

**ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL
PUEBLO**

INFORME DE VISITA DE CONTROL
N° 0004-2020-OCI/0680-SVC

**VISITA DE CONTROL
OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA DE LA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DISTRITO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE
CAJAMARCA**

**“VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE ACTUACIONES
DEFENSORIALES EN LA OFICINA DEFENSORIAL DE
CAJAMARCA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO”**

**PERÍODO DE EVALUACIÓN:
DEL 09 DE MARZO DE 2020 AL 13 DE MARZO DE 2020**

TOMO I DE I

LIMA, 17 DE JULIO DE 2020

**"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"**

INFORME DE VISITA DE CONTROL
N° 0004-2020-OCI/0680-SVC

“VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE ACTUACIONES DEFENSORIALES EN LA OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO”

ÍNDICE

	N° Pág.
I. ORIGEN	1
II. OBJETIVOS	1
III. ALCANCE	1
IV. INFORMACIÓN RESPECTO DE LA ACTIVIDAD	1
V. SITUACIONES ADVERSAS	2
VI. DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LA ACTIVIDAD	7
VII. INFORMACIÓN DEL REPORTE DE AVANCE ANTE SITUACIONES ADVERSAS	7
VIII. CONCLUSIÓN	8
IX. RECOMENDACIÓN	8
APÉNDICES	

INFORME DE VISITA DE CONTROL
N° 0004-2020-OCI/0680-SVC

“VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE ACTUACIONES DEFENSORIALES EN LA OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO”

I. ORIGEN

El presente informe se emite en mérito a lo dispuesto por el Órgano de Control Institucional de la Defensoría del Pueblo, mediante Hoja de Elevación n.º 0019-2020-DP/OCI de 9 de marzo de 2020, registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio n.º 0680-2020-004, en el marco de lo previsto en la Directiva n.º 002-2019-CG/NORM “Servicio de Control Simultáneo” aprobada mediante Resolución de Contraloría n.º 115-2019-CG, de 28 de marzo de 2019.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Determinar si la Atención de Casos en la Oficina Defensorial de Cajamarca se realiza acorde con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

2.2 Objetivo Específico

Comprobar el cumplimiento del Protocolo de Actuaciones Defensoriales en lo relacionado al cumplimiento de plazos en el Ingreso y la primera gestión de la Atención de Casos.

III. ALCANCE

El servicio de Visita de Control se desarrolló respecto a verificar el cumplimiento de actuaciones defensoriales en la Oficina Defensorial de Cajamarca de la Defensoría del Pueblo en cuanto el Ingreso y la primera gestión de los casos la cual se encuentra a cargo de la Defensoría del Pueblo, que está bajo el ámbito de control del Órgano de Control Institucional de la Defensoría del Pueblo y que ha sido ejecutada del 9 al 13 de marzo de 2020, en las instalaciones de la Oficina Defensorial de Cajamarca, ubicada en Jr. Soledad n.º 319 - Barrio San Sebastián, distrito, provincia y departamento de Cajamarca y en la Sede Central de la Defensoría del Pueblo ubicada en el Jr. Ucayali 394-398, Lima Cercado, Departamento de Lima.

IV. INFORMACIÓN RESPECTO DE LA ACTIVIDAD

El Ingreso de las solicitudes de intervención comprende el registro de las solicitudes que presentan las personas en la Oficina Defensorial de Cajamarca u otra dependencia de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional en las siguientes formas:

- Por escrito o presencial, acudiendo a la oficina en Cajamarca.

- Remitiéndolo por correo al apartado postal N° 4403, Lima 1, o a la dirección de la oficina.
- Enviando un correo electrónico a: consulta@defensoria.gob.pe
- A través del servicio de chat en línea de la página web de la Defensoría del Pueblo
- Por intermedio del formulario web ubicado en el portal institucional defensoria.gob.pe
- Comunicándose por teléfono con la oficina o gratuitamente al número 0800 -15170.

Ellos adoptan la forma de queja, petitorio o consulta, sobre los cuales la Oficina Defensorial de Cajamarca, gestiona con las entidades y ejecuta actividades de persuasión con el fin último de restituir o prevenir vulneraciones contra los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad.

V. SITUACIONES ADVERSAS

De la revisión efectuada al Ingreso de las solicitudes de intervención y la primera gestión de los casos por parte de la Oficina Defensorial de Cajamarca de la Defensoría del Pueblo, se ha identificado dos (2) situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos en la atención de casos, las cuales se exponen a continuación:

1. DEFICIENCIAS EN LOS REGISTROS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEFENSORIAL – SID Y EN LA EMISIÓN DE REPORTES

a) Condición

En la revisión y análisis realizado a los Reportes del Sistema de Información Defensorial – SID de la muestra, de treinta y cuatro (34) solicitudes de intervención de quejas y petitorios de la Oficina Defensorial de Cajamarca, según las Actas de Verificación de 11 de marzo de 2020, se advierte las deficiencias siguientes:

