



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 012-2025-MPSR-J/GSG

Juliaca, 10 de marzo del 2025

VISTO:

El Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° 6zmc246wo, de fecha 29 de enero del 2025; Carta N° 139-2025-MPSR-J/GSG; Informe N° 001-2025-MPSRJ/SG.RECI.EMM; Informe N° 017-2025-MPSR-J/GEDS/SGRC; Informe N° 106-2025-MPSR-J/GEDS; sobre el reclamo presentado por el administrado Héctor Condori Apaza, 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, el artículo 158° de T.U.O de la Ley 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General, indica que, en cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva;

Que, la finalidad del Libro de Reclamaciones en las entidades públicas constituye un mecanismo de participación de la ciudadanía, por el cual los usuarios de los servicios brindados por las diferentes entidades del sector público puedan expresar su insatisfacción por el servicio brindado. Siendo su finalidad lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los servicios que se les brinda.

Que, en el Libro de Reclamaciones Digital - Hoja de Reclamo con Código N° 6zmc246wo, de fecha 29 de enero del 2025; el administrado Héctor Condori Apaza, con D.N.I. N° 02444370, ha interpuesto su reclamo, indicando lo siguiente: *“Me apersono a la oficina de Registro Civil para solicitar una partida de*





R.G. 012-2025-MPSR-J/GSG
10/03/2025

nacimiento de mi menor hijo y la persona que me atendió en la ventanilla 2 cuando me acerque porque no había nadie en esa ventanilla me grito diciendo estoy ocupada que no ve que no tengo tiempo e hizo un gesto y murmuró ashh esta gente no entiende no sabe nada a pesar que no había nadie en esa ventanilla no me quiso atender, deberían de cambiar de personal porque esos malos trabajadores maltratan a la gente al parecer están aburridos ya del trabajo y peor han de estar tratando a los abuelitos que a veces no escuchan y ese tipo de gente los maltratan.”.

Que, mediante Carta N° 139-2025-MPSR-J/GSG, de fecha 31 de enero del 2025, 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 un Informe a la Gerencia de Desarrollo Social, para efectos de que disponga el descargo sobre el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones Digital;

Que, por medio del mediante Informe N° 106-2025-MPSR-J/GEDS, que contiene el Informe N° 017-2025-MPSR-J/GEDS/SGRC, la Gerente de Desarrollo Social de este corporativo municipal, remite a este despacho, el descargo de la servidora municipal Erica Marcelo Mamani, detallado en el Informe N° 001-2025-MPSRJ./SG.RECI.EMM.

Que, en el Informe N° 001-2025-MPSRJ./SG.RECI.EMM, de fecha 06 febrero del 2025, la Sra. Erica Marcelo Mamani – servidora municipal de este corporativo municipal, efectúa su descargo indicando que: “(...) PRIMERO. – *Mi persona viene laborando a la actualidad en la oficina de Registro Civil como personal permanente de la ley 728, (Apoyo administrativo) cumpliendo las funciones encomendadas por mi jefe inmediato de la oficina donde vengo laborando. SEGUNDO. En virtud al documento de la referencia de fecha emitida el 03 de febrero con dicho documento se me notifica el día martes 4 de febrero del presente año y en conformidad a la notificación hago mi descargo correspondiente. Que al ciudadano llamado Héctor Condori Apaza no lo conozco ni tampoco he tenido algún altercado y/o reclamo durante el día en la ventanilla “2” ya que mi persona estuvo apoyando con búsqueda de partidas y orientación a los usuarios en cuanto a trámite de partidas por lo tanto niego rotundamente las falsas acusaciones de dicho usuario en ningún momento he demostrado esa actitud negativa en la atención al usuario es más mi persona en todo momento demuestra amabilidad carisma en atención a los usuarios como servidora municipal. TERCERO. Vengo cumpliendo la labor encomendada por el jefe inmediato demostrando la responsabilidad y eficiencia dentro de la oficina de registro civil. (...)*”.

Que, del análisis de los documentos y el reclamo presentado por el administrado Sr. Héctor Condori Apaza, se advierte que el reclamo gira en torno a que en fecha 29 de enero del 2025, el administrado se aproximó a la oficina de Registro Civil para solicitar una partida de nacimiento de su menor hijo, donde, la servidora pública que le atendió en la ventanilla 2, le grito diciendo “estoy ocupada que no ve”, acción que le habría motivado a presentar el reclamo materia del presente; por otro lado, la señora Erica Marcelo Mamani, en su condición de servidora municipal de la oficina de Registro Civil de esta corporación municipal, señala que, lo contenido en la hoja de reclamaciones no se ajusta a la verdad, poniendo de conocimiento que al administrado Héctor Condori Apaza, no lo conoce, ni tampoco ha tenido algún altercado y/o reclamo durante el día en la ventanilla “2”, ya que su persona estuvo apoyando con búsqueda de partidas y orientación a los usuarios que como servidora municipal viene cumpliendo la labor encomendada por su jefe inmediato, demostrando responsabilidad y eficiencia dentro de la oficina de Registro Civil. Por tanto, no existe mayores elementos de convicción que corroboren el reclamo presentado, tal como se afirma en el Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° 6zmc246wo de fecha 29 de enero del 2025; asimismo, 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 servidor 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; medios de prueba, que en el presente caso, el administrado 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.



R. G. 012-2025-MPSR-J/GSG
10/03/2025

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 HÉCTOR CONDORI APAZA, con DNI N° 02444370; en el Libro de Reclamaciones Digital – Hoja de Reclamo con Código N° 6zmc246wo de fecha 29 de enero del 2025, 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.

ARTÍCULO TERCERO. – ENCARGAR a la Gerencia de Secretaría General, la notificación de la presente resolución al despacho de Alcaldía, Gerencia Municipal, Gerencia de Desarrollo Social; y, al administrado para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA
Abog. Willian W. Vargas Lipa
GERENTE DE SECRETARIA GENERAL

C.c.
- A
- GM
- GDS
HÉCTOR CONDORI APAZA
REG. 622
ARCHIVO GSG-MPSR-J