

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
ESCUELA DE POSGRADO



**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRA EN DERECHO CIVIL
EMPRESARIAL**

**Eficacia de la contraloría general de la república para garantizar la protección
de los usuarios en las entidades públicas ante un reclamo o queja**

Area de Investigación:
Instituciones del Derecho Público

Autor:
Urbina Miñano, Diana Elizabeth

Jurado Evaluador:

Presidente: Palacios Bran, Roberto Alejandro

Secretario: Mauricio Juárez, Francisco Javier

Vocal: Zegarra Arévalo, Ronal Manolo

Asesora:
Obando Peralta, Ena Cecilia
Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-5734-6764>

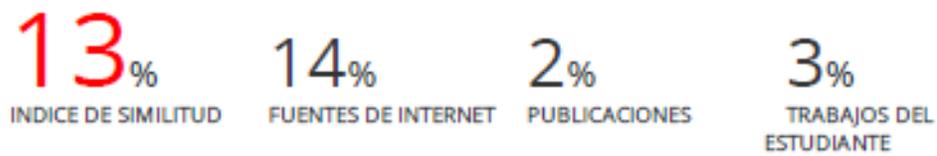
TRUJILLO – PERÚ

2023

Fecha de sustentación: 2023/11/17

arios_en_las_Entidades_Pu_blicas_ante_un_Reclamo_o_Queja...

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	vsip.info Fuente de Internet	3%
2	defensoria.gob.pe Fuente de Internet	3%
3	qdoc.tips Fuente de Internet	2%
4	lpderecho.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	documentop.com Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

Declaración de originalidad

Yo, *Ena Cecilia Obando Peralta*, docente del Programa de Estudio Maestría en Derecho Civil Empresarial /Escuela de Postgrado, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesora de la tesis de investigación titulada “Eficacia de la Contraloría General de la República para garantizar la protección de los usuarios en las Entidades Públicas ante un Reclamo o Queja”, autor *Urbina Miñano Diana Elizabeth*, dejo constancia de lo siguiente:

- *El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 13%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (01-08-2023).*
- *He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.*
- *Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.*

Lugar y fecha: Trujillo, 01 de agosto de 2023.

Obando Peralta Ena Cecilia

DNI: 18167641

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5734-6764>

FIRMA:

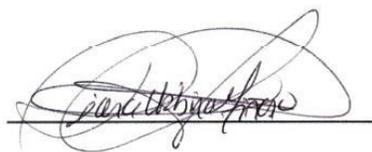


Dr. Ena Cecilia Obando Peralta

Urbina Miñano Diana Elizabeth

DNI: 47339958

FIRMA:



DEDICATORIA

Dedico la presente tesis, a mi madre, quien, con su esfuerzo y comprensión, me apoyo a lo largo del proceso y fue clave para mi realización profesional, ahora desde el cielo, una luz de amor, que me motiva en todo momento a seguir adelante y a mi padre, por seguir impulsándome y motivándome incondicionalmente.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial a Dios, por protegerme durante mi camino, y darme todas las fuerzas necesarias para superar obstáculos y dificultades, en mi vida. A mis padres, por sus enseñanzas y valores, por sus consejos, paciencia y apoyo por siempre.

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado de la Facultad de Postgrado:

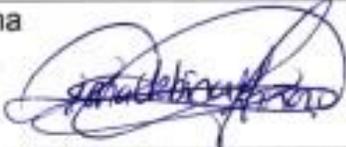
De mi especial consideración:

DIANA ELIZABETH URBINA MIÑANO, Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas de esta Universidad, cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, para la presentación, aprobación, y sustentación de Tesis de Maestría en Derecho Civil Empresarial, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada Antenor Orrego, tengo el honor de presentar a ustedes el trabajo de investigación titulado: **“EFICACIA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS ANTE UN RECLAMO O QUEJA”**.

Agradezco de antemano la atención brindada al presente trabajo y es propicia la oportunidad para expresarles mi estima y consideración.

Trujillo, Julio 2023

Atentamente

Firma 

Bach. Diana Elizabeth Urbina Miñano

RESUMEN

El presente trabajo de tesis tiene como título: “**EFICACIA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS ANTE UN RECLAMO O QUEJA**”, en el cual se realizó un estudio referente al servicio brindado por las Entidades Públicas y la función de la Contraloría General de la República, frente a los reclamos realizados por los usuarios ante algún servicio mal prestado, por estas entidades.

El problema planteado en la investigación es: ¿De qué manera el D.S. N° 007-2020 PCM respecto al cumplimiento de las funciones otorgadas a la Contraloría General de la República cumple con proteger los Derechos a los usuarios que interpusieron una queja o reclamo en el libro de reclamaciones en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2021?

La hipótesis es planteada de la siguiente manera: El D.S. N° 007-2020 PCM, respecto al cumplimiento de las funciones otorgadas a la Contraloría General de la República no cumple eficientemente con proteger los Derechos a los usuarios que interpusieron una queja o reclamo en el libro de reclamaciones en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2021.

La investigación según su fin es aplicada, según su diseño de estudio es no experimental. Para realizar el desarrollo del presente estudio, se utilizaron, entrevistas a especialistas en la materia constitucional, civil y empresarial. Para recopilar la información, se utilizaron libros, revistas científicas, páginas web especializadas.

Se analizó el D.S. 007-2020-PCM, el cual, establece que la Contraloría General de la República, a través de sus Órganos de Control Institucional (OCI), es el órgano competente de verificación y atención de la implementación del Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, así como de impulsar el cumplimiento de los reclamos realizados por los ciudadanos, sugiriendo la implementación de mejoras para la orientación y atención a la ciudadanía.

Finalmente se planteó la siguiente propuesta: modificar el artículo **Artículo N°14.-** quedando de la siguiente manera: “El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital”.

Palabras claves: CONTRALORIA -RECLAMO -QUEJA

ABSTRACT

This thesis work is entitled: "EFFECTIVENESS OF THE COMPTROLLER GENERAL OF THE REPUBLIC TO GUARANTEE THE PROTECTION OF USERS IN PUBLIC ENTITIES BEFORE A CLAIM OR COMPLAINT", in which a study was carried out regarding the service provided by the Entities Public and the function of the Comptroller General of the Republic, against the claims made by users in the face of a bad service provided by these entities.

The problem raised in the investigation is: How does the D.S. N° 007-2020 PCM regarding the fulfillment of the functions granted to the Comptroller General of the Republic complies with protecting the Rights of users who filed a complaint or claim in the claims book in a public entity of the city of Trujillo, 2021 ?

The hypothesis is stated as follows: The D.S. No. 007-2020 PCM, regarding the fulfillment of the functions granted to the Comptroller General of the Republic does not efficiently comply with protecting the Rights of users who filed a complaint or claim in the claims book in a public entity of the city of Trujillo, 2021.

Research according to its purpose is applied, according to its study design it is non-experimental.

To carry out the development of this study, interviews with specialists in constitutional, civil and business matters were used. To collect the information, books, scientific journals, specialized web pages were used.

Research according to its purpose is applied, according to its study design it is non-experimental. To carry out the development of this study, interviews with specialists in constitutional, civil and business matters were used. To collect the information, books, scientific journals, specialized web pages were used.

The D.S. 007-2020-PCM, which establishes that the Comptroller General of the Republic, through its Institutional Control Bodies (OCI), is the competent body for verification and attention to the implementation of the Complaints Book in public

entities, as well as promoting compliance with the claims made by citizens, suggesting the implementation of improvements for orientation and attention to citizens.

Finally, the following proposal was made: to modify the article Article No. 14.- remaining as follows: "The maximum period of attention and response to claims is fifteen (15) business days, counted from the day after its registration. in the Complaints Book in its physical or digital version".

Keywords: COMPTROLLER - CLAIM - COMPLAINT

INDICE

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
PRESENTACIÓN.....	6
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	9
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad Problemática	15
II. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1. Planteamiento del Problema.....	19
2.2. Marco Teórico.....	20
2.3. Antecedentes Nacionales y Extranjeros	53
2.4. Justificación	56
2.5. Objetivos	57
2.6. Hipótesis	57
III. MATERIAL Y MÉTODOS	58
3.1. Diseño del Estudio	58
- No experimental.....	58
3.2. Población.....	58
- Abogados docentes especialistas en el tema	58
3.3. Muestra	58
- Se realizo el muestreo a 3 abogados especialistas en la materia	58
3.4. Operacionalización de Variables ANEXO.....	58
3.5. Técnicas e Instrumentos.....	58
3.6. Materiales.....	58
3.7. Procedimientos de Análisis de Datos	59
3.8. Consideraciones Éticas (se cumple normas apa – DA-P)	60
IV. RESULTADOS.....	61
V. DISCUSIÓN	65
VI. CONCLUSIONES	69

VII.	PROPUESTA.....	71
VIII.	RECOMENDACIONES.....	72
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
X.	REFERENCIAS ANEXOS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Entrevista realizada a los expertos en la materia respecto al análisis del D.S. 007-2020-PCM.....	61
TABLA 2 Entrevista a expertos en la materia respecto a la protección de derechos en una queja	62
TABLA 3 Entrevista a expertos en la materia respecto a la protección de derechos en un reclamo	63
TABLA 4 Entrevista a expertos en la materia respecto a la propuesta de directrices para la protección de derechos	64

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El Perú como en demás países tiene como una de sus metas crecer económicamente, es así, que desde la década del 90 el crecimiento económico ha tenido una tendencia claramente exponencial. El mercado se ha tornado más dinámico y acelerado progresivamente. Incluyendo las transacciones que se realizan con los productos y servicios que se brindan. Puesto que el rol de las nuevas tecnologías y comunicación han intervenido en el cambio de comportamiento del consumidor. El avance tecnológico va aumentando las expectativas y el estándar de calidad en los clientes. (Córdor Jimenez, 2018).

Ante este cambio las empresas se han vuelto más competitivas y los consumidores más exigentes; sin embargo, estos últimos siguen siendo el eslabón más débil en una relación comercial. Esto genera un vínculo más estrecho entre los consumidores y proveedores. Por lo que cada vez se incrementan la complejidad en las relaciones con los consumidores. Entendiendo a las relaciones de consumo como aquel vínculo que se produce entre el proveedor y consumidor, ya sea con productos o servicios que se brindan. Teniendo en cuenta que el Perú tiene un modelo económico social de mercado, el estado tiene en rol de interactuar y regular con principios esenciales para proteger y defender al consumidor.

La normatividad para proteger al consumidor estaba dispersa, y es a partir de la década del 90 que reconoce y se ve la necesidad de unificarla promulgando la Ley 29571 Código de protección y defensa del consumidor, se aprueba en fecha 02 de octubre del año 2010.

Todo esto ha generado un cambio a nivel político, social, cultural y tecnológico que ha superado nuevas formas de regulación que años atrás eran impensables que se puedan realizar. El Estado a través de sus tres poderes: Ejecutivo, Legislativo, Judicial. Así como a través de las siguientes instituciones públicas: Organismos Autónomos, Gobiernos Locales y Regionales; han tenido también un desempeño heterogéneo en sus diversas actividades cuyo propósito es la protección del consumidor. (INDECOPI, 2013)

Es por eso que los principios que protegen el derecho de los consumidores se encuentran regulados en la normatividad peruana, y en concordancia con lo señalado en el art. 65° de la Constitución Política del Perú, el Estado defiende el beneficio, interés y provecho de los usuarios y consumidores de bienes y/o servicios que se encuentren a disposición en el mercado. Esto significa que aquel usuario de un servicio brindado por una entidad del sector público puede expresar su disconformidad, en ejercicio de la función administrativa.

Puesto que todo ello, significa mayor demanda en las transacciones que se realizan y es oportuno que cada vez muchos factores van incidiendo en el comportamiento del consumidor, y finalmente el interés ya no necesariamente recae en el mero acto de compra o del servicio brindado sino que, va más allá, como por ejemplo que se dé un ambiente ideal para ofrecer el servicio así como también una información correcta, pues el consumidor se ha convertido en uno más informado, con un nivel de formación más reflexivo, que en sus transacciones también van orientadas a minimizar riesgos, seguridad y tiempo.

Por ese motivo que cuando el consumidor se sienta disconforme con el producto o servicio brindado, puede manifestarlo en el libro de reclamaciones, que sirve para protección de sus derechos.

El libro de reclamaciones, constituye un mecanismo de participación para los ciudadanos, y según el Código de Protección al Consumidor en el Subcapítulo III del Capítulo I (art. 150, 151 y 152) señala que todo establecimiento comercial debe tenerlo ya sea virtualmente o físicamente. Y promueve solución directa e inmediata. (Indecopi, s.f.)

El derecho del consumidor es una herramienta que agrupa valores y reconoce derechos al consumidor, quien interactúa en el mercado y que, por lo tanto, es eje del económico y jurídico, que se encuentra como sujeto principal de protección, a través de consolidar estándares necesarios para que se ajusten a sus intereses. (Tambussi, 2014)

Las Empresas Privadas, tienen un libro de reclamaciones que es supervisado por Indecopi y sobre las Empresas Públicas el ente a cargo es la contraloría; entidad máxima del Sistema Nacional de Control, quien realiza supervisión y verificaciones, vigilando la adecuada aplicación de las políticas públicas, así como el uso de recursos y bienes del Estado, (Contraloría General de la República, s.f.) caracterizada por su autonomía, y sobre todo busca supervisar y ejecutar, controles a las diversas entidades públicas, para un uso adecuado de sus recursos públicos.

Es por ese motivo que el estado a través de las instituciones públicas, en su actuación como ofertantes de servicios respecto a la atención y la información, tiene como principal objetivo salvaguardar y proteger los derechos de los usuarios con la atención de sus servicios.

Así como también se encuentra regulado según la normativa nacional que las personas naturales o jurídicas deben contar con un Libro de Reclamos, destinados para los consumidores, que junto a su reglamento modificado por el Decreto Supremo N°101-2022-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del

Consumidor establecen preceptos para los consumidores y la regulación del reclamo.

Esta herramienta necesaria de reclamaciones, según el Código de Protección y Defensa del Consumidor se encuentra direccionado a establecimientos comerciales, sin embargo, con el D.S. N° 042-2011-PCM, derogado, en su momento modificado por el D.S. N° 061-2014-PCM (ahora rige el D.S. 007-2020-PCM vigente actualmente) regula lo referente al libro de reclamaciones para entidades del sector público. Y que establece que en su artículo 6°: “la contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para verificar, ya sea de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el decreto supremo.”

Las Entidades públicas también al ser prestadoras de servicios están obligadas a prestar un servicio de calidad y si un usuario se siente disconforme con el servicio prestado. Puede solicitar el libro de reclamaciones.

En ese sentido el Estado ha realizado una campaña muy efectiva sobre su utilización, a fin de que usuarios puedan manifestar su disconformidad y ejercerlo como mecanismo de participación ciudadana. Sin embargo, no hay un control efectivo sobre cuántas de los registros de reclamos en el libro de reclamaciones han llegado a solución efectiva del conflicto.

Por lo que Estado debería ser el primero en todas sus instituciones públicas en todo el Perú de efectivizar la calidad del servicio, siendo el que el ejemplo que sus quejas y reclamos puesto en el Libro de Reclamos sean solucionados.

Por lo que se seleccionó una empresa pública y se evaluara la efectividad de la Contraloría en cuento a las funciones otorgadas, para

proteger los derechos de los administrados en una institución pública ante los reclamos presentados.

II. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento del Problema

- ¿De qué manera el D.S. N° 007-2020 PCM respecto al cumplimiento de las funciones otorgadas a la Contraloría General de la República cumple con proteger los Derechos a los usuarios que interpusieron una queja o reclamo en el libro de reclamaciones en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2021?

2.2. Marco Teórico

2.2.1. *EL ROL DEL ESTADO EN LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS AL USUARIO*

- Toda persona que disfruta de algún servicio brindado por terceros tiene el derecho de que sus intereses sean defendidos y cautelados, en ese sentido El Estado Peruano, establece en la Constitución Política del Perú artículo 65: “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”.
- Todo ciudadano, tiene derecho a gozar de bienes y servicios, por ello, resulta necesario la implementación de políticas y estrategias, destinadas a mantener informado al consumidor sobre sus derechos y responsabilidades. Por lo que esto, también implica que el estado establezca un marco regulatorio para los proveedores de bienes y servicios.
- En ese sentido, el Estado cumple un rol muy importante, en la protección de la defensa a los consumidores, una tarea que además incluye a organizaciones y las entidades públicas y/o privadas.
- Como institución INDECOPI (2019): al vivir en un mercado que constantemente está evolucionando, y avanzando en aspectos tecnológicos, creativos, en propiedad intelectual, es que nace el Instituto de Defensa y Protección de la Propiedad Intelectual, el cual tiene como misión: “defender y fortalecer la libre competencia en el mercado peruano, promover la protección de la propiedad intelectual en todas sus formas y defender los derechos de los consumidores”. (p. 01).

2.2.2. EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN ENTIDADES PÚBLICAS

A) IMPLEMENTACIÓN EN LA LEGISLACIÓN PERUANA

- La importancia de implementar un libro de reclamaciones en entidades públicas nace con el D.S. N° 042-2011-PCM (derogado), nace como una obligación para que, a través de él, los ciudadanos (usuarios) podrán realizar la formulación sus reclamos en relación al servicio de la atención brindada por una entidad del estado.

- Para esto la ley N° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General” artículo I, establece cuáles son las entidades de la administración Pública:
 - ✓ El Poder Ejecutivo (Ministerios y Organismos Públicos Descentralizados)
 - ✓ El Poder Legislativo
 - ✓ El Poder Judicial
 - ✓ Los Gobiernos Regionales
 - ✓ Los Gobiernos Locales
 - ✓ Los Organismos Autónomos
 - ✓ Entidades y organismos, proyectos y programas del Estado cuyas actividades se realizan en virtud de las potestades administrativas
 - ✓ Personas Jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos

- El estado a través de sus políticas públicas propone transformación de la gestión de los procesos con el fin de que se mejoren los servicios de las entidades públicas. El nacimiento del libro de reclamaciones para entidades públicas se empieza a regular con el D.S. 042-2011-PCM, el cual fue derogado por el D.S. N° 007-2020-PCM, el cual establece “Las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública”, el cual señala lo siguiente:

- *“El libro de reclamaciones, es un mecanismo de participación ciudadana, que permite a los usuarios de los servicios públicos poder formular sus reclamos, cuando exista una insatisfacción o disconformidad con la atención brindada en las entidades públicas”*. Presidencia del Consejo de Ministros (2020).
- Su regulación permite que las administraciones públicas puedan tomar conocimiento y adoptar las medidas para eficiencia y buenos resultados. Defensoria del Pueblo (2016) p 4.
- Es por ello la importancia de poder contar con esta implementación legislativa, pues permitirá mejorar resultados en los servicios prestados por el Estado a través de sus entidades descentralizadas.
- Para (Quiroz, 2018, p 1) “es una herramienta útil para la protección de derechos y debe estar siempre disponible incluso en las plataformas virtuales”. Esto permitirá que se pueda estandarizar la atención, respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos.
- El libro de reclamaciones puede ser implementado de forma física y/o en plataforma digital, esto permitirá que las entidades de la administración del Estado y así puedan contribuir y cooperar constantemente en la supervisión y una mejora continua en sus bienes o servicios que prestan a los ciudadanos.
- La secretaria de Gestión Pública y la Secretaria de Gobierno Digital de la Presidencia de Consejo de Ministros, tienen funciones que permitirán estructurar y organizar una buena dirección en el proceso de modernización del Estado, las cuales se detallan a continuación, Presidencia del Consejo de Ministros (2020):

○ Secretaría de Gestión Pública:

- Implementar y/o administrar la plataforma digital del libro de reclamos.
- Monitorear los procesos de reclamos y su gestión.
- Evaluar el cumplimiento de los responsables en la gestión de los reclamos realizados.
- Ofrecer la asistencia técnica para todas las entidades públicas y otorgar capacitaciones y difusión para los reclamos frente a problemas que se presenten.
- Establecer mecanismos que permitan resolver contingencias que surjan en la implementación o que afecte la continuidad del proceso y continuidad de gestión de reclamos.

○ Secretaría de Gobierno Digital

- Poder liderar el diseño de la plataforma digital, en coordinación con la Secretaría de Gestión Pública.
- Mantener la plataforma digital actualizada.
- Capacitar y dar soporte tecnológico a la plataforma digital.
- Garantizar la interoperabilidad con la finalidad del aseguramiento del intercambio de información.

- Con el D.S. 007-2020-PCM, también se incorporan responsabilidades para la entidad administrativa de cada entidad, (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020):

- Garantizar el cumplimiento de la presente normativa.
- Garantizar la infraestructura tecnológica y condiciones requeridas cuando exista obligación de utilizar la plataforma digital.

- Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital.
 - Designar a funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, que sean los encargados de asegurar el cumplimiento del proceso de gestión de reclamos en la entidad, comunicándolo a la Secretaria de Gestión Pública.
 - Evaluar resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios.
- Con esto se faculta también la designación de un responsable para el proceso de gestión de reclamos, a realizar un seguimiento coordinaciones y formas de ejecutar, los reclamos, es decir, gestionar y coordinar con la entidad, delegando acciones y brindando asistencia técnica. Informando a la PCM, la identificación de encargados del libro de reclamaciones, en su forma digital o física.

B) TIPOS DE RECLAMO

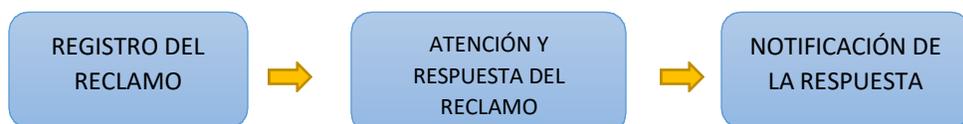
- La normativa peruana, establece aspectos en los cuales pueden referirse los reclamos:
 - Trato profesional durante la atención: la importancia de brindar una atención de calidad involucra prestar servicios completos, y que las acciones o inacciones impacten en el servicio final, satisfaciendo las necesidades del usuario.
 - Información: para el autor Maraví Contreras (2013), *ésta debe ser de fácil comprensión, teniendo en cuenta su veracidad, oportunidad, que deba ser suficiente y de fácil acceso. Se deben tener en cuenta también aspectos relativos al idioma con la finalidad de incluir idiomas que puedan facilitar la interacción en el servicio prestado* (p. 09).

- Tiempo de atención: optimizar el tiempo en la calidad de atención, y sobre todo que promueva la productividad.
- Acceso a la prestación (bienes y servicios): una mejora continua permitirá mejorar las necesidades con implementación de recursos y capacidades.
- Resultado de la gestión o atención: el actual proceso de modernización del Estado, respecto a entidades públicas, permite que éstas puedan resolver y brindar adecuadamente los bienes y/o servicios.
- Confianza de la entidad ante las personas: el buen servicio permitirá la comodidad del ciudadano, sintiendo confianza en la realización de sus procedimientos, así como también implicará una serie de evaluaciones para mejorar la imagen y el cumplimiento de metas propuestas en las entidades públicas.

- Estos aspectos resultan de gran importancia a tener en cuenta en el servicio público frente a los ciudadanos, es así, que se da la posibilidad de que la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, puede realizar una evaluación para su modificación o implementación de nuevos supuestos en materia de reclamo.

C) ETAPAS DEL RECLAMO

- Toda persona tiene derecho a poder registrar su reclamo en el Libro de Reclamaciones en una entidad pública, sea interpuesto de forma física o en la plataforma digital, así haya sido solucionado dicho incidente por la entidad. Al igual que ésta tiene como plazo máximo para su respuesta al usuario 30 días hábiles, desde el día siguiente de su registro. Para esto es necesario detallar su proceso en etapas, que son las siguientes (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021, p.11):



- Registro del reclamo:
 - Puede ser presentado en lengua originaria.
 - Es gratuito.
 - Brindar asistencia y orientación durante el registro del reclamo.
 - Debe tener información clara sobre datos de quien recibió la atención, bien o servicio y la situación que dio origen al reclamo.
 - Se pueden presentar medios o documentación que permitan ayudar en la evaluación por parte de la entidad, sin embargo, esto no es un condicionante para su presentación.
 - La persona que registra su reclamo ya sea de forma física o virtual, debe recibir una copia de su registro por parte de la entidad.
 - Cuando se registre un reclamo por otra vía virtual, el responsable de la gestión de reclamos, en el plazo de 2 días hábiles de recibido el reclamo debe trasladarlo a uno de los medios disponibles para incluirlo en la plataforma digital.

- Atención y respuesta del reclamo:
 - Derivación: Dentro del plazo de 3 días hábiles el responsable del proceso de gestión de reclamos, para evaluar si la entidad es la competente en atender el reclamo, contabilizándose desde el día siguiente de su recepción 30 días hábiles para su respuesta.

En caso la entidad no tenga información necesaria puede otorgar el plazo de 2 días hábiles para que se subsanen omisiones.

- Respuesta del Reclamo: la unidad de organización de la entidad, de la cual ha sido motivo el reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar y proyectar la respuesta, que es enviada al responsable del proceso de gestión de reclamos, para su evaluación y notificación a la persona. Pudiendo el reclamo ser aceptado o denegado según el D.S. 007-2020 - Presidencia del Consejo de Ministros (2020).

En este aspecto pueden existir casos de duplicidad del reclamo, en la cual la evaluación debe ser tomando en cuenta la coincidencia de la fecha, sede, evento, motivo y descripción, en la cual se procederá al archivo del segundo registro. También se da la posibilidad de que la persona pueda desistir del reclamo, en la cual se procede a su archivamiento.

- Notificación de la respuesta:
 - La respuesta del reclamo puede ser notificada a partir del día siguiente de ser expedida, agotándose el proceso de gestión del reclamo.
 - En caso se notifique a correo electrónico o mensajes de textos, debe ser previa autorización de la persona reclamante, y ser enviada el mismo día de su expedición.

- Cuando se realice al domicilio indicado por la persona, se realiza solo una vez.
- Cuando falten datos referentes al domicilio o no se encuentre consignada o inexistente, se puede realizar la notificación al domicilio indicado en el DNI o Carnet de Extranjería.
- En casos que la persona haya solicitado ser notificada en la sede de la entidad, tiene 30 días hábiles para recoger la respuesta.

D) IMPORTANCIA DE ESTÁNDARES PARA UN PROCESO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

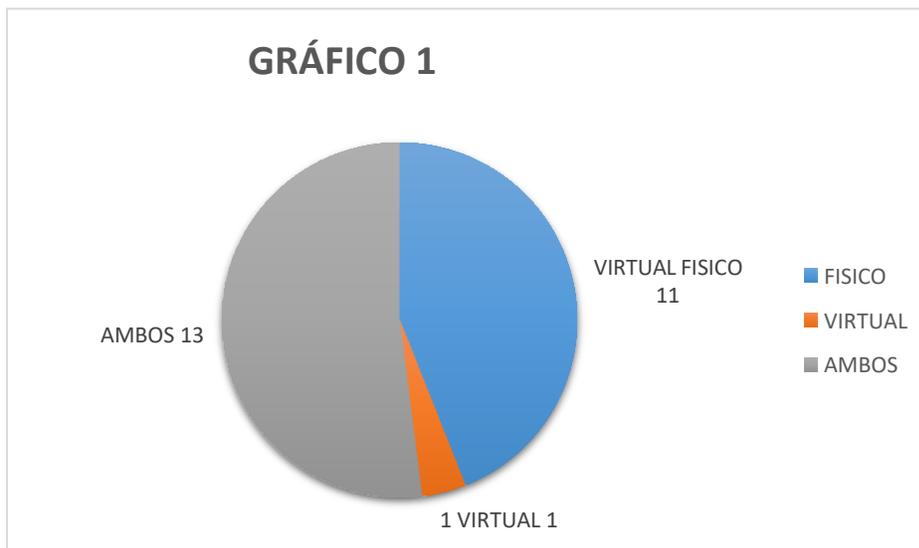
- Según, Boza Dibos (2011), el Estado es como una organización de personas al servicio de personas, una entidad estatal, operará de manera eficiente solo si servidores públicos también se desempeñan de manera eficiente. Así, que éstas funciones con procesos eficaces, funcionarios motivados y siempre buscando satisfacer las necesidades de los ciudadanos quienes brindan servicios (p.12).
- Las buenas prácticas de gestión interna comprenden conforme lo señala: Boza Dibos (2011), un esfuerzo por promover practicas al servicio de la población, impulsar una reforma del Estado, orientada a la multiplicacion de buenas practicas en gestión publica (p.17).

E) IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES CON EL D.L. 042-2011-PCM (MODIFICADO POR EL D.S. 007-2020-PCM)

- Es importante resaltar que en el presente estudio se empezó a realizar su desarrollo antes de la modificación del ahora D.S. 007-2020-PCM, por lo que es necesario precisar la siguiente información para analizar un correcto análisis de las implicancias de la implementación del Libro de Reclamaciones en las entidades públicas.
- Con el D.S.042-2011-PCM (ANEXO III), se inicia la obligación por parte de las entidades del sector público a contar e implementar un libro de reclamaciones, para que en éstos los ciudadanos puedan manifestar alguna insatisfacción en el servicio público prestado. Por lo que la Defensoría del Pueblo realizó un análisis en atención a la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las Entidades de la Administración pública”, (DEFENSORIA DEL PUEBLO, 2016) la cual tuvo los siguientes resultados:

a) Implementación y Existencia del libro de reclamaciones físico y/o virtual

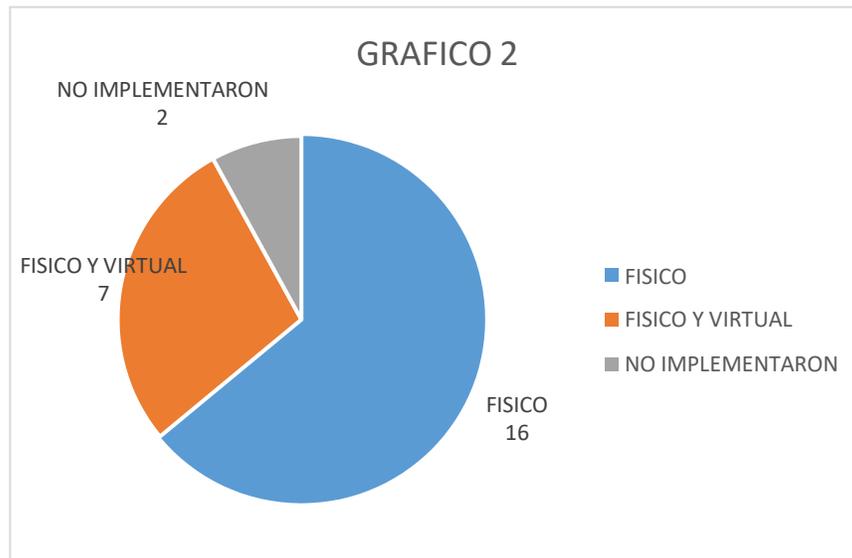
i. Gobiernos Regionales 2015



- DEFENSORIA DEL PUEBLO (2016): De acuerdo a la supervisión realizada a los gobiernos regionales, se verifica que 11 implementaron el libro de reclamaciones físico (Anchas, Apurímac, Arequipa, Callao, Junín, La Libertad, Lima, Loreto, Puno, Tacna y Tumbes), 1 implemento solamente de forma virtual (Ica), y 13 implementaron ambos (Amazonas, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Lambayeque, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, San Martín y Ucayali). (p.07).

Por lo que se puede observar que, se debe evitar algún tipo de limitación de acceso al libro de reclamaciones procurando cumplir según las disposiciones normativas.

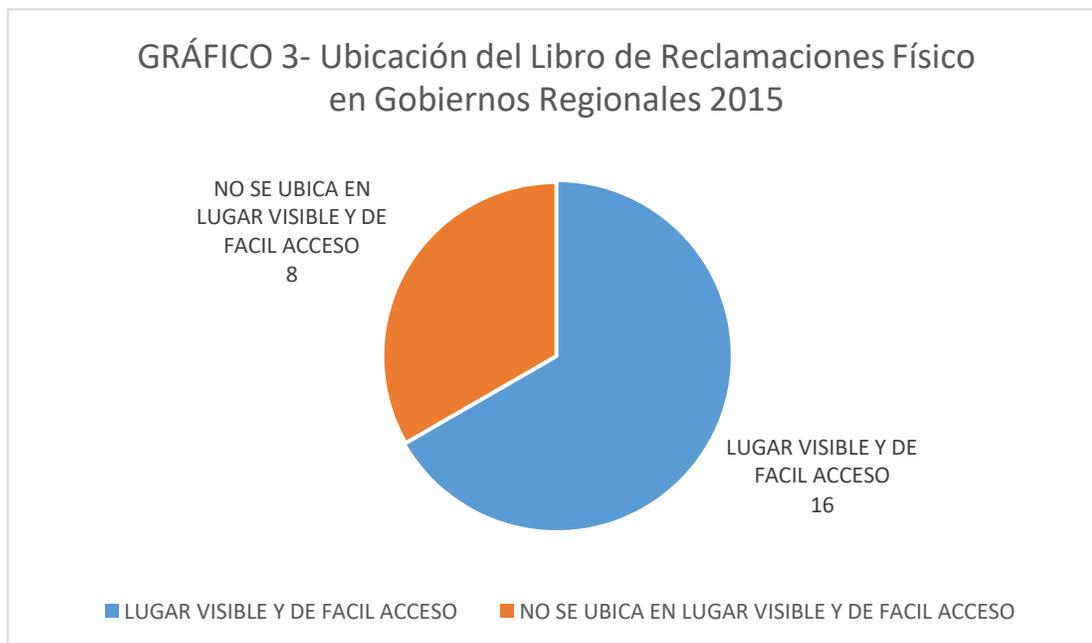
ii. Municipalidades Provinciales 2015



- DEFENSORIA DEL PUEBLO (2016): En cuanto a las municipalidades provinciales, de un total de 25, sólo 2 no implementaron (Abancay y Tambopata), 16 implementaron de forma física (Cajamarca, Callao, Chachapoyas, Chiclayo, Cusco, Huamanga, Huancavelica, Huánuco, Huaraz, Ica, Maynas, Mariscal, Nieto, Moyobamba, Pasco, Puno y Tumbes) y 7 implementaron física y virtual (Municipalidad Metropolitana de Lima, Arequipa, Coronel Portillo, Huancayo, Piura, Tacna, Trujillo). (p.08).

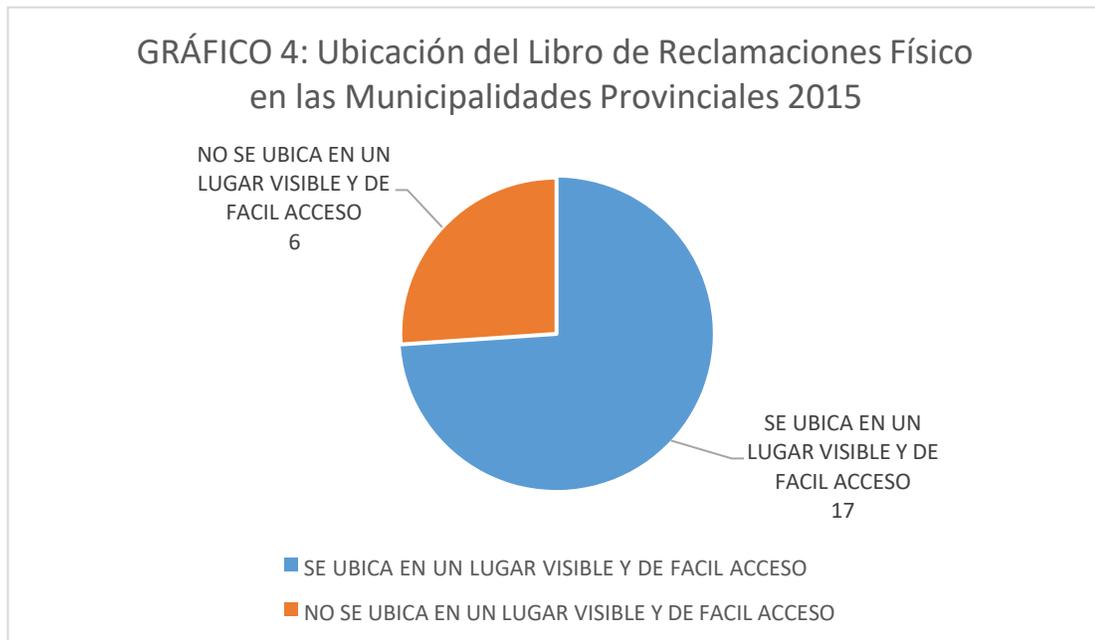
b) Ubicación del Libro de reclamaciones

i. Gobiernos Regionales 2015



- DEFENSORIA DEL PUEBLO (2016): Del estudio realizado, se encontró que 16 entidades ubican en lugar visible y de fácil acceso (Amazonas, Ancash, Apurímac, Cajamarca, Callao, Huancavelica, Junín, La Libertad, Lima, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, San Martín, Tacna, Ucayali)) y por el contrario 08 no lo realizan (Ayacucho, Cusco, Huánuco, Lambayeque, Loreto, Piura, Puno y Tumbes.) (p.09).

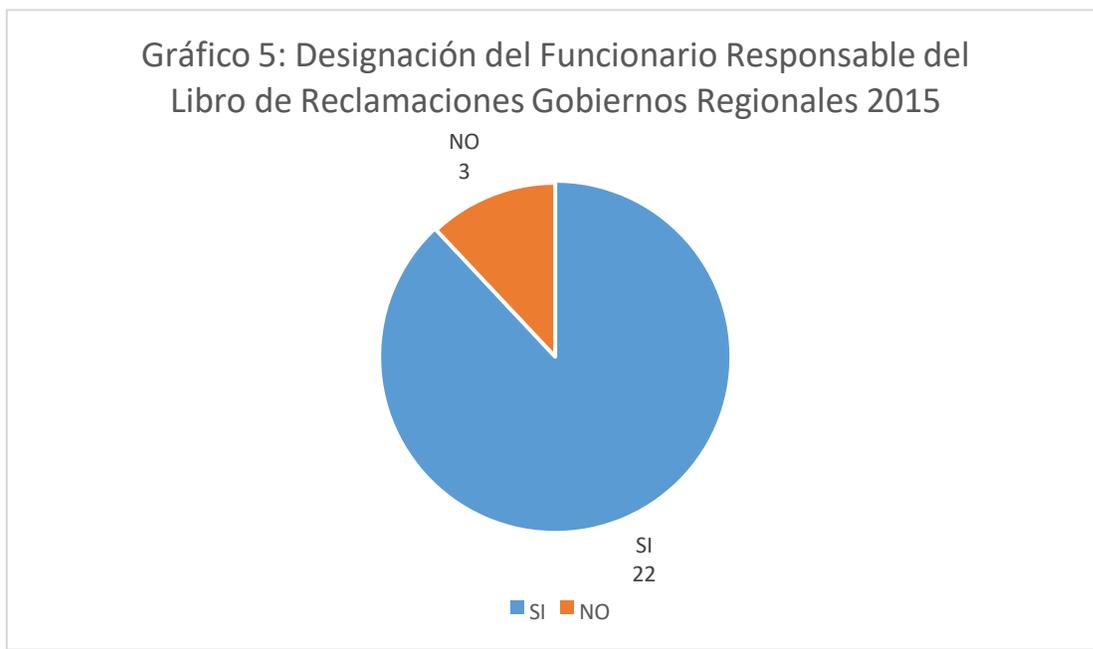
ii. Municipalidades Provinciales



- DEFENSORIA DEL PUEBLO (2016): Respecto a las entidades públicas, municipalidades provinciales, 17 ubican en un lugar visible y de fácil acceso (Municipalidad Metropolitana de Lima, Chachapoyas, Callao, Cusco, Huancavelica, Ica, Huancayo, Trujillo, Piura, Puno, Moyobamba, Tacna, Coronel Portillo) y 06 no lo cumplen (Chiclayo, Huánuco, Maynas, Mariscal Nieto, Pasco y Tumbres). (p.12)

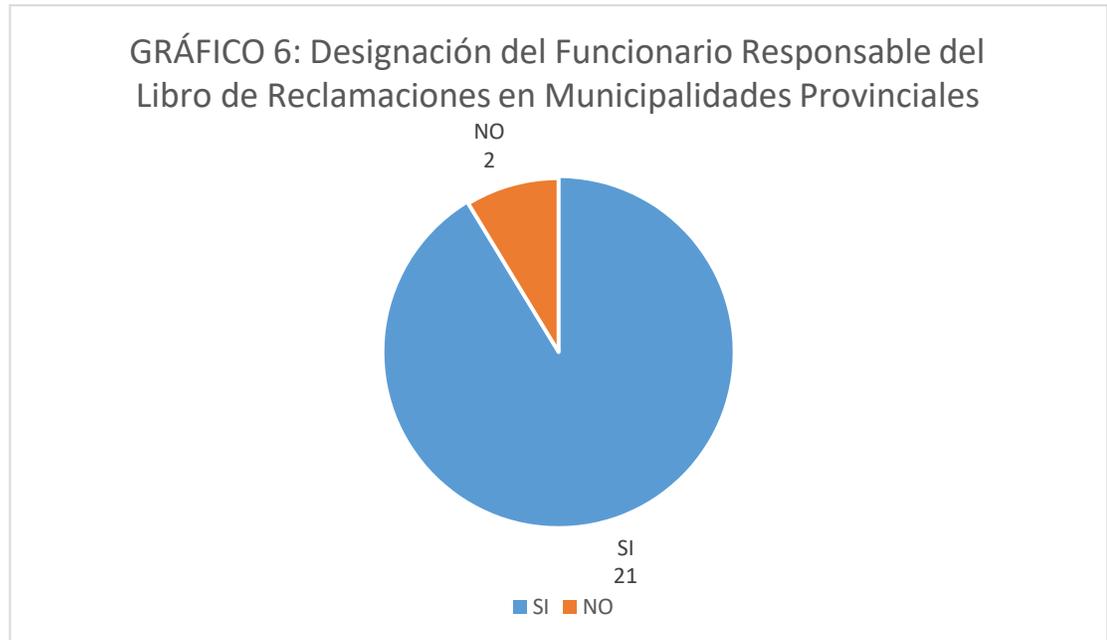
c) Designación del funcionario responsable del Libro de Reclamaciones

i. En Gobiernos Regionales



- DEFENSORIA DEL PUEBLO (2016): En 22 gobiernos regionales, se designó un funcionario responsable mediante resolución según lo dispone la ley (Amazonas, Arequipa, Callao, Cusco, Huancavelica, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín y Ucayali), y en 3 no se designó a ninguno (Huánuco, Tacna, Tumbres). En los gobiernos regionales de Cajamarca, Ayacucho, Lima, Ancash, Apurímac y Madre de Dios aplicaron otras formas de designación (p.16).

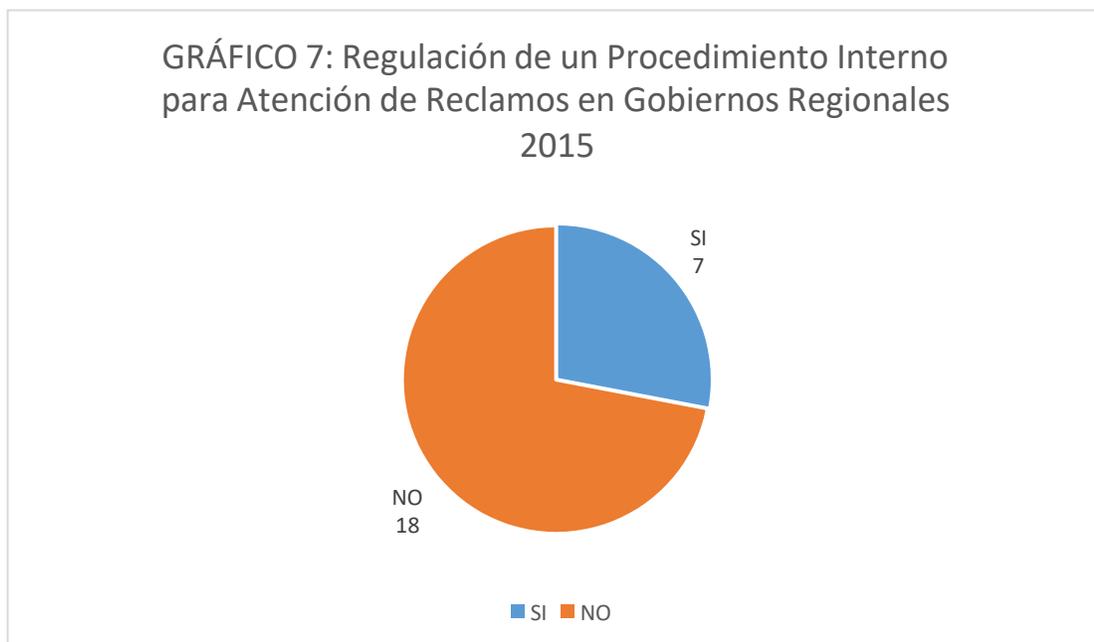
ii. Municipalidades Provinciales



- DEFENSORIA DEL PUEBLO (2016): En el presente gráfico, se puede observar que un total de 21 municipalidades provinciales cumplieron con la designación de un funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, sin embargo 16 lo designaron de la forma que establece la normativa (Municipalidad Metropolitana de Lima, Arequipa, Cajamarca, Callao, Cusco, Coronel Portillo, Huamanga, Huancavelica, Huánuco, Huancayo, Ica, Mariscal Nieto, Moyobamba, Pasco, Piura y Puno), 5 lo designaron por otras formas no descritas en la normativa (Tacna, Trujillo, Chachapoyas, Huaraz, Maynas), y en Chiclayo y Tumbes no designaron responsable. (p.18).

d) Regulación de un procedimiento interno para atención de reclamos formulados mediante el Libro de Reclamaciones

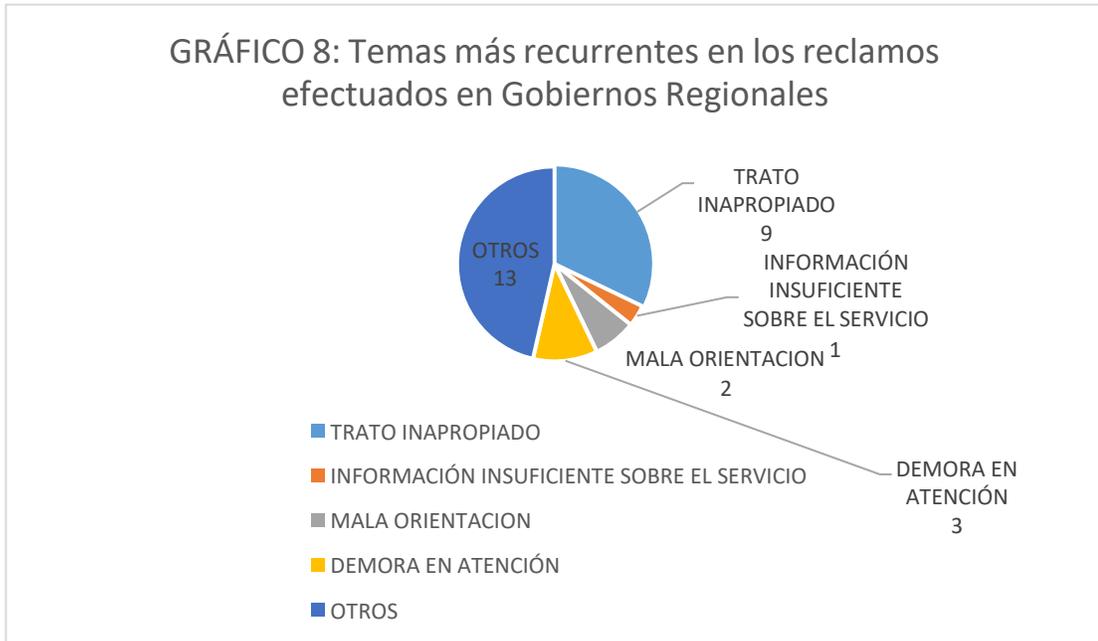
i. Gobiernos Regionales



- DEFENSORIA DEL PUEBLO (2016): Según el gráfico 18 gobiernos regionales no regularon un procedimiento interno para atender los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones (Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Huánuco, Junín, La Libertad, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tacna y Tumbes), y 7 (Amazonas, Callao, Cusco, Ica, Lambayeque, Lima, Ucayali) no regularon ningún procedimiento interno para atenderlos. Sin embargo, Callao, Ica, Amazonas, Cuzco, Ucayali, lo realizaron por otros mecanismos. (p.20).

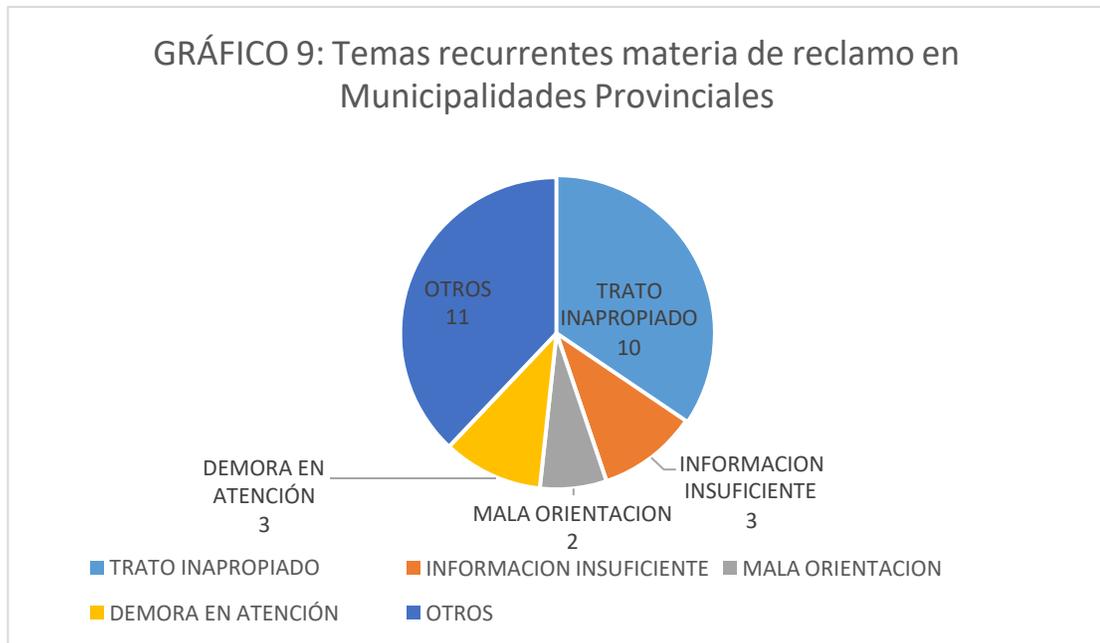
e) Temas recurrentes en los Reclamos Efectuados

i. Gobiernos Regionales



- DEFENSORIA DEL PUEBLO (2016): En el presente cuadro, se puede visualizar que en 9 gobiernos regionales (Arequipa, Apurímac, La Libertad, Loreto, Madre de Dios, Pasco, Puno, San Martín, Ucayali), en 3 gobiernos regionales por demora en atención (Arequipa, Callao e Ica), mala orientación (Cajamarca y Huancavelica), y 1 por insuficiencia en el servicio (Ancash). Y otros que se refieren a temas relacionados con demora en trámites, negativa a dar información, y otros que no corresponden a ser atendidos en el Libro de Reclamaciones. (p.29).

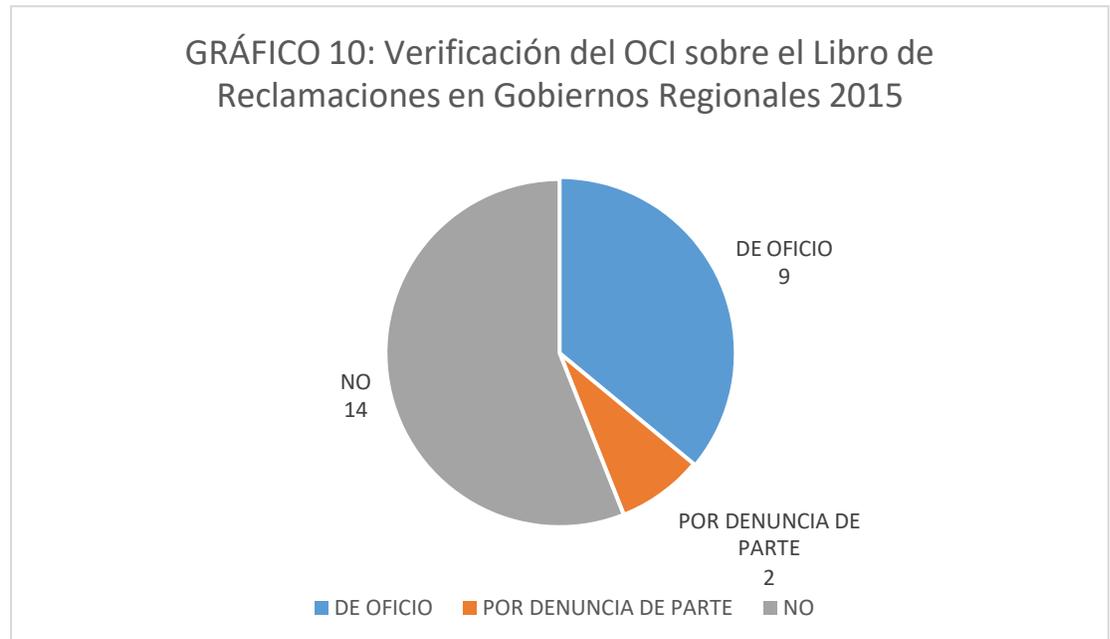
ii. Municipalidades Provinciales



- DEFENSORIA DEL PUEBLO (2016): Del gráfico se puede observar, que 10 municipalidades provinciales capitales de departamentos, el tema más recurrente fue el trato inapropiado (Cajamarca, Chachapoyas, Chiclayo, Huamanga, Huaraz, Huánuco, Maynas, Mariscal Nieto, Puno, Trujillo), por información insuficiente (Arequipa, Cusco y Pasco), mala orientación (Coronel Portillo y Tumbes), demora en atención (Callao, Lima y Moyobamba), y 11 respecto a demora en los tramites, o errores en la documentación, y otros que no corresponden a realizarse en el Libro de Reclamaciones. (p.30).

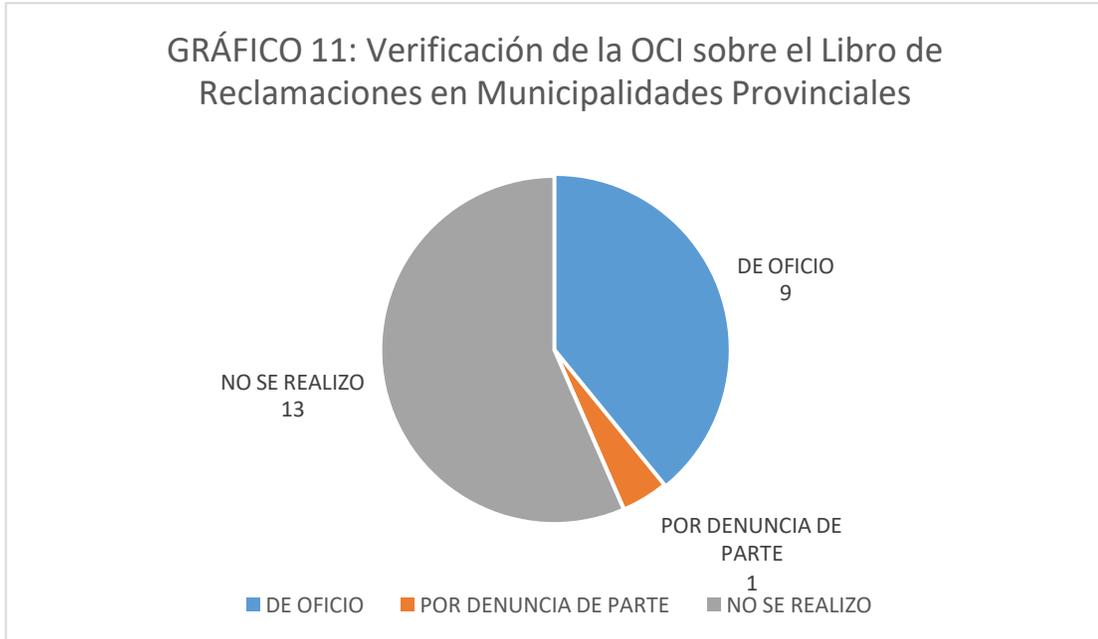
f) Verificación del OCI sobre el Libro de Reclamaciones

i. Gobiernos Regionales



- DEFENSORIA DEL PUEBLO (2016): En este gráfico se puede visualizar que 09 OCI de gobiernos regionales cumplieron con realizar supervisiones al Libro de Reclamaciones (Arequipa, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Moquegua, Piura, Tacna, Tumbres y Ucayali), por denuncia de parte 2 (Cajamarca y Callao), y en 14 OCI no se realizó ningún tipo de verificación y/o supervisión como establece la norma (Amazonas, Ancash, Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lima, Madre de Dios, Pasco, Puno y San Martín). (p.37).

ii. Municipalidades Provinciales



- DEFENSORIA DEL PUEBLO (2016): Según el gráfico 09 OCI, adoptaron acciones de verificación de cumplimiento sobre el Libro de Reclamaciones (Cajamarca, Chachapoyas, Cusco, Huánuco, Huancayo, Mariscal Nieto, Moyobamba, y Pasco), en la OCI de la Municipalidad Provincial de Puno se llevó una denuncia de parte, y en 13 OCI en sus municipalidades provinciales (M. Metropolitana de Lima, Arequipa, Callao, Coronel Portillo, Chiclayo, Huamanga, Huancavelica, Huaraz, Ica, Piura, Tacna, Trujillo y Tumbes), no realizaron acciones según la normativa establecida (p.38).

F) EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EMPRESAS PRIVADAS

- En el ámbito privado, existe una diferencia en cuanto al marco regulatorio respecto a su libro de reclamaciones. Se encuentra regulado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y Decreto Supremo N° 101-2022-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificaciones. También se encuentra dentro de su marco regulatorio la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Anteriormente se había desarrollado lo referente a entidades públicas, en este apartado comentaremos aspectos resaltantes sobre las empresas privadas.
- Las entidades privadas, son aquellas que, tienen finalidad comercial y lucrativa, no son gubernamentales y constituyen el sector privado de la economía. El prestar también servicios y ofrecer productos, el Estado protege al consumidor, quien frente a algún inconveniente presentado solicitar el libro de reclamaciones.
- Según la normativa, en establecimientos comerciales, tiendas por departamento, plataformas de ventas por internet que tengan una sucursal en el país, deben tener de forma visible y/o virtual un libro de reclamaciones, para la protección de los derechos.
- La supervisión está a cargo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual-INDECOPI, entidad encargada de realizar una función de supervisión y fiscalización.
- En este aspecto hay que resaltar, que se refieren a reclamo cuando no se está conforme con los bienes adquiridos o servicios prestados,

y en la queja se expresa un malestar respecto a la mala atención (INDECOPI, s.f.).

- Es necesario resaltar, que existen dos personas involucradas en la interacción del servicio u ofrecimiento del producto, una es el proveedor y otra el consumidor, el primero es quien debe implementar el Libro de Reclamaciones en espacios abiertos al público, incluyendo a los proveedores de servicios regulados o supervisados. Y por otro lado, los consumidores, quienes, consumirán el producto o los que accederán al servicio, y ante cualquier reclamo o queja que se presente, pueden solicitarlo, incluso si no compraron el bien o adquirieron el servicio (INDECOPI, s.f.).

2.2.3. MEDIOS IMPUGNATORIOS

A) RECURSOS Y REMEDIOS

- Según el autor, Pacori Cari (2020): Respecto a los medios impugnatorios un aspecto resaltante es la clasificación que los divide en recursos y remedios (p. 644).
- Los recursos, son aquellos que cuestionan una decisión final, para Fernández Chávez, citado por Coca Guzmán (2021), establece que: “son medios impugnatorios destinados para atacar los actos procesales que se encuentran contenidos en resoluciones, es decir, se utilizan para solicitar el reexamen de decisiones judiciales”. (p.04).
- Los actos administrativos pueden ser cuestionados en su etapa final por los recursos, mientras que los remedios procesales funcionan para cuestionarlos hasta antes de la decisión final.
- Los remedios procedimentales como, por ejemplo, la interposición de pedir la solución a una declaración defectuosa de una notificación o una queja por defecto de tramitación. En el presente trabajo de investigación se realizará un análisis de la queja por defecto de tramitación y su regulación en la legislación peruana.

B) LA QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

- La queja por defecto de tramitación constituye una declaración o manifestación en la que un administrado puede presentarla ante una entidad pública, por encontrarse en disconformidad respecto de una solicitud o petición presentada. Pudiendo ser Persona Jurídica de Derecho Privado, persona natural, de derecho público o de derecho

social o un patrimonio autonomo (Consortio, sociedad conyugal, sucesion indivisa, etc.), quien tenga el rol de administrado. .

- En relación con lo dispuesto en el artículo 169 numeral 169.1 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General. D.S. 004-2019-JUS, (Ministerio de Justicia, 2019) establece 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”(p.29).

- OEFA (2015): La queja, es el remedio procesal que busca subsanar los vicios que afectan los derechos o intereses de los administrados y que se encuentran relacionados con la conducción y ordenamiento del procedimiento administrativo. A través de la queja no se impugnan actos administrativos. (p.02).

- Indecopi (2011): La queja “constituye un remedio procesal por el cual el administrado que sufre un perjuicio derivado de un defecto en la tramitación del procedimiento acude al superior jerárquico de la autoridad o funcionario quejado para que conozca de la inactividad procedimental injustificada y la desviación en la tramitación de los expedientes administrativos, con la finalidad de que éste subsane el vicio y el procedimiento continúe con arreglo a las normas correspondientes”. (p.01).

- Para el autor Pacori Cari (2020):“ cuando un administrado por desconocimiento indique que interpone un *recurso* de queja por defecto de tramitación, en atención al principio de informalismo, la

autoridad administrativa deberá darle trámite conforme a su verdadera naturaleza, incluso si el administrado ha omitido o ha dado un nombre distinto al que correspondería” (p.646).

C) SUJETOS QUE INTERVIENEN EN LA QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

- a) Sujeto activo: Pacori Cari (2020), es administrado que puede ser una persona natural, jurídica o un patrimonio autónomo, y también es posible que se pueda presentar a través de un representante de una persona jurídica, adjuntando poder en el cual pueda corroborarse la representación (p.648).

- b) Sujeto pasivo: en los casos en que la queja se formule contra el órgano de primera instancia, será competencia para resolver el órgano de segunda instancia.
 - Superior Jerárquico: jefe inmediato superior del servidor público quejado encargado de resolver la queja formulada.
 - Servidor Público Quejado: quien realiza las labores directamente vinculadas al cumplimiento de sus funciones.

D) REQUISITOS

- Según el autor, Pacori Cari (2020), quien, señala lo siguiente:

- a) Identificar a la persona que presentará la queja por defecto de tramitación, detallando sus nombres y apellidos, o de su representante, en caso sea persona jurídica indicar la razón social, y poder del representante, así como también establecer un domicilio para su notificación de la respuesta, correo electrónico o teléfono para un mejor registro de datos e identificación del administrado.

- b) Identificar el procedimiento o del expediente al cual se refiere la queja, especificar el tipo de incumplimiento al cual se ha incurrido en el transcurso de la tramitación del procedimiento, el que se afecte y/o vulnere sus derechos subjetivos o intereses legítimos del administrado y que la norma exige.
- c) Precisar el motivo que da origen a la presentación de la queja, estableciendo una debida motivación y fundamentando los hechos, adicionalmente se pueden anexar documentos que sustenten su petición, para una mejor evaluación de esta.
- d) Identificar la unidad orgánica de la entidad que incurrió en la posible irregularidad o deficiencia en el trámite del procedimiento, pudiendo consignarse el nombre o cargo del servidor o funcionario público quejado.
- e) Consignar fecha de presentación de la queja, firma o huella digital.
- f) Al momento de ingresarla se genera un expediente independiente y al superior jerárquico de quien tiene el expediente administrativo, pudiendo subsanar alguna omisión en el plazo de 2 días hábiles.

E) MOTIVOS PARA LA INTERPOSICION DE UNA QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

- El administrado puede presentarla en cualquier etapa del procedimiento, antes que se haya emitido el acto resolutivo, y el defecto de la tramitación no se haya subsanado, por lo que existe un límite temporal, es decir, que cuando se emita una resolución definitiva en la instancia respectiva, cualquier vicio emitido en el procedimiento debe ser alegado vía recurso administrativo o mediante la acción contenciosa administrativa. Por lo tanto, se puede presentar una queja por defecto de tramitación cuando existan algunas de las siguientes causales, (OEFA, 2015):

- Cuando sin un motivo aparente ni justificado se paralice o suspenda el procedimiento administrativo.
- Cuando se incumplan lo infrinjan los plazos establecidos por ley, respecto del procedimiento.
- Cuando el servidor o funcionario público incumpla los deberes funcionales que perjudiquen el procedimiento, para esto deben tenerse en cuenta los documentos de gestión como el Manual de Organización y Funciones (MOF) y Reglamento de Organización y Funciones (ROF).
- Defectos que constituyan conductas administrativas, (activa u omisiva), que genere un defecto en el trámite de lo que solicita el administrado, por ejemplo: omisión de los tramites, denegatoria de un recurso de impugnación, denegatoria de acceso al expediente, no elevar un recurso de apelación, defectos en la notificación.

F) PROCEDIMIENTO DE LA QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

- Se podrían establecer cinco etapas las cuales son las siguientes (DRE Y UGEL, 2016):
 - Presentación: la queja se presenta por mesa de partes de la entidad pública donde se sigue el procedimiento administrativo, en la cual se originará un expediente y un sello de recepción, pudiendo hacerse las observaciones si faltara algún documento, para que subsane en dos días hábiles.
 - Derivación: recibida la queja debe presentarse al superior jerárquico en el procedimiento de la unidad orgánica quejada o la competente a resolverlo, si no fuera una queja, derivarla a la unidad orgánica correspondiente.

- Emplazamiento de la queja: debe realizarse un análisis para evaluar si corresponde a una queja por defecto de trámite, y en ese sentido trasladarla al servidor o funcionario público quejado para que realice su descargo de los hechos.
- Pronunciamiento sobre la queja: una vez realizado el descargo respectivo, se emitirá una resolución resolviendo la queja presentada. En caso se declare fundada se tendrá que acreditar los supuestos establecidos y adoptar las medidas correspondientes. La facultad que se le confiere al superior jerárquico es exclusivamente para resolver la queja y no pronunciarse sobre el fondo de la materia controvertida del procedimiento.
- Comunicación: el pronunciamiento sobre la queja será notificado al domicilio que consigne el administrado o al correo electrónico si así lo hubiera consignado.

2.2.4. LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA

- Para el autor León & Necochea – 2007, citado por (Figuera Sánchez & Aquino Cristobal, 2018 p 33): “La Contraloría General, es el órgano rector del Sistema Nacional de Control, dotado de autonomía administrativa, funcional, económica y financiera. Sus principales líneas de acción se encuentran definidas en el artículo 82° de la Constitución Política del Perú”.
- La Carta Magna en su artículo 82 señala que: “*La Contraloría General de la República es una entidad descentralizada de Derecho Público que goza de autonomía conforme a su ley orgánica. Es el órgano superior del Sistema Nacional de Control*”.
- Por lo que se puede destacar es que, La Contraloría General de la República, es la institución encargada de supervisar y verificar la aplicación de las políticas públicas, así como el uso de recursos y

bienes del Estado, esto a través de sus órganos de control institucional y sociedades de auditoría. Lo cual implica su constante esfuerzo por atender las necesidades y el cumplimiento de las institucional para con la población.

- Según la Contraloría General de la República Figuera Sánchez & Aquino Cristobal (2018):
 - Se entiende por control interno, a “aquella acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir. Consistiendo en un proceso integral realizado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, el cual está diseñado para enfrentar los riesgos y dar seguridad razonable, para que se puedan alcanzar los objetivos en la entidad, con una gestión orientada a minimizar los riesgos.
 - El control gubernamental, es definido como “supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción”.
 - Los Servicios de Control constituyen “un conjunto de procesos, cuyos productos tienen como propósito dar respuesta satisfactoria a las necesidades de control gubernamental que corresponde a los órganos del sistema, pudiendo ser servicios de control previo, servicios de control simultaneo, servicios de control posterior”. (p.21-22).

A) PRINCIPIOS QUE RIGEN EL CONTROL GUBERNAMENTAL

- La Universalidad: aquella potestad que tienen los órganos de control, para que de acuerdo con sus atribuciones y en la normativa, ejercer el control de las actividades en la entidad pública, extendiéndose a los servidores y funcionarios según sea la jerarquía.
- Carácter integral: ejercer un conjunto de acciones destinadas al ejercicio del control de los procesos en las entidades y que beneficios pueden obtenerse, con respecto a gastos generados, así como metas, vinculaciones políticas gubernamentales, eficiencia, etc.
- Autonomía Funcional: la potestad que tienen los órganos de control a efectos de organizarse y direccionar el ejercicio de sus funciones, evitando todo tipo de influencias y actuando con independencia.
- Carácter permanente: lo que define su naturaleza, y perdurabilidad del control, como instrumento de atención, observación e inspección de los procesos en una entidad.
- Carácter técnico y especializado del control: sustento de la operatividad, bajo exigencias de estándares de calidad y razonabilidad en el ejercicio.
- Legalidad: relacionada con la sujeción del proceso de control a la normativa constitucional, legal y reglamentaria.
- Debido Proceso de Control: garantizándose el respeto de los derechos en las entidades públicas y las personas, estableciéndose requisitos, y reglas específicas.
- Eficacia, Eficiencia, y económica: por medio de éstos el proceso de control logra sus objetivos con niveles de calidad y utilización óptima de sus recursos.

- Oportunidad: esto significa que las acciones de la contraloría destinadas al control deben realizarse en los momentos debidos para cumplir sus objetivos.
- Objetividad: tomar las acciones con imparcialidad, en la evaluación de los procedimientos.
- Materialidad: que el control se efectúe con mayor concentración en aquellas operaciones que repercutan en una gran relevancia económica.
- Carácter Selectivo de Control: el cual ejercen las entidades a través de sus Sistemas de control, en el cual se establezcan críticas, a fin de evitar caer en riesgos de probidad administrativa.
- Presunción de ilicitud: que, salvo prueba en contrario, se refuta que se actuó, con arreglo a ley.
- Acceso a la Información: aquella potestad de los órganos de control, de analizar las operaciones de las entidades, pudiendo ser realizadas en secreto si es necesario para cumplir la función.
- Reserva: es decir no ventilar información, que dificulte la tarea del control.
- Continuidad con normalidad de las entidades, cuando se realizan acciones de control.
- Publicidad: difusión de las acciones de control, en las modalidades que se consideren pertinentes.
- Participación ciudadana: que la población pueda ayudar con el ejercicio de control.
- Flexibilidad: al ejercer el control, debe darse prioridad a las metas establecidas, y las omisiones en formalismos, no incidan en la decisión final.

2.2.5. DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS

- Según el autor, Pacori Cari (2020) pág. 468, manifiesta que los derechos de los administrados se rigen por el principio de igualdad, en la cual se otorgarán el mismo trato, y protección a las personas e instituciones, en sus actuaciones bajo su conocimiento.

- Según el artículo 55° de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo D.L. N° 1272, se enumeran los siguientes, (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016):
 - Realizar ante la administración pública, formulación de peticiones, ya sea de forma individual o colectiva.
 - Iniciar el procedimiento como titular de derechos subjetivos e intereses legítimos.
 - Participar en procedimientos ya iniciados cuando afecte sus derechos subjetivos e intereses legítimos.
 - Realizar seguimiento y conocer sobre el procedimiento, en el cual es parte.
 - A formular alegaciones y presentar pruebas.
 - A no presentar documentos que estuviesen en poder de la entidad pública actuante.
 - A que se rectifiquen los errores que obren en registros o documentos públicos, mediante la aportación de los elementos que correspondan.
 - A obtener una respuesta fundada y motivada a las peticiones y solicitudes que formulen.
 - A exigir que las actuaciones se realicen dentro de los términos y plazos del procedimiento.

- A obtener certificados y copias de los documentos que estén en poder de la administración pública, con las excepciones que se establezcan expresamente por ley o disposiciones reglamentarias especiales.
- A acceder a registros y archivos administrativos en la forma establecida por ley.
- A ser tratados con dignidad, respeto, igualdad y sin discriminación.
- A exigir que la autoridad y servidores públicos actúen con responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.

2.3. Antecedentes Nacionales y Extranjeros

A) ANTECEDENTES NACIONALES

- Guerrero García, Andrey (2018), Chiclayo.- realizó la investigación titulada “Propuesta de Gestión de Reclamos para mejorar el funcionamiento del Libro de Reclamaciones D.S. N° 042-2011-PCM, en Instituciones Públicas de la Ciudad de Chachapoyas, Periodo 2015-2016”, en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública. Que tiene como problema de investigación ¿Es posible que la propuesta de gestión de reclamos mejore el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo N° 42-2011-PCM (actualmente derogado) en instituciones públicas de la Ciudad de Chachapoyas, periodo 2015-2016?, y como objetivo principal el siguiente “Determinar los factores que

inciden en el cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM del Libro de Reclamaciones en las Instituciones Públicas de la Ciudad de Chachapoyas”. La investigación tuvo como conclusión principal, que no se alcanzó al 100% el cumplimiento de las disposiciones en dicha ciudad, lo que implicaba el elevado grado de desconocer la norma y omitir una búsqueda para una mejora en los servicios de atención a los usuarios. Se realizó el análisis en seis instituciones públicas, en las cuales se evidenció, que no se designó a ningún responsable titular ni suplente del libro de reclamaciones. Y dentro de las recomendaciones del estudio, se propuso fomentar las participaciones y planificaciones a las instituciones para cumplir con la normativa. (p. 1,36,63-64).

- Álvarez Suarez, Phillip (2019), desarrollado en Lima, presenta el trabajo de investigación titulado “Alternativas para la Implementación del Libro de Reclamaciones en los establecimientos comerciales abiertos al público sin recurrir al procedimiento administrativo sancionador”, para optar por el grado académico de Magister en Derecho de la Empresa con mención en regulación de negocios, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. En ésta investigación se pretende presentar alternativas de solución para la obligación de implementar el Libro de reclamaciones sea incluida como requisitos para el funcionamiento de licencias en municipalidades provinciales y distritales, y así tener un mejor control de las infracciones y multas para ser determinadas en casos de incumplimientos. Tiene como conclusión principal que con la implementación del libro de

reclamaciones se busque que los consumidores no tengan que recurrir como última instancia al Indecopi para tener una solución, sino tener la herramienta como una alternativa rápida y directa. Así, se conseguirán mayores beneficios. (p.1-6-50).

B) ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Aguirre Barrera, Sara Milena (2015), Colombia.- presenta el trabajo de investigación titulado “La eficacia del estatuto del consumidor en perspectiva de Derecho Comparado: Colombia y la Unión Europea”, ‘para optar por el título de abogado de la Universidad Católica de Colombia. Investigación que tiene como objetivo general: “analizar la eficacia del Estatuto del Consumidor para proteger los derechos de los consumidores colombianos de manera comparativa con los consumidores de la Unión Europea”, como objetivo específico: “analizar de manera comparativa la eficacia de los procedimientos disponibles para proteger los derechos de los consumidores”. Y como conclusión principal se determina que “luego de haber realizado la comparación y revisión normativa entre las leyes colombianas y la comunidad europea, es posible señalar, que en Colombia no se brinda una mayor protección al consumidor en la medida que no se establecen mecanismos que permitan una mayor posibilidad de protección al consumidor colombiano en el mercado global”. (Aguirre Barrera, 2015).

- Solórzano Barrera, Grisell; y Aceves López, Jesús Nereida (México-2013), presentan el trabajo de investigación denominado: “Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas”, informe, en el que resalta, la importancia de brindar calidad en el servicio de atención al cliente, en las empresas, esto con la finalidad de ofrecer un servicio adecuado, generando satisfacción en los ciudadanos, desarrollan también definiciones básicas, para entender los sujetos que participan, en una situación de atención de un servicio. Plantean estrategias, y directrices, para incluir políticas, o lineamientos generales, para que las empresas adopten y sean dirigidos a los clientes. Incluso algunos de los beneficios que propone en el estudio, es menores quejas, reclamaciones, lo que implica menos gastos ocasionados por gestión, mejor reputación de la empresa, mayor productividad al no tener quejas ni reclamos, mejor clima laboral. Finalmente concluye señalando que, la calidad de servicio al cliente es un punto clave para permanecer en la preferencia, y punto clave para generar una opinión positiva o negativa sobre la organización. (Solórzano & Aceves 2013).

2.4. Justificación

- Justificación Jurídica: En relación al art. 65° de la Constitución Peruana, a todos los consumidores y usuarios el Estado debe garantizar y proteger sus derechos, así como éstos que se respeten, a fin de poder interactuar libremente con los servicios y bienes que están a disposición en el mercado.

- Justificación Social: El estudio beneficia a los usuarios es decir personas naturales o jurídicas respecto de los trámites y servicios brindados por las entidades públicas, salvaguardando sus derechos.

2.5. Objetivos

2.5.1. *Objetivo Principal*

- Determinar si la Contraloría General de la República da cumplimiento al Decreto Supremo N 007-2020- PCM

2.5.2. *Objetivos Específicos*

- Analizar el D.S. 007-2020-PCM respecto a las funciones otorgadas por la Contraloría General de la República.
- Identificar si se está protegiendo los derechos de los usuarios que intervienen en una queja.
- Identificar si se está protegiendo los derechos de los usuarios que intervienen en un reclamo.
- Proponer directrices para garantizar que se cumpla con la protección de los derechos de los usuarios.

2.6. Hipótesis

- El D.L. N° 007-2020 PCM, respecto al cumplimiento de las funciones otorgadas a la Contraloría General de la República no cumple eficientemente con proteger los Derechos a los usuarios que

interpusieron una queja o reclamo en el libro de reclamaciones en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2021.

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Diseño del Estudio:

- No experimental.

3.2. Población:

- Abogados docentes especialistas en el tema.

3.3. Muestra:

- Se realizó el muestreo a 3 abogados especialistas en la materia.

3.4. Operacionalización de Variables ANEXO

3.5. Técnicas e Instrumentos

- Dentro de las técnicas utilizadas e instrumentos, para el presente proyecto se realizaron, Entrevistas – Ficha de Entrevista.
- Análisis Bibliográfico
- Fichas Bibliográficas

3.6. Materiales

- Libros
- Revistas Científicas
- Páginas Web Especializadas

3.7. Procedimientos de Análisis de Datos

- A continuación, se detallará como se realizó el proceso de recolección de la información y como se emplearon las diversas técnicas mencionadas:
 - Se analizaron datos teniendo en cuenta la finalidad de describir la existencia del problema.
 - Se realizó un cuestionario de preguntas para poder realizar la entrevista, y así obtener respuestas que permitan dilucidar y esclarecer el problema.
 - Las entrevistas se realizaron a docentes especialidad en materia civil, constitucional y empresarial, para lo cual se realizó una coordinación a través del correo y por medio de comunicación telefónica, en la cual se procedió a enviar el cuestionario de preguntas siendo plasmadas con su firma digital, para su validación correspondiente.
 - La observación de la recolección de información se realizó de forma documental materializada y desmaterializada, a fin de contrastar con la hipótesis.
 - Respecto a la documentación materializada se recurrió a Universidades de Trujillo y así como también de mi biblioteca personal.

- Respecto a la documentación desmaterializada, se realizó mediante el acceso a un USB, en el cual se accedió a guardar la información obtenida mediante navegación en la red, lo que permitió seleccionar la información más resaltante en distintas extensiones.
- Finalmente se procedió a archivar la información pertinente para luego proceder a su recopilación ordenada y sistematizada en el presente proyecto de investigación.

3.8. Consideraciones Éticas (se cumple normas apa – DA-P)

- En el presente trabajo de investigación, se realiza teniendo en cuenta el riguroso cumplimiento de las normas APA, y los principios que aseguran la calidad en la investigación y en su confiabilidad.

IV. RESULTADOS

1. Analizar el D.S. 007-2020-PCM respecto a las funciones otorgadas por la Contraloría General de la República.

TABLA

1

Entrevista realizada a los expertos en la materia respecto al análisis del D.S. 007-2020-PCM

DR. JUAN ALBERTO CASTAÑEDA MÉNDEZ	DRA. ANA CAROLINA RIVERA GAMARRA	DR. CARLOS ALVA COLLANTES
<i>Sostiene que, es importante el Rol de la Contraloría en el Presente Decreto Supremo, así mismo, señala que para este tipo de supervisión debería existir una directiva o planificar planes de implementación que sirvan de apoyo para incentivar el cumplimiento de sus funciones. Evitando aspectos burocráticos en las Instituciones Públicas.</i>	<i>Señala que definitivamente el Rol de la Contraloría, sí es importante, de conformidad con el artículo 20° de la Ley de la Contraloría General de la República, pues se cumple el Rol de VERIFICACIÓN, dando cumplimiento al presente decreto supremo, asegurando su implementación, disponibilidad para cualquier usuario que lo requiera. Y a través de sus Órganos de Control Interno OCI, para asegurar la atención de los reclamos en el plazo de ley, y asegurando su eficacia en su implementación.</i>	<i>Menciona que, es importante el rol de la Contraloría, pues así se realiza la supervisión, con aras de brindar una buena calidad en la prestación de bienes y servicios por parte de las instituciones públicas.</i>
Fuente: Entrevista realizada a expertos en la materia.		
De las opiniones de cada autor, podemos señalar que, los tres consideran importante el Rol de la Contraloría General de la República, respecto a las funciones otorgadas por el D.S. 007-2020-PCM, destacando sus funciones de supervisión, control, verificación, cumplimiento, pues permitirá atender a los usuarios de forma oportuna en sus reclamos realizados, así como también uno de ellos propone incentivar planes de implementación para evitar situaciones burocráticas en las Instituciones Públicas.		
Fuente: Elaboración Propia.		

2. Identificar si se está protegiendo los derechos de los usuarios que intervienen en una queja.

TABLA 2

Entrevista a expertos en la materia respecto a la protección de derechos en una queja

DR. JUAN ALBERTO CASTAÑEDA MÉNDEZ	DRA. ANA CAROLINA RIVERA GAMARRA	DR. CARLOS ALVA COLLANTES
<p><i>La queja por defecto de tramitación es una figura muy importante, que tiene que ver con la obligación que tiene la Administración Pública, y al incumplir, recae en el administrado, el exigir la reparación o la corrección del funcionamiento adecuado a nivel de tramitación, por lo que el sentido, sería de salvaguardar el correcto funcionamiento de la Administración Pública, ahí se atiende el verdadero sentido de una queja por defecto de tramitación.</i></p>	<p><i>Señala una precisión importante, la de diferenciarla con el reclamo el cual es un mecanismo de participación ciudadana, respecto a la atención del servicio prestado, y sostiene que la queja por defecto de tramitación, prevista en el TUO de la ley de Procedimiento Administrativo General, tiene como finalidad que el Superior Jerárquico pueda remover los obstáculos producidos por el director del procedimiento en el desarrollo de éste, por lo que está diseñada para operar como garantía a favor del administrado para obtener la corrección de los defectos que pueda tener la tramitación de sus procedimientos.</i></p>	<p><i>Considera pertinente interponer una queja por defecto de tramitación, toda vez que ésta constituye un remedio procesal mediante el cual el administrado que se ha visto afectado debido a un defecto en la tramitación del procedimiento, va a poder solicitar a un superior jerárquico que subsane el vicio vinculado a la conducción y ordenamiento del procedimiento para que éste continúe con arreglo a las normas correspondientes.</i></p>
<p>Fuente: Entrevista realizada a expertos en la materia.</p>		
<p>Según la opinión realizada a los expertos en la materia, coinciden indicando que la queja por defecto de tramitación es un remedio procesal que faculta al administrado a presentarla cuando existan obstáculos en sus procedimientos solicitados, y así se pueda dar una respuesta inmediata con arreglo a las normas correspondientes. Así como también, para la Dra. Rivera, es necesario resaltar las diferencias con el reclamo, el cual es un mecanismo de participación ciudadana.</p> <p>Fuente: Elaboración Propia.</p>		

3. Identificar si se está protegiendo los derechos de los usuarios que intervienen en un reclamo.

TABLA 3

Entrevista a expertos en la materia respecto a la protección de derechos en un reclamo

DR. JUAN ALBERTO CASTAÑEDA MÉNDEZ	DRA. ANA CAROLINA RIVERA GAMARRA	DR. CARLOS ALVA COLLANTES
<p><i>Señala que, los administrados tengan la oportunidad, de que la instalación de un reclamo tenga un resultado efectivo. Cuando ésta no se atiende en un sentido resolutivo, ahí si se estaría vulnerando un tema de derechos, per en un tema de acceso, no tanto, es más, si una entidad pública decide, a partir del día lunes implementar a través del Libro de Reclamaciones Virtual, no se estaría transgrediendo derechos, si es que este acceso es para todos, pero en realidad si no tiene un efecto resolutivo correcto, es decir no se llega a dar una respuesta frente a éste reclamo, aquí si habría un quiebre de derechos.</i></p>	<p><i>Señala que se ven involucrados los derechos:</i></p> <p><i>Derecho al debido procedimiento.</i></p> <p><i>Derecho de acceso a la información.</i></p> <p><i>Derecho a un trato justo y equitativo.</i></p>	<p><i>Señala que se ven involucrados los derechos:</i></p> <p><i>A la igualdad ante la ley, de oportunidades y trato.</i></p> <p><i>A ser informado, y ejercer libertades de información, opinión y expresión.</i></p> <p><i>A acceder a la información del Estado, sobre asuntos públicos, entre otros.</i></p>
<p>Fuente: Entrevista realizada a expertos en la materia.</p>		
<p>De la entrevista realizada, los tres coinciden en indicar, que, en un reclamo en una entidad pública, se involucran derechos, en el cual, es importante que la administración de las entidades deba resolver en el tiempo adecuado, respetando su derecho a tener una información concreta y oportuna, respecto al reclamo realizado, así salvaguardar el conglomerado de derechos y protección que se le otorga a los usuarios.</p>		
<p>Fuente: Elaboración Propia.</p>		

4. Proponer directrices para garantiza que se cumpla con la protección de los derechos de los usuarios.

TABLA 4

Entrevista a expertos en la materia respecto a la propuesta de directrices para la protección de derechos

DR. JUAN ALBERTO CASTAÑEDA MÉNDEZ	DRA. ANA CAROLINA RIVERA GAMARRA	DR. CARLOS ALVA COLLANTES
<i>Considera importante la implementación del Libro de Reclamaciones, pues a través de éste, de garantiza, se da fiel cumplimiento de las obligaciones, respecto a la naturaleza de cada entidad, es decir, si una entidad pública se dedica a determinado servicio, sobre ésta, existe desde el Estado, de manera descentralizada, conforme a su normativa o sus directrices, situaciones de información, requerimientos, o procedimientos que cumplir, a favor del administrado.</i>	<i>Considera importante la Implementación del Libro de Reclamaciones, pues radica, en la estandarización de las reclamaciones para todas las administraciones públicas, permitiendo una mejor gestión de los reclamos y una atención oportuna de los mismos, lo cual se traduce en una mejora de la atención al usuario, pues facilita el acceso, el seguimiento del trámite, y transparente la gestión y capacidad resolutive de la administración, permitiendo al ciudadano sentirse acompañado y escuchado. Asimismo, es una herramienta básica de la modernización del Estado.</i>	<i>Considera importante la implementación del Libro de Reclamaciones, pues a través de éste, el administrado puede dar a conocer a la Institución el malestar que se le ocasionó, ya sea por algún incumplimiento en las funciones, mal trato, entre otros. Con ello la institución podrá conocer los puntos que puede mejorar.</i>

Fuente: Entrevista realizada a expertos en la materia.

Los tres entrevistados, resaltan la importancia de la implementación del Libro de Reclamaciones, pues a través de éste, el usuario se sentirá protegido y respaldado ante alguna situación que le genere un mal servicio que preste a la institución pública, en ese sentido, es importante en todo momento garantizar la protección de derechos a los usuarios que presten un servicio, y tener presente que éstos reclamos inciden en cualquier institución, lo que permitirá proponer nuevas directrices para un eficiente control del servicio de atención al usuario en las Instituciones Públicas.

Fuente: Elaboración Propia.

V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo específico, de la presente investigación respecto a realizar un análisis del D.S. 007-2020-PCM sobre las funciones otorgadas por la Contraloría General de la República, se obtuvo que en la entrevista realizada a los especialistas en la materia, Rivera Gamarra (2022) resaltaron, la importancia del rol de verificación de la Contraloría, y la pertinencia en asegurar el cumplimiento, a través de sus Órganos de Control Interno, por otro lado, el Dr. Alza Collantes (2022), mencionó, que su importancia radica en la supervisión, para brindar una buena calidad en la prestación de bienes y servicios, por parte de las instituciones públicas; y finalmente: Castañeda Mendez (2022), determinó que, debería existir una directiva o planificar planes de implementación que sirvan de apoyo para incentivar el cumplimiento de sus funciones. Evitando aspectos burocráticos en las Instituciones Públicas. Lo cual se contrastó con los resultados obtenidos en la Tabla 1, coincidiendo en resaltar las funciones de supervisión, control, verificación, cumplimiento, de la Contraloría General de la República. Teniendo en cuenta, que la Contraloría, a través del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, faculta a los Órganos de Control Institucional, para verificación de que las entidades públicas den cumplimiento a la normativa vigente; en ese sentido, Dextre Flores (2016), destacó que la auditoría y control gubernamental, es la que permitirá plasmar la función del Estado, cumpliendo con transparencia, control correcto, eficiente empleo, cuidando sus bienes y recursos, tomando también acciones de vigilancia, y que verifique y supervise los actos realizados en la gestión pública, existiendo así, las OCI (quienes ejercerán el control simultaneo y posterior, a cargo de las autoridades, funcionarios y servidores públicos). (p.34).

Con relación al segundo objetivo específico, sobre identificar si se está protegiendo los derechos de los usuarios que intervienen en una queja, de los datos obtenidos de los entrevistados, Castañeda Mendez, Rivera Gamarra, y Alza Collantes, coincidieron en precisar, que la queja por defecto de tramitación es una figura muy importante, que tiene que ver con la obligación que tiene la Administración Pública, y al incumplir, recae en el administrado, el exigir la reparación o la corrección del funcionamiento adecuado a nivel de tramitación, y diferenciarla con el reclamo el cual es un mecanismo de participación ciudadana, respecto a la atención del servicio prestado, siendo la queja regulada por la Ley de Procedimiento Administrativo General, y el administrado puede solicitar a un superior jerárquico se evalúa y se continúe con arreglo a las normativa vigente. Puntos de vista, que coinciden con la tabla 2, de resultados, determinándose que, la queja por defecto de tramitación consiste en un remedio procesal que faculta al administrado a presentarla ante obstáculos en sus procedimientos realizados. Contrastando esta información con lo señalado por el autor, Pacori Cari (2020), quien indica que es la autoridad administrativa la que deberá darle trámite conforme a su verdadera naturaleza (p. 646).

Respecto del tercer objetivo específico de la presente investigación, sobre identificar si se está protegiendo los derechos de los usuarios que intervienen en un reclamo, y en relación a las respuestas obtenidas por el Dr. Castañeda Mendez, Dr. Alza Collantes y la Dra. Rivera Gamarra, en la entrevista realizada, como expertos en la materia, se pudo evidenciar que resaltan la importancia de la función del reclamo, y los derechos que intervienen, como el derecho de acceso a la información, a un trato justo y equitativo, igualdad ante la ley, oportunidades, buen trato, opinión y expresión. Lo cual se demuestra con la tabla 3, en la que se resalta la importancia de resolución de los reclamos presentados, y atenderlos en el tiempo adecuado, para salvaguardar el derecho a una información concreta y oportuna, dando la oportunidad para adoptar medidas correctivas, y se pueda realizar un buen funcionamiento de la administración pública y resultados óptimos, garantizando la protección y derechos de los usuarios. Coincidiendo con el autor Boza Dibos (2011), quien señala la importancia de promover prácticas al servicio de la población, impulsar una reforma del Estado, orientada a la multiplicación de buenas prácticas en gestión pública (p.19). Teniendo como base que el Estado, protege y permite que los usuarios puedan acceder a servicios brindados por la administración pública con calidad en la atención e información.

Teniendo en cuenta el cuarto objetivo específico, sobre proponer directrices para garantizar que se cumpla con la protección de los derechos de los usuarios, se obtuvieron respuestas de la entrevista que permitieron realizar un análisis detallado, pues Castañeda Mendez (2022), Considero importante la implementación del Libro de Reclamaciones, para garantizar, y dar fiel cumplimiento de las obligaciones, respecto a la naturaleza de cada entidad, la Dra. Rivera Gamarra (2022), consideró que la importancia de la Implementación del Libro de Reclamaciones, radica, en la estandarización de las reclamaciones para todas las administraciones públicas, permitiendo una mejor gestión de los reclamos y una atención oportuna de los mismos, dándose la oportunidad de realizar mejoras en la atención al usuario, facilitando el acceso, el seguimiento del trámite, y transparencia de la gestión y capacidad resolutoria de la administración, permitiendo al ciudadano sentirse acompañado y escuchado, y el Dr. Alza Collantes (2022), quien opinó que el administrado puede dar a conocer a la Institución el malestar que se le ocasionó, ya sea por algún incumplimiento en las funciones, mal trato, entre otros. Con ello la institución podrá conocer los puntos que puede mejorar. Las respuestas obtenidas, se validan con los resultados de la Tabla 4, en la cual se evidenció que a través de éste, el usuario se sentirá protegido y respaldado ante alguna situación que le genere un mal servicio que preste a la institución pública, en ese sentido, es importante en todo momento garantizar la protección de derechos a los usuarios que presten un servicio, y tener presente que éstos reclamos inciden en cualquier institución, lo que permitirá proponer nuevas directrices para un eficiente control del servicio de atención al usuario en las Instituciones Públicas, e implementar mejoras para una mejor atención.

VI. CONCLUSIONES

1. Se analizó el D.S. 007-2020-PCM, el cual, establece que la Contraloría General de la República, a través de sus Órganos de Control Institucional (OCI), es el órgano competente de verificación y atención de la implementación del Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, así como de impulsar el cumplimiento de los reclamos realizados por los ciudadanos, sugiriendo la implementación de mejoras para la orientación y atención a la ciudadanía.
2. Se identificó que una queja y un reclamo, presentan diferencias, en cuanto a su naturaleza y procedimiento, las cuales son indispensables poder reconocer. Mientras que, en la queja por defecto de tramitación, es un remedio procesal en el cual se involucra un incumplimiento de plazos, impedimentos que vulneren el debido procedimiento, y se encuentre regulada por el la Ley de Procedimiento Administrativo General; en el reclamo, es un mecanismo de participación ciudadana, que se presenta cuando existe una insatisfacción o disconformidad en la forma de la atención por parte de las instituciones públicas, en el caso de entidades públicas la regulación corresponde al D.S. 007-2020-PCM.
3. Se identificó que, en un reclamo, presentado por un usuario o ciudadano, se encuentran involucrados derechos conexos, respecto a la calidad de atención brindada por las entidades, y también aquellos relevantes al procedimiento en sí, y su protección se dará en la medida que la entidad pública reaccione con celeridad, oportunidad, trato justo y equitativo, ante el reclamo presentado por el ciudadano.

4. De acuerdo al análisis de la legislación peruana, el aspecto teórico de autores especializados y la entrevistas realizadas a expertos en la materia, de la presente investigación, se propone una propuesta que deberá modificar el artículo 14 del D.S. 007-2020-PCM originalmente redactado “El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital”, a la siguiente modificación propuesta: “El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital”. En tal sentido, reducir el plazo de respuesta permitirá dar celeridad al reclamo presentado, garantizando así el derecho ciudadano como mecanismo de participación.

VII. PROPUESTA

MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO N°14 DEL D.S. N°007-2020-PCM DECRETO SUPREMO QUE ESTABLECE DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTUALMENTE

DEL PLAZO DE ATENCIÓN

Artículo N°14.- El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

PROPUESTA

Artículo N°14.- El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

*En el Anexo VI, se encuentra la propuesta validada por expertos en la materia.

VIII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda seguir realizando investigaciones sobre reclamo en las entidades públicas, sus diferencias con la queja por defecto de tramitación. Y la legislación que le compete a cada una de ellas. Ya que, en el marco regulatorio de norma indispensable la Constitución Política, se establece que el Estado, defiende el interés de los usuarios y de la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, calidad de atención, lo cual permite orientarse a un proceso de modernización de la gestión pública, para generar un impacto positivo en el bienestar de la sociedad y el desarrollo del país.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre Barrera, S. M. (2015). *La eficacia del Estatuto del Consumidor en Perspectiva del Derecho Comparado*. Bogotá- Colombia: Universidad Católica de Colombia.

Álvarez Suárez, P. (2019). *Alternativas para la implementación del Libro de Reclamaciones en los establecimientos comerciales abiertos al público sin recurrir al procedimiento administrativo sancionador*. Lima: PUCP.

Alza Collantes, C. J. (21 de Setiembre de 2022). (D. U. Miñano, Entrevistador)

Boza Dibos, B. (2011). *Buenas Prácticas en Gestión Pública - Sistemas de Gestión Interna*. Lima: Ciudadanos al Día - Primera Edición.

Castañeda Mendez, J. (12 de Agosto de 2022). (D. U. Miñano, Entrevistador)

Coca Guzmán, S. J. (2021). *Medios Impugnatorios en el Código Procesal Civil*. Lima: legisperú. Obtenido de <https://lpderecho.pe/medios-impugnatorios-reposicion-apelacion-casacion-queja-codigo-procesal-civil/>

Cóndor Jimenez, J. (2018). Consumidor Peruano se transforma, ahora es más impaciente y acelerado. *Gestión*. Obtenido de

https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2018-04/gestion_pdf-2018-04_04.pdf

Contraloría General de la República. (s.f.). Obtenido de [contraloria.gob.pe](http://www.contraloria.gob.pe):
http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/CGRNew/as_contraloria/as_portal/Conoce_la_contraloria/conoceContraloria/QuienesSomos/

Defensoría del Pueblo. (2016). *Reporte de Supervisión sobre la implementación del Libro de Reclamaciones en los Gobiernos Regionales y en las Municipalidades Provinciales Ubicadas en capitales de departamento*. Lima: Defensoría del Pueblo.

DEFENSORIA DEL PUEBLO. (2016). *REPORTE DE SUPERVISION SOBRE LA IMPLEMENTACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LOS GOBIERNOS REGIONALES Y EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES UBICADAS EN CAPITALS DEL DEPARTAMENTO AÑO 2015*. LIMA: DEFENSORIA DEL PUEBLO.

Dextre Flores, J. C. (2016). Un encuentro con la auditoría gubernamental. *Revista Lidera*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/16896-Texto%20del%20art%C3%ADculo-67117-1-10-20170424.pdf>

DRE Y UGEL. (2016). *Protocolo para la atención de Quejas por defecto de tramitación en DRE y UGEL*. Lima: Dirección de apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada.

Figuera Sánchez, J. A., & Aquino Cristobal, P. J. (2018). *EL ROL DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES DEL PERÚ, 2018*. Lima: PUCP.

Guerrero García, A. (2018). *Propuesta de Gestión de Reclamos para mejorar el funcionamiento del Libro de Reclamaciones D.S. N° 42-2011-PCM, en Instituciones Públicas de la Ciudad de Chachapoyas- Periodo 2015-2016*. Chiclayo: UCV.

INDECOPI. (2011). *DIRECTIVA 001-2009-TRI-INDECOPI*. LIMA: OSINERMING.

INDECOPI. (2013). *Estado de Protección de Consumidores*. Lima: INDECOPI.

INDECOPI. (25 de Noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/-/indecopi-cumple-27-anos-de-creacion>

INDECOPI. (s.f.). *indecopi.gob.pe*. Obtenido de <https://indecopi.gob.pe/libro-de-reclamaciones>

Maraví Contreras, A. (2013). *Breves apuntes sobre el Sistema de Protección al Consumidor en el Perú*. Lima: Soluciones Integrales Conen SAC.

Ministerio de Justicia. (2019). *TUO Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2016). *D.L. 1272 Decreto Legislativo que modifica la Ley 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° Ley del Silencio Administrativo*. Lima.

- OEFA. (2015). *Resolución de Consejo Directivo 009-2015-OEFA-Perú*. Lima: El Peruano.
- Pacori Cari, J. M. (2020). *MANUAL OPERATIVO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL*. Lima: Ubi Lex Asesores SAC.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (16 de Enero de 2020). Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (17 de Enero de 2020). Decreto Supremo que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública N° 007-2020-PCM. Lima, Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública*. Lima: PCM.
- Quiroz, G. C. (16 de Marzo de 2018). La importancia del Libro de Reclamaciones para los consumidores peruanos. *La importancia del Libro de Reclamaciones para los consumidores peruanos*. Lima, Perú. Obtenido de <https://eltiempo.pe/la-importancia-del-libro-de-reclamaciones-para-los-peruanos-hc/>
- Rivera Gamarra, A. C. (12 de Setiembre de 2022). (D. U. Miñano, Entrevistador)
- Solórzano Barrera, G., & Aceves López, J. N. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. En M. E. López Parra, *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Instituto Tecnológico de Sonora.
- Tambussi, C. E. (2014). Los derechos de usuarios y consumidores son derechos humanos. *Lex N° 13*.

X. REFERENCIAS ANEXOS

ANEXO I

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Las funciones de la Contraloría General de la República.	La Contraloría es una entidad encargada en dirigir, supervisar y ejecutar el control en las entidades públicas para un correcto control de sus recursos.	Su accionar de supervisión afecta en los derechos de los usuarios en la medida en que su control no sea el adecuado.	Informes que realiza la contraloría para poder evaluar el desempeño de las entidades públicas ante un reclamo o queja.	Informes emitidos por la contraloría ante una queja o reclamo presentado en una entidad pública.
Los derechos de los usuarios que interpusieron una queja o reclamo en el libro de reclamaciones en una entidad pública.	Derechos tipificados en la Constitución Política, que deben ser protegidos en la medida que su protección contribuirá al mejor funcionamiento de las entidades públicas con la ciudadanía.	El derecho a tener un servicio público eficiente, con respeto y una orientación correcta, así como también el cumplimiento de sus plazos.	Gozar de un servicio de una entidad pública responsable en el cumplimiento de sus plazos	Grado porcentual de la utilización del libro de reclamaciones en las entidades públicas.
			Recibir una atención con respeto y sin discriminación	
			Acceder a las dependencias sin barreras burocráticas	

ANEXO II
MATRIZ DE CONSISTENCIA

	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	ENFOQUE
<p>PROBLEMA</p> <p>¿De qué manera el D.L. N° 007-2020-PCM respecto al cumplimiento de las funciones otorgadas a la Contraloría General de la República cumple con proteger los Derechos a los usuarios que interpusieron una queja o reclamo en el libro de reclamaciones en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2021?</p>	<p>Determinar si la Contraloría General de la República da cumplimiento al Decreto Legislativo N° 007-2020-PCM.</p>	<p>El D.S. N° 007-2020 PCM, respecto al cumplimiento de las funciones otorgadas a la Contraloría General de la República no cumple eficientemente con proteger los Derechos a los usuarios que interpusieron una queja o reclamo en el libro de reclamaciones en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2021.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN SU FIN Básica</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN SU ALCANCE Explicativa</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN EL DISEÑO No Experimental</p>
	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>	<p>VARIABLES</p>	<p>RÉGIMEN</p>
	<p>Analizar el D.S. 007-2020-PCM respecto a las funciones otorgadas por la Contraloría General de la República.</p> <p>Identificar si se está protegiendo los derechos de los usuarios que intervienen en una queja.</p> <p>Identificar si se está protegiendo los derechos de los usuarios que intervienen en un reclamo.</p> <p>Proponer directrices para garantiza que se cumpla con la protección de los derechos de los usuarios.</p>	<p><u>Variable Independiente:</u> Los derechos de los usuarios que interpusieron una queja o reclamo en el libro de reclamaciones en una entidad pública.</p> <p><u>Variable Dependiente:</u> El D.L. N° 007-2020- PCM respecto al cumplimiento de las funciones otorgadas a la Contraloría General de la República.</p>	<p>Libre</p> <p>POBLACIÓN Todos los usuarios que han presentado una queja o reclamo en una entidad pública en el año 2021.</p> <p>MUESTRA Una queja y un reclamo presentado a una entidad pública.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Fichas Bibliográficas Análisis Bibliográficos</p>

			Entrevista y fichas de Entrevista Análisis de casos
	JUSTIFICACIÓN		
	<p>Justificación Jurídica: En relación al art. 65° de la Constitución Peruana, a todos los consumidores y usuarios el Estado debe garantizar y proteger sus derechos, así como éstos que se respeten, a fin de poder interactuar libremente con los servicios y bienes que están a disposición en el mercado.</p> <p>Justificación Social: El estudio beneficia a los usuarios es decir personas naturales o jurídicas respecto de los trámites y servicios brindados por las entidades públicas, salvaguardando sus derechos.</p>		

ANEXO III
D.S. 042-2011-PCM

PODER EJECUTIVO

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones

DECRETO SUPREMO
N° 042-2011-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

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 3 del artículo 11° de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que los Decretos Supremos son normas de carácter general que reglamentan normas con rango de ley o regulan la actividad sectorial funcional o multisectorial funcional a nivel nacional;

Que, el artículo 48° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General establece que la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para establecer los mecanismos para la recepción de denuncias y otros mecanismos de participación de la ciudadanía;

Que, el numeral 57.1 del artículo 57° de la Ley N° 27444 señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento;

Que, asimismo, el artículo 107° de la Ley N° 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para

solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, en la actualidad los administrados no cuentan con un procedimiento para expresar directamente a las diferentes entidades del Sector Público, su insatisfacción respecto a la atención brindada por parte de estos;

Que, en tal sentido, es necesario establecer la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa;

En uso de las atribuciones conferidas por el numeral 8) del Artículo 118 de la Constitución Política del Perú, y de conformidad con la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

DECRETA:

Artículo 1.- Finalidad

El presente Decreto Supremo tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Artículo 2.- Definiciones

Para el cumplimiento del presente Decreto Supremo, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

Usuario: persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

Reclamo: expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.

Artículo 3.- Libro de Reclamaciones

Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular

sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

Artículo 4.- Respuesta al reclamo

La entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

Artículo 5.- Funcionario responsable

Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad.

Las entidades públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Artículo 6.- Sanciones

La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para conocer y sancionar, de corresponder conforme a las normas vigentes, ya sea actuando de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo.

Artículo 7.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por la Presidenta del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los siete días del mes de mayo del año dos mil once

ALAN GARCÍA PÉREZ
Presidente Constitucional de la República

ROSARIO DEL PILAR FERNÁNDEZ FIGUEROA
Presidenta del Consejo de Ministros y
Ministra de Justicia

Anexo

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	Nº 000000001-2011
(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica)				
(Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)				
1. Identificación del Usuario				
Nombre:				
Domicilio:				
DNI/CE:			Teléfono/ e-mail:	
2. Identificación de la Atención Brindada				
Descripción:				
..... Firma del Usuario				
4. Acciones adoptadas por la Entidad				
Detalle:				



Resolución de Gerencia General

N° 059 - 2020 - SATT

Trujillo, 09 de marzo de 2020

VISTO, la queja por defecto de tramitación interpuesta por don [REDACTED] identificado con DNI N° [REDACTED] en la tramitación de los Expedientes Nros. 32720-2019-SATT, 1626-2020-SATT, sobre solicitudes de acceso a la información pública, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT constituye un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Provincial de Trujillo, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera, creado mediante Ordenanza Municipal N° 04-98-MPT;

Que, el administrado, [REDACTED], con fecha 04 de marzo del 2020 signado en el Expediente N° 9056-2020-SATT denuncia por omisión administrativa en la tramitación de los Expedientes Administrativos Nros 32720-2019-SATT y 1626-2020-SATT, alegando que con fecha 19 de agosto del 2019 y 14 de enero del 2020, respectivamente, presentó solicitudes de acceso a la información pública, siendo que ha transcurrido el plazo legalmente establecido para la resolución de dicho expediente administrativo, solicita resolución que dé respuesta a sus solicitudes;

Que, si bien el administrado ha presentado su solicitud como denuncia administrativa; sin embargo alega defectos de trámite en procedimientos iniciados ante esta entidad, siendo que en aplicación del artículo 223° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, el cual dispone, el error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter, corresponde darle trámite de queja por defecto de tramitación;

Que, en el caso de autos, el remedio procesal de queja tiene por objeto cuestionar la demora en la tramitación de los Expedientes Administrativos Nros 32720-2019-SATT y 1626-2020-SATT presentado con fecha 19 de agosto del 2019 y 14 de enero del 2020, respectivamente;

Que, en principio el numeral 1 del artículo 159° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que, "en cualquier momento los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación, y en especial, los que supongan paralización, incumplimiento de los plazos establecidos igualmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva, la misma que deberá ser presentada ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento citándose el deber infringido y la norma que lo exige;

Que, cabe recordar que, la queja por defecto de tramitación constituye un remedio procesal de naturaleza distinta a los medios impugnatorios que se ejercen contra un acto administrativo, con la finalidad de impulsar la tramitación mediante la subsanación del vicio procesal vinculado a la





conducción y ordenamiento del procedimiento efectuado hasta antes de la resolución definitiva del asunto materia de procedimiento o antes de que se haya producido la conclusión del mismo, para que éste continúe con arreglo a las normas pertinentes;

Que, el numeral 169.2 del artículo 169º del citado cuerpo normativo establece que la queja se presenta ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, citándose el deber infringido y la norma que lo exige. **La autoridad superior resuelve la queja dentro de los tres días siguientes**, previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado (resaltado es nuestro);

Que, mediante Informe OAL/GG-SATT Nº 075-2020 de fecha 05 de marzo del 2020, el Responsable de la Oficina de Asuntos Legales ha requerido a la quejada, Responsable de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública realice su descargo, en el término legal de un día hábil, respecto a las alegaciones que realiza el quejoso mediante el Expediente Nº 9056-2020-SATT;

Que, de la revisión de los actuados, se verifica que la Responsable de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública ha sido requerida para presentar sus descargos con fecha 05 de marzo del 2020; sin embargo a la fecha, 09 de marzo del 2020, no ha cumplido con remitirlos; por lo que se no se han desvirtuado las alegaciones del quejoso;

Que, con relación a los plazos para la atención de solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo al literal b) del artículo 11º del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública aprobado por Decreto Supremo Nº 021-2019-JUS, la entidad de la Administración Pública a la cual se haya presentado la solicitud de información debe otorgarla en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles;

Que, teniendo en cuenta que el objetivo de la queja es alcanzar la corrección del procedimiento, y estando que a la fecha, la Responsable de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública no ha emitido pronunciamiento en los procedimientos de accesos a la información pública, objeto de queja, que ha iniciado el quejoso, y que además, ha vencido el plazo legal de diez (10) días hábiles, para resolver el citado procedimiento, corresponde declarar fundada la presente queja;

Que, en atención a lo establecido en el numeral 169.5 del artículo 169 del TUO de la Ley Nº 27444, se deberá dictar las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento, así como disponer el inicio del deslinde de responsabilidades respectivo;

Estando a las consideraciones expuestas y en ejercicio de las atribuciones conferidas a este Despacho por la Ordenanza Municipal Nº 04-98-MPT, concordante con el artículo 6º del Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT, y de conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Declarar **FUNDADA** la queja por defecto de tramitación formulada por don [REDACTED], identificado con DNI Nº 17926542, en la tramitación de los Expedientes Administrativos Nros 32720-2019-SATT y 1626-2020-SATT, de acuerdo a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.





ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER a la Responsable de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública resolver a la brevedad posible las solicitudes de acceso a la información pública planteadas en los Expedientes Administrativos Nros. 32720-2019-SATT y 1626-2020-SATT, debiendo informar a este despacho las acciones realizadas, en un plazo máximo de un (01) día hábil de notificada la presente.

ARTÍCULO TERCERO: REMITIR copia de todo lo actuado a la Secretaría Técnica de Procedimientos Administrativos Disciplinarios para el inicio de las acciones que correspondan y deslinde de responsabilidades respectivo.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE



MS. LIC. GUZMÁN OTONIEL LEÓN DÍAZ
Gerente General del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT
CC-2016-Quelón-ALY (01)57 Anulado (01)

6083
13-3-19

INFORME N° 005-2019-RLR-MDVLH

A : ABOG. FRANK IZQUIERDO ESTRADA
GERENTE MUNICIPAL
DE : ABOG. LIZ CASTRO ASEÑO
RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
ASUNTO : RECLAMO: SUSAN QUIÑONES HUERTAS
FECHA : 08 DE MARZO 2019.

MDVLH-141004+d
Exp N° 4865-2019-P2
08/03/2019 a las 2:11 pm.

Cumplo con comunicar a su Despacho que en la fecha, hemos tomado conocimiento del mismo consignado por doña SUSAN QUIÑONES HUERTAS, el mismo que se traslada a su Despacho, dándole su atención, de acuerdo a ley.

Asimismo, en mi calidad de Responsable del Libro de Reclamaciones, tengo la obligación de dar a su Despacho que debemos informar al interesado el resultado de su gestión, en un plazo máximo de 30 días, por lo que deberá considerar lo establecido en la Directiva aprobada por Resolución Gerencial N° 515-2016-GM-MDVLH.

Atentamente .

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL
VÍCTOR LARCO HERRERA**

Abog. Liz Castro Aseño
Gerente de Asesoría Jurídica

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VICTOR LARCO HERRERA
GERENCIA MUNICIPAL

MEMORANDO N°153-2019-GM-MDVLH

A : Ing. JORGE LUIS LUNA BURGOS
Gerente de Obras y Desarrollo Urbano

ASUNTO : DISPOSICION A CUMPLIR

REF : Expediente n°4865-2019

FECHA : 27 de Junio de 2019

Municipalidad Distrital Victor Larco Herrera
Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano

RECIBIDO

Fecha: 27 JUN 2019

Exp. N° 153-2019-GM-MDVLH

Folio: 17

Por medio del presente reciba mi cordial saludo, y al mismo tiempo comunico que desde el 12 de marzo del presente año, se derivó el expediente n°4865-2019, sobre un Reclamo presentado por la Sra. Susana Huérfanos Heras en el Libro de Reclamaciones; y hasta el día hoy su despacho no brinda respuesta teniendo en cuenta que se debe cumplir con brindar la información al administrado en un plazo de 30 días. En tal sentido **XHORTO** a usted se sirva cumplir a cabalidad las labores encomendadas con responsabilidad, eficiencia y eficacia; a fin de evitar inconvenientes a la Estación Edil.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
VICTOR LARCO HERRERA

4800 PAVAN ENZO DOMINGO ESTRADA
GERENTE MUNICIPAL

PROVEICO

Para: *Dra. Amparo...*

Para: *Comisión de...*

Fecha: *25/06/2019*

INFORME N° 532Z-2019-DTT-GODU-MDVLH

A : ING° JORGE LUIS LUNA BURGOS
Gerente de Obras y Desarrollo Urbano

DE : ARQ. MARTÍN ALEXIS VICTOR MANUEL MENDOZA CARRILLO
Jefe de la División de Transporte y Tránsito (E)

ASUNTO : DISPOSICION A CUMPLIR

REF : EXP N° 4865-19
MEMORANDO N° 153-2019-GM-MDVLH

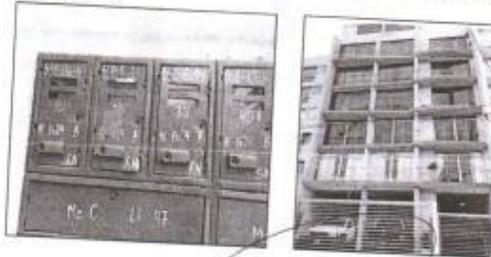
FECHA : 28 DE JUNIO DE 2019



Por medio de la presente me dirijo a usted para informarle que se ha recepcionado el EXP. N° 4865-2019, sobre el Reclamo presentado por la Sr. Susan Quiñones Hertz en el Libro de Reclamaciones con dirección Mz C Lote 47 Dpto. 201 Las Orquídeas.

De lo antes mencionado, esta División, **EXPRESA** lo siguiente:

- Que con fecha 18-03-19 se realizó la constatación de la Hoja de Reclamos N° 000215, enviando la respuesta formal a dicha dirección antes mencionada, adjuntando el cuadro de obras para este año en nuestro Distrito Victor Larco Heredia, apersonándose dos días después el chofer de gerencia de Obras y Desarrollo Urbano, para ser dejado bajo puerta la CARTA N° 001-2019-DTT-MDVLH con fecha 19-03-19 a horas 3:00 pm en un multistandar de 6 pisos, color de litchada marrón con amarillo y beige como se describe en la hoja de cargo entregada. (Adjunto Fotografías Presentadas por el chofer de GODU)



Es cuanto informo a Ud. Para conocimientos y fines pertinentes.
Atentamente,

Arq. Martín Alexis Mendoza Carrillo

Adjunto:
CARTA N° 001-2019-DTT-MDVLH (Copia)

INFORME N° 527- 2019- GODU/MDVLH

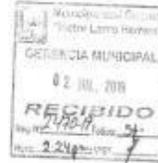
A : Abog. FRANK ENZO IZQUIERDO ESTRADA
-GERENTE MUNICIPAL-MDVLH

DE : Ing° JORGE LUIS LUNA BURGOS.
Gerente de Obras y Desarrollo Urbano.

ASUNTO : RESPUESTA A MEMORANDO

REFERENCIA : (1) EXP. ADM. N° 4865-2019
(2) MEMORANDO N° 153-2019-GM-MDVLH.
(3) INFORME N° 532-2019-DTT-GODU/MDVLH

FECHA : Victor Larco, 28 de JUNIO de 2019.



Por medio del presente me dirijo a Ud, con la finalidad de expresarle mi cordial saludo, al mismo tiempo en respuesta a lo solicitado sobre la queja del libro de Reclamaciones, adjunto el INFORME N° 532-2019-DTT-MDVLH. Con el descargo correspondiente.

Sin otro en particular me suscribo de usted.

Atentamente,

** Anexo Cuartones Huerta*



OTD - DIVISION DE TRANSPORTE
DIO RESPUESTA.





Municipalidad Distrital de Victor Larco Herrera

"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

Victor Larco, 18 de Marzo de 2019.

CARTA N° 001-2019 - DTEMDVLEH

Señor (A):
SUSAN QUIÑONES HUERTA
Ma C Lote 47 Dpto. 201 Las Orquídeas - Urb. Las Flores del Golf - Victor Larco Herrera
Presente-

ASUNTO : RESPUESTA A SU RECLAMO
EE. : BOJA DE RECLAMACIÓN N° 000215
Exp. N° 4865 -2019.

mi consideración:

Por la presente le envío mi cordial saludo y visto la solicitud del Expediente N° 5-2019, y en atención al reclamo de la referencia, cumpto con informarle que esta Gestión tiene tomado los siguientes Obras y Servicios que detallo en el cuadro adjunto, cuyo fin es mejorar la calidad de vida y tránsito vehicular y/o peatonal del Distrito de Victor Larco Herrera, en beneficio de sus contribuyentes.

Sin otro particular, quedo de Usted,

Atentamente,


Municipalidad Distrital de Victor Larco Herrera
División de Transporte y Tránsito
Arq. Martín Aguilar Urzúa Carrillo
DTE

*Se pasa a hacer los pabos, algunos de 6 pabos fecha de
valor con el municipio, sepa pabos, hoy hasta 19/03/19 horas 2:00 p
*

Jr. Independencia N° 210 - Victor Larco Herrera - Tel. (044) - 481522 Sitio Web www.mushvictorlarco.gob.pe
Email: informes@municipalvictorlarco.gob.pe // División de Transporte y Tránsito Tel. (044) 481541.

ANEXO VI

INFORMES OCI EN ENTIDADES PÚBLICAS



**ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPÓN CHULUCANAS**

**INFORME DE SERVICIO RELACIONADO
N° 009-2021-MPM-CH-OCI/0452-SR**

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPÓN -
CHULUCANAS**

**“CUMPLIMIENTO DE LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL
LIBRO DE RECLAMACIONES”**

**PERÍODO DE EVALUACIÓN:
02 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2021**

CHULUCANAS – MORROPÓN – PIURA – PERÚ

TOMO I DE I

2021

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”



INFORME N° 009-2021-OCI/0452-SR

"CUMPLIMIENTO DE LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL LIBRO DE RECLAMACIONES"

ÍNDICE

	N° Pág.
I. ANTECEDENTES	1
II. COMENTARIOS	1
III. CONCLUSIONES	3
IV. RECOMENDACIONES	4



INFORME n.º 009-2021-OCI/0452-SR

PARA : NELSÓN MIO REYES
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPÓN –
CHULUCANAS.

ASUNTO : RECOMENDACIONES SOBRE OBLIGACIONES ESTABLECIDAS
PARA EL "CUMPLIMIENTO DE LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL
LIBRO DE RECLAMACIONES"

REFERENCIA: DECRETO SUPREMO N.º 007-2020-PCM DE 16 DE ENERO DE 2020,
DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS
ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

FECHA : 26 DE JULIO DE 2021.

I. ANTECEDENTES

El presente informe se emite en mérito al Plan Anual de Control 2021 del Órgano de Control Institucional, aprobado con Resolución de Contraloría n.º 132-2021-CG de 8 de junio de 2021, sobre "Verificación de la disponibilidad y acceso del libro de reclamaciones en las entidades públicas a través de los órganos de Control Institucional"; Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM de 16 de enero de 2020. Disposiciones para la gestión de reclamos en las Entidades de la Administración Pública, Norma Técnica N.º 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos de las entidades y empresas de la Administración Pública y la Directiva n.º 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones". Se realizó en el marco de las facultades asignadas a los órganos conformantes del Sistema Nacional de Control mediante Ley N.º 27785 y sus modificatorias, tiene como período de evaluación de 2 de enero al 30 de junio de 2021.



II. COMENTARIOS

En el desarrollo del servicio relacionado se procedió a solicitar información del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Morropón Chulucanas, con la finalidad de verificar si se encuentra acorde a la normativa legal vigente; en tal sentido, se realizaron las acciones siguientes:

- 2.1 Mediante Oficio n.º 379-2021-OCI/MPM-CH de 12 de julio de 2021, se comunicó a titular de la Entidad que el Órgano de Control Institucional (OCI) iniciaría con la verificación de la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas, a fin de que se brinden las facilidades del caso, para el logro de los objetivos previstos. La oficina de Atención y Orientación al Ciudadano donde se encuentra en un lugar visible el Libro de Reclamaciones, brindó las facilidades al personal del OCI para el logro de los objetivos previstos en el PAC 2021.
- 2.2 Con oficio n.º 380-2021-CC/MPM-CH de 12 de julio de 2021, se solicitó a la Secretaría General, requerimiento de información respecto al uso del libro de reclamaciones, sin embargo, habiendo vencido el plazo no han cumplido con presentar la información solicitada, reiterándole con el oficio n.º 409-2021-OCI/MPM-CH de 19 de julio de 2021.

Requerimiento de información atendido con oficio n.º 00007-2021-SG/MPM-CH de 19 de julio de 2021, la Sub Gerencia de Secretaría General, informa que la Entidad cuenta con el Libro de Reclamaciones en soporte físico, se encuentra implementado desde el año 2011. El citado

instrumento se encuentra a disposición del público usuario. A través de Resolución de Alcaldía n.° 484-2021-MPM-CH-A de 30 de junio de 2021, se designa a la Abog. Lenita Tatiana Andrade Garavito como responsable del libro de reclamaciones, comunicando a la Secretaría de Gestión de la PCM mediante oficio 639-2021-MPM-CH-A de 5 de julio de 2021.

- 2.3 De la verificación in situ realizada al Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas por el Órgano de Control Institucional, se evidencia lo siguiente:

Cuadro N° 11
Reporte del Cumplimiento de las Obligaciones establecidas en el Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM

N°	RUBRO	Comunicado por el Encargado del Libro de Reclamaciones	De la Visita por el Órgano de Control Institucional	COMENTARIOS
1	Cuenta con Libro de Reclamaciones	SI	SI	Se encuentra debidamente foliado
2	Libro de Redamaciones fisico y virtual	SI	SI	El Libro de Reclamaciones se encuentra en fisico, la versión digital progresivamente se viene coordinando para su implementación.
3	Se ha designado mediante resolución del titular de la entidad al responsable del Libro de Reclamaciones	SI	SI	Resolución de Alcaldía n.°484-2021-MPM-CH-A de 30 de junio de 2021, designando a la Abog. Lenita T. Andrade Garavito Secretaria General como responsable del Libro de Reclamaciones.
4	El Libro de Reclamaciones se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso	SI	SI	Se encuentra en un lugar visible, en la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano.
5	Existen avisos en los que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo cuando lo consideren conveniente	SI	SI	En la oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, se observa aviso de la existencia del Libro de Reclamaciones.
6	Número total de reclamaciones en el periodo 2 de enero al 30 de junio de 2021	06	06	En los seis (6) reclamos registrados, se evidencia la falta de orientación al ciudadano para su registro, pues llenaron que le corresponde a la Entidad. Asimismo, no se evidenció registro de las acciones que la Entidad dispuso para la atención de los reclamos.

Fuente: Libro de Reclamaciones
Elaboración: OCI

- 2.4 En nuestra visita de verificación realizada el 12 y 13 de julio de 2021, se pudo comprobar que este Libro de Reclamaciones, no se está cumpliendo como lo precisa la normativa legal vigente, pues no se evidencia registro de las acciones que adoptó la Entidad, en atención a los reclamos presentados por los administrados.

¹ Acosta al anexo n.° 1 de la Directiva n.° 019-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un libro de reclamaciones", aprobada con Resolución de Contraloría n.° 367-2015-CG de 21 de diciembre de 2015.

- 2.5 No se lleva el orden correlativo de los reclamos, existen registro en blanco como se evidencia en el folio 98 del libro de reclamaciones.
- 2.6 A través del oficio 415-2021-OCI/MPM-CH de 22 de julio de 2021, se solicitó a la responsable de libro de reclamaciones, información respecto a la atención de los seis reclamos registrados en el libro de reclamaciones, requerimiento de información que a la fecha del cierre del informe no fue atendido.
- 2.7 Por lo comentado anteriormente, se evidencia que, a la fecha existen debilidades en los controles relacionados con la atención de las quejas y reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones establecidas en el Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM, por lo cual se procederá a emitir el presente informe en concordancia con lo establecido en el numeral 6.5 de la Directiva n.º 018-2015-CG/PROCAL, aprobada con Resolución de Contraloría n.º 367-2015-CG de 21 de diciembre de 2015, que señala:



"(...) el OCI advierte que la entidad no cumplió con las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, debe emitir un informe al titular de la entidad, conforme al Anexo N° 05 de la presente Directiva, informándole dicho incumplimiento e instándolo a subsanar tal situación dentro de un plazo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de la fecha de emisión del referido Informe.

Si la situación advertida por el OCI es subsanada, implementándose la recomendación, el titular de la entidad debe informar al OCI sobre las medidas que se adoptaron para superar tal situación, dentro de los tres (03) días hábiles siguientes de ocurrida la subsanación.

Si la situación advertida por el OCI no es subsanada se debe reiterar la subsanación al titular de la entidad una vez vencido el plazo concedido, otorgándole un plazo adicional de cinco (05) días hábiles.

De persistir el incumplimiento se adoptarán las acciones correspondientes de conformidad con el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la CGR vigente".

III. CONCLUSIÓN

En mérito a los comentarios expuestos, se concluye lo siguiente:

1. Durante la ejecución del servicio relacionado del "Cumplimiento de la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones" de la Entidad; de acuerdo a la normativa vigente, a la fecha se ha identificado situaciones que afectan o podría afectar la continuidad de los procesos de la Entidad, la cual ha sido detallada en el presente informe.
2. En virtud a lo narrado en el artículo 5° del Decreto supremo n.º 007-2020-PCM que regula la "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones", y lo dispuesto en el numeral 5.2 de la Directiva n.º 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones", la Municipalidad Provincial de Moropón Chulucanas presenta debilidades en el cumplimiento de la citada norma, la cual tiene carácter obligatorio para todas las entidades públicas; no efectuándose la derivación formal del reclamo a los involucrados, tampoco se realiza un seguimiento constante de la atención brindada a las quejas y reclamaciones, ni se orienta a los usuarios sobre la forma correcta de llenar el Libro de Reclamaciones.

"Decenio de la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres"
"Año de Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

3. Acorde a lo establecido en el numeral 6.1, inciso e), de la Directiva n.° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones", la Municipalidad Provincial de Morropón Chulucanas no cumplió con alcanzar a este Órgano de Control el sustento documentado sobre la atención de los reclamos de las personas a través de los medios físicos o electrónicos, en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles conforme lo establece dicha norma.

IV. RECOMENDACIONES

En mérito a las conclusiones y con el propósito de contribuir a la mejora de la gestión de la administración de la Entidad, se formulan las siguientes recomendaciones:

Al señor Alcalde de la Municipalidad Provincial de Morropón Chulucanas, que disponga lo siguiente:

1. Que el presente informe sea publicado en el Portal web de transparencia institucional, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibido el presente conforme a lo dispuesto en numeral 58.4 del TUO de la Ley n.° 27444.
2. Brindar asistencia técnica a las personas que registran sus reclamos en el Libro de Reclamaciones, y sean atendidos a través de medios físicos o electrónicos, conforme lo establece la normativa legal vigente.
3. Disponer que se adopten las acciones inmediatas a fin de dar estricto cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos de las entidades y empresas de la Administración Pública y el Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM que regula las "Disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones".

Chulucanas, 27 de julio de 2021.



JUAN CARLOS GUEVARA CRUZ
JEFE DEL CÍRCULO DE CONTROL INSTITUCIONAL
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPÓN-CHULUCANAS
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

ENTREVISTAS REALIZADAS A EXPERTOS EN LA MATERIA

Entrevista dirigida a: Dra. Ana Carolina Rivera Gamarra

ENTREVISTA A EXPERTOS EN LA MATERIA

Entrevista

1. ¿Cuál es la importancia que considera usted del libro de reclamaciones en una entidad pública? ¿Alguna vez lo ha solicitado?

La importancia, desde mi punto de vista, radica en la estandarización de las reclamaciones para todas las administraciones públicas, permitiendo una mejor gestión de los reclamos y una atención oportuna de los mismos, lo cual se traduce en una mejora de la atención al usuario, pues facilita el acceso, el seguimiento del trámite, y transparenta la gestión y capacidad resolutoria de la administración, permitiendo al ciudadano sentirse acompañado y escuchado. Asimismo es una herramienta básica de la modernización del Estado. Cabe señalar si he solicitado en alguna oportunidad el libro de reclamaciones en una sede de una institución pública.

2. ¿Considera importante el rol de la Contraloría en la supervisión y cumplimiento del D.S. 007-2020-PCM, respecto al cumplimiento del libro de reclamaciones en una entidad pública?

De conformidad con el artículo 20° de la Ley, la Contraloría General de la República cumple un rol de VERIFICACIÓN, cuya importancia es vital, pues garantiza que las entidades públicas den cabal cumplimiento a lo dispuesto por el D.S. 007-2020-PCM, asegurándose de que este instrumento sea implementado por éstas y se encuentre disponible y asequible para cualquier usuario que lo requiera. Asimismo, otra cuestión de suma importancia, es el rol que cumple la Contraloría a través de sus órganos de control interno-OCI para asegurar que los reclamos sean atendidos dentro del plazo de Ley, asegurando la eficacia de la implementación del citado instrumento.

3. ¿Cree usted que una forma de salvaguardar los derechos de los administrados ante algún defecto en sus procedimientos presentados? ¿Es oportuno presentar una queja por defecto de tramitación? ¿Porqué?

Ambos mecanismos se encuentran al servicio del ciudadano, pero con fines diferentes. En el caso del Libro de Reclamaciones, de conformidad al artículo 4° del DS N° 007-2022-PCM, 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. Mientras que, en el caso de la queja por defecto de tramitación, prevista en el TUD de la ley de Procedimiento Administrativo General, tiene como finalidad que el Superior Jerárquico pueda remover los obstáculos producidos por el director del procedimiento en el desarrollo de éste, por lo que esta diseñada para operar como garantía a favor del administrado para obtener la corrección de los defectos que pueda tener la tramitación de sus procedimientos.

4. *¿Qué consecuencias traería la ineficiente implementación del Libro de Reclamaciones en las Entidades Públicas?*

Considero que una mala implementación del libro de reclamaciones trae como consecuencia la insatisfacción por parte del ciudadano usuario, lo genera desconfianza y sensación de ineficiencia respecto de las prestaciones brindadas por parte de la administración pública. Por otro lado, dado que sistema obliga que se cumpla con el procedimiento y plazos estipulados por ley: la implementación ineficiente generaría retrasos o vacíos en la tutela de los derechos de los administrados.

5. *¿Qué derechos se transgreden con la Ineficiente implementación del Libro de Reclamaciones en las Entidades Públicas, para con los administrados?*

Entre los derechos que se pueden ver conculcados por una implementación deficiente del Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, encontramos a:

- *Derecho al debido procedimiento*
- *Derecho de acceso a la información*
- *Derecho a un trato justo y equitativo*



Ana Carolina Rivera Gamarra
Docente

Entrevista dirigida a: Dr. Juan Alberto Castañeda Méndez

ENTREVISTA A EXPERTOS EN LA MATERIA

Entrevista realizada el Docente Experto en la materia Dr. Juan Alberto Castañeda Méndez

1. ¿Cuál es la importancia que considera usted del libro de reclamaciones en una entidad pública? ¿Alguna vez lo ha solicitado?
 - Es para garantizar, la fidelidad y el cumplimiento de las obligaciones, respecto a la naturaleza de cada entidad, es decir, si una entidad pública se dedica a determinado servicio, sobre ésta, existe desde el Estado, de manera descentralizada, conforme a su normativa o sus directrices, situaciones de información, requerimientos, o procedimientos que cumplir, a favor del administrado. Sí, he solicitado alguna vez.

2. ¿Considera importante el rol de la Contraloría en la supervisión y cumplimiento del D.S. 007-2020-PCM, respecto al cumplimiento del libro de reclamaciones en una entidad pública?
 - Sí, es importante, que la contraloría realice este tipo de supervisión, pero antes de realizar estos tipos de supervisión tiene que existir algún tipo de directiva que permita o incentive el cumplimiento en la entidad pública, dado que el Libro de Reclamaciones, en las Instituciones Públicas, muchas veces, es solamente un aspecto burocrático, a diferencia del ámbito privado. Dada su importancia, pero a la par, debe existir un plan de implementación a nivel de incentivos para que este procedimiento realmente tenga utilidad frente al administrado.

3. ¿Cree usted que una forma de salvaguardar los derechos de los administrados ante algún defecto en sus procedimientos presentados, es oportuno presentar una queja por defecto de tramitación? ¿Porqué?
 - La queja por defecto de tramitación es una figura muy importante, que no tiene tanto que ver con el aspecto de los derechos, sino más bien, respecto a la obligación que tiene la Administración Pública, y al incumplir, recae en el administrado, el exigir la reparación o la corrección del correcto funcionamiento a nivel de tramitación, por lo que el sentido debería

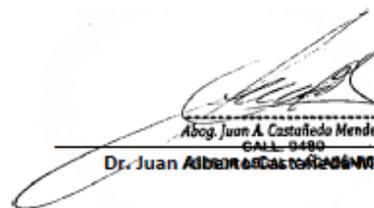
ser, salvaguardar el correcto funcionamiento de la Administración Pública, ahí se atiende el verdadero sentido de una queja por defecto de tramitación.

4. ¿Qué consecuencias traería la ineficiente implementación del Libro de Reclamaciones en las Entidades Públicas?

- La supervisión tiene que ir de la mano, o resultaría eficaz, o importante, en la medida, que exista una correcta implementación de incentivos de cumplimiento, porque, no se podría supervisar algo de lo que no se ha esforzado o permitido que suceda.

5. ¿Qué derechos se transgreden con la Ineficiente implementación del Libro de Reclamaciones en las Entidades Públicas, para con los administrados?

- No hay ningún derecho que se transgreda, en una posibilidad, de algún derecho puntual del cual pueda suceder, quizás, pero siendo objetivos o en todo caso siendo en una realidad jurídica estricta, a un administrado no se le vulnera derechos cuando existe una ineficiente implementación, en tanto y en cuanto, que la implementación de un libro de reclamaciones, busca justamente garantizar derechos, frente a una ineficiencia o no, la idea aquí, es que de que estos administrados tengan la oportunidad, de que esa instalación de reclamo, tenga un resultado efectivo, ahí sí. Cuando ésta no se atiende en un sentido resolutivo (no en un sentido receptivo), ahí sí se estuviera vulnerando un tema de derechos, pero en un tema de acceso, no tanto, es más, si una entidad pública decide, a partir del día lunes implementar a través del Libro de Reclamaciones Virtual, no se estaría transgrediendo derechos, si es que éste acceso es para todos, pero, en realidad si no tiene un efecto resolutivo correcto, es decir no se llega a dar una respuesta frente éste reclamo, aquí sí habría un quiebre de derechos.



Abog. Juan A. Castañeda Méndez
C.A.L. 9489
Dr. Juan A. Castañeda Méndez

Entrevista dirigida a: Dr. Carlos Alza Collantes

ENTREVISTA A EXPERTOS EN LA MATERIA

Entrevista al Dr. Carlos Alza Collantes

**1. ¿Cuál es la importancia que considera usted del libro de reclamaciones en una entidad pública?
¿Alguna vez lo ha solicitado?**

- Tiene una importancia muy alta, puesto que, mediante el Libro de Reclamaciones el administrado puede dar a conocer a la institución el malestar que se le ocasionó, ya sea por algún incumplimiento en las funciones, mal trato, entre otros temas. Con ello la institución podrá conocer los puntos que puede mejorar.

2. ¿Considera importante el rol de la Contraloría en la supervisión y cumplimiento del D.S. 007-2020-PCM, respecto al cumplimiento del libro de reclamaciones en una entidad pública?

- Definitivamente sí, así se puede supervisar el cumplimiento del Decreto Supremo con aras de brindar una buena calidad en la prestación de bienes y servicios por parte de las instituciones públicas.

3. ¿Cree usted que una forma de salvaguardar los derechos de los administrados ante algún defecto en sus procedimientos presentados? ¿Es oportuno presentar una queja por defecto de tramitación? ¿Porqué?

- Definitivamente, toda vez que el libro de reclamaciones, le permite al administrado dejar constancia de la afectación a sus derechos como consumidor, lo cual le permitirá obtener una solución por parte de la empresa en una primera instancia, y en caso de negativa por parte de ésta, podrá continuar ante el INDECOPI con el procedimiento respectivo, en busca de una tutela efectiva de sus derechos como consumidor.

Desde mi punto de vista, si sería pertinente interponer la queja por defecto de tramitación, toda vez que esta constituye un remedio procesal mediante el cual el administrado que se ha visto afectado debido a un defecto en la tramitación del procedimiento, va poder solicitar a un superior jerárquico que subsane el vicio vinculado a la conducción y ordenamiento del procedimiento para que éste continúe con arreglo a las normas correspondientes.

4. ¿Qué consecuencias traería la ineficiente implementación del Libro de Reclamaciones en las Entidades Públicas?

- Que no todos los administrados puedan dar a conocer su malestar y además la institución no podría centrarse en los puntos que podría mejorar respecto a la calidad de la prestación de bienes y servicios.

5. ¿Qué derechos se transgreden con la Ineficiente implementación del Libro de Reclamaciones en las Entidades Públicas, para con los administrados?

- A la igualdad ante la ley, de oportunidades y trato.
- A ser informado y ejercer libertades de información, opinión y expresión.
- A acceder a la información del Estado sobre asuntos públicos; entre otros.



Carlos Jesús Alza Collantes

ANEXO VI

*Propuesta validada por Dra. Nadia Doménica, Palomino Fernández.

PROPUESTA

MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO N°14 DEL D.S. N°007-2020-PCM DECRETO SUPREMO QUE ESTABLECE DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

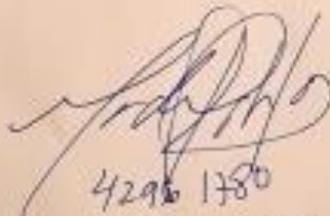
ACTUALMENTE

DEL PLAZO DE ATENCIÓN

Artículo N°14.- El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

PROPUESTA

Artículo N°14.- El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.



4296 1780
CALL 5528

*Entrevista validada por Dra. Lozano Ramírez, Zoila Cristina

PROPUESTA

MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO N°14 DEL D.S. N°007-2020-PCM DECRETO SUPREMO QUE ESTABLECE DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

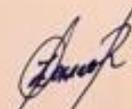
ACTUALMENTE

DEL PLAZO DE ATENCIÓN

Artículo N°14.- El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

PROPUESTA

Artículo N°14.- El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.


73268231
CALL 010206

*Entrevista validada por Dr. Rene Félix, Calloapaza Valladares.

PROPUESTA

MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO N°14 DEL D.S. N°007-2020-PCM DECRETO SUPREMO QUE ESTABLECE DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

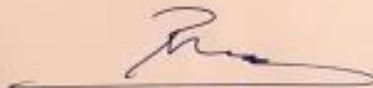
ACTUALMENTE

DEL PLAZO DE ATENCIÓN

Artículo N°14.- El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

PROPUESTA

Artículo N°14.- El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.



ICAL 6387

ANEXO VII
FICHA DE ENTREVISTA

ENTREVISTA A EXPERTOS EN LA MATERIA

1. ¿Cuál es la importancia que considera usted del libro de reclamaciones en una entidad pública? ¿Alguna vez lo ha solicitado?
2. ¿Considera importante el rol de la Contraloría en la supervisión y cumplimiento del D.S. 007-2020-PCM, respecto al cumplimiento del libro de reclamaciones en una entidad pública?
3. ¿Cree usted que una forma de salvaguardar los derechos de los administrados ante algún defecto en sus procedimientos presentados? ¿Es oportuno presentar una queja por defecto de tramitación? ¿Porqué?
4. ¿Qué consecuencias traería la ineficiente implementación del Libro de Reclamaciones en las Entidades Públicas?
5. ¿Qué derechos se transgreden con la Ineficiente implementación del Libro de Reclamaciones en las Entidades Públicas, para con los administrados?