- Treinta y tres (33) expedientes carecen del procedimiento del registro respectivo de la fecha de ingreso de la solicitud de intervención en el Sistema de Información Defensorial- SID., presentadas por los ciudadanos y/o de oficio.
- Treinta (30) expedientes carecen del procedimiento de registro respectivo de la primera gestión realizada.
- Diez (10) expedientes carecen de los Reportes - SID de las solicitudes de intervención, que forma parte del mismo.
- En seis (6) expedientes los Reportes - SID de las solicitudes de intervención fueron impresos en fecha posterior a su registro.
- En doce (12) expedientes los Reportes - SID de las solicitudes de intervención encontrados carecen de la firma del recurrente o afectado.

Cuadro N° 1
RELACIÓN DE EXPEDIENTES QUE CONTIENEN DEFICIENCIAS EN LOS REGISTROS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEFENSORIAL – SID

N°	Expediente N°	Tipo	Reporte SID - Estado del expediente (Al 11/03/2020)		Reporte SID (Luego de su registro)		
			Carece de Fecha de Ingreso	Carece de Registro de la primera gestión	No se contó con reporte en el expediente	Impreso posterior a su registro.	Sin Firma del recurrente / afectado
1	0121-2020-000327 (a)	1 (i)	X	X			
2	0613-2020-000155	1 (ii)	X	X			
3	0613-2020-000143	1 (ii)	X	X		Registro: 11/02/20 Impreso: 12/02/20	
4	0613-2020-000133	1 (i)	X	X		Registro: 10/02/20 Impreso: 12/02/20	X
5	0613-2020-000132	1 (i)	X	X		Registro: 10/02/20 Impreso: 12/02/20	X
6	0613-2020-000131	1 (i)	X	X		Registro: 10/02/20 Impreso: 12/02/20	X
7	0613-2020-000120	1 (ii)	X	X			
8	0613-2020-000107	1 (i)	X	X			
9	0613-2020-000106	1 (i)	X	X			X
10	0614-2020-000187 (b)	1 (i)	X				
11	0613-2020-000086	1 (i)	X	X			
12	0613-2020-000061	1 (i)	X	X			
13	0613-2020-000194	1 (i)	X	X			X
14	0613-2020-000183	1 (i)	X	X			X
15	0613-2020-000171	1 (iii)	X	X	X		
16	0613-2020-000134	1 (i)	X	X			X
17	0613-2020-000130	1 (i)		X			X
18	0613-2020-000125	1 (i)	X	X			X
19	0614-2020-000100 (b)	1 (iv)	X	X			
20	0613-2020-000198	1 (i)	X	X	X		
21	0613-2020-000048	1 (i)	X	X	X		
22	0613-2020-000152	2 (iv)	X		X		
23	0625-2020-000336 (c)	2 (i)	X	X			
24	0625-2020-000409 (c)	2 (i)	X	X			
25	0613-2020-000214	2 (iii)	X	X	X		
26	0613-2020-000213	2 (iii)	X	X	X		
27	0613-2020-000209	2 (iii)	X	X	X		
28	0613-2020-000184	2 (i)	X		X		
29	0613-2020-000103	2 (i)	X	X			X
30	0613-2020-000158	2 (i)	X	X	X		
31	0613-2020-000035	2 (i)	X	X			
32	0613-2020-000211	2 (i)	X	X	X		
33	0613-2020-000173	2 (i)	X	X		Registro: 18.02.20 Impreso: 19.02.20	X
34	0613-2020-000072	2 (i)	X			Registro: 28/01/20 Impreso: 31/01/20	X
TOTALES		34	33	30	10	6	12

Derivados de las Sedes: (a) 0121 - OD Lima Este (b) 0614 - OD Lambayeque (c) 0625 - MOD Jaén
 Tipo: 1: Queja, 2: Petitorio / (i) Presencial (ii) Orientación de Oficio (iii) Escrito (iv) Virtual por llamada telefónica.
 Elaborado por: Comisión de Control a cargo del servicio de Visita de Control
 Fuente: Reportes del SID de Expedientes Defensoriales y Actas de Verificación de 11 de marzo de 2020

b) Criterio

El “Protocolo de Actuaciones Defensoriales” aprobado mediante Resolución Administrativa n.° 0014-2019-DP-PAD, de fecha 21 de febrero 2019 establece:

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO II

REGLAS GENERALES PARA EL TRÁMITE DE LOS PROCEDIMIENTOS DEFENSORIALES

Artículo 5°.- Formas de presentar los pedidos de intervención

(...)

- a) Presencial: En forma directa ante las OD y MOD. Se registran directamente en el Sistema de Información Defensorial (SID), donde se consignan los datos generales de la persona recurrente y afectada: nombre o denominación, domicilio, número telefónico fijo o celular y correo electrónico; la descripción de los hechos que motiva el pedido de intervención identificando el derecho o derechos vulnerados o amenazados, y el pedido concreto; la calificación temática provisional y la entidad quejada.

Luego de ello, salvo en el caso de las consultas, se emite el respectivo reporte, que forma parte del expediente, el cual será firmado por la persona recurrente o afectada que esté presente.

- b) Escrita: Por escrito ante el área de gestión documentaria o la que haga sus veces, Estas solicitudes deben contener como mínimo el nombre o denominación, domicilio, teléfono, correo electrónico, en la medida de lo posible, del recurrente y afectado, así como la descripción de los hechos que motivan el pedido de intervención. Debe estar firmado por el recurrente.

- c) Virtual: Se presentan ante el Centro de Atención Virtual (CAV), a través del chat institucional, formulario web virtual, correo electrónico, central telefónica, línea gratuita regular, línea gratuita de emergencia, redes sociales u otros medios de comunicación, a su cargo.

Se registran directamente en el SID, donde se consignan como mínimo el nombre o denominación y domicilio de la persona recurrente y afectada; correo electrónico, en la medida de lo posible, así como a la descripción de los hechos que motivan la intervención identificando el derecho o derechos vulnerados o amenazados, de ser el caso, y el pedido de intervención correcto.

(...)



Artículo 11°.- Obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID

Todos los procedimientos deberán registrar lo siguiente:

- a) La fecha en que la Defensoría del Pueblo recibió la solicitud de intervención a través de alguno de los medios establecidos en el Artículo 5° del presente protocolo. Por defecto el sistema consignará la fecha de registro.
- g) Los pedidos de información a las entidades ante las que se gestiona el procedimiento y sus respuestas.

c) Consecuencia:

Las deficiencias en el registro del SID y en la emisión de reportes, generaría el riesgo de afectar la calidad del suministro de información confiable y oportuna.

2. EXPEDIENTES DEFENSORIALES CARECEN DE FECHA DE DERIVACIÓN Y PRIMERA GESTIÓN

a) Condición

En la revisión y análisis realizado a los treinta y cuatro (34) expedientes defensoriales de la muestra de quejas y petitorios de la Oficina Defensorial de Cajamarca, según las Actas de Verificación de 11 de marzo de 2020, se advierte las deficiencias siguientes:

- Tres (03) Expedientes defensoriales registrados entre el 30 de enero de 2020 y 20 de febrero de 2020 no evidencian sustento y fecha de la derivación de otra dependencia de la Defensoría del Pueblo, limitando el computo del plazo de las gestiones para un control adecuado.
- Catorce (14) Expedientes defensoriales registrados entre el 21 de enero de 2020 y 27 de febrero de 2020 no evidencian la realización de la primera gestión.
- La primera gestión de un (01) Expediente Defensorial se realizó con seis (06) días de retraso a lo establecido en el "Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

Cuadro N° 2
RELACION DE EXPEDIENTES DEFENSORIALES QUE CARECEN DE FECHA DE DERIVACIÓN Y PRIMERA GESTIÓN

N°	Expediente N°	Tipo	Fecha de Registro	Carece de Fecha de derivación	No evidencian documento de la 1ra. gestión	Nota
1	0121-2020-000327	1 (i)	20/02/2020	X	X	
2	0613-2020-000120	1 (ii)	06/02/2020		X	
3	0613-2020-000086	1 (i)	30/01/2020		X	
4	0613-2020-000061	1 (i)	23/01/2020		X	
5	0613-2020-000194	1 (i)	20/02/2020		X	
6	0613-2020-000183	1 (i)	19/02/2020		X	
7	0613-2020-000171	1 (iii)	18/02/2020		X	
8	0613-2020-000134	1 (i)	10/02/2020		X	
9	0613-2020-000125	1 (i)	07/02/2020		X	
10	0614-2020-000100	1 (iv)	21/01/2020	21/01/2020 (a)	05/02/2020	6 días de retraso / plazo venció 28/01
11	0613-2020-000048	1 (i)	21/01/2020		X	
12	0625-2020-000336	2 (i)	30/01/2020	X	X	
13	0625-2020-000409	2 (i)	06/02/2020	X	25/02/2020	Sin fecha de derivación imposibilita computo
14	0613-2020-000209	2 (iii)	27/02/2020		X	
15	0613-2020-000103	2 (i)	04/02/2020		X	
16	0613-2020-000173	2 (i)	18/02/2020		X	

Derivados de las Sedes: (a) 0121 - OD Lima Este (b) 0614 - OD Lambayeque (c) 0625 - MOD Jaén
Tipo: 1: Queja, 2: Petitorio / (i) Presencial (ii) Orientación de Oficio (iii) Escrito (iv) Virtual por llamada telefónica.
(a) Expediente derivado en esa fecha según correo electrónico de 21/01/2020.
Elaborado por: Comisión de Control a cargo del servicio de Visita de Control
Fuente: Expedientes Defensoriