Layme, efectúa su descargo indicando que: *"(...) Al respecto cumpro con informar que la administrada Cata Alejandrina Mestas Tisnado, se apersona en horas de la mañana a la ventanilla 04, la cual es en la que yo estoy atendiendo solicitándome una partida de defunción, para lo cual me hace entrega del recibo con el nombre del fallecido como "... JULIAN ARRASA TISNADO...", la misma a la que procedo a realizar la búsqueda sin encontrar ningún dato del mencionado nombre por lo que la llamo a ventanilla y le hago la pregunta de si estaba bien escrito el nombre en el recibo a lo que me responde que si era correcto ese nombre, vuelvo a buscarlo y al no encontrar ninguna inscripción de defunción con ese nombre vuelvo a llamarla a ventanilla y le pregunto si es ARRASA o BARRAZA, ese fue el motivo para que la señora me levantara la voz diciéndome que era BARRAZA y que estaba tratando de discriminar el apellido al cambiarlo por ARRASA, cabe resaltar que la señora se sulfuro únicamente por la pregunta que le realice, sin tomar en cuenta que el error no era mío si no el de ventanilla de caja, de lo cual desconozco si así le habrá dictado el nombre correcto o la Srta. Cinthia Brigitte Rado Chambí (personal de caja), se habrá equivocado al poner en el apellido ARRASA en vez de BARRAZA; En tal sentido y por las consideraciones expuestas es preciso informar que la suscrita no ha tenido ningún altercado con la usuaria mencionada ya que conforme lo he expresado hubo una confusión con el apellido del Sr. JULIAN BARRAZA TISNADO en el recibo, el cual adjunto a la presente como evidencia de lo suscitado."*

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 16 de enero del 2025, la señora Silvia B. Huanca Layme - servidora municipal de la Subgerencia de Registro Civil de esta corporación municipal, no habría brindado una atención adecuada a la administrada, al haberla tratado con palabras altas y que no deben de traer a sus hijos a la oficina, acción que le habría motivado a presentar el reclamo materia del presente; por otro lado, la señora Silvia B. Huanca Layme, en su condición de servidora municipal de la Subgerencia de Registro Civil de esta corporación municipal, señala que el verdadero motivo para que la administrada se sulfure y levantara la voz fue por la pregunta que hizo sobre el apellido del fallecido si era arrasa (adjunta copia del recibo de pago) o Barraza, diciendo que era BARRAZA y que estaba tratando de discriminar el apellido al cambiarlo por ARRASA; respecto a los hechos referidos, se tiene que tener en cuenta que la administrada Cata Alejandrina Mestas Tisnado, no adjunta documentación alguna mediante la cual corrobore su versión por tanto, no existe mayores elementos de convicción que corroboren el reclamo presentado por parte la administrada Cata Alejandrina Mestas Tisnado, que demuestren la mala atención por parte de la servidora pública Silvia B. Huanca Layme, tal como afirma en su declaración de la Hoja de Reclamación N° 000036. En línea de lo antes expuesto y desarrollado, se puede advertir que el libro de reclamaciones constituye también un medio probatorio importante tanto para la administrada 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, fílmicas 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, la administrada Cata Alejandrina Mestas Tisnado no adjunta; y que la servidora pública si adjunta en su escrito de descargo, 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





R.G. 004-2025-MPSR-J/GSG
27/01/2025

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 la administrada CATA ALEJANDRINA MESTAS TISNADO, con DNI N° 01228534; en el Libro de Reclamaciones Físico - Hoja de Reclamo N° 000036, 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 a la administrada.

ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución al despacho de Alcaldía, Gerencia Municipal, Subgerencia de Registro Civil de la Municipalidad Provincial de San Román; y, a la administrada para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA

Abog. Willian W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARÍA GENERAL



C.c.
- A
- GM
- SG-RC
CATA ALEJANDRINA MESTAS TISNADO
REG. 202
ARCHIVO GSG-MPSR-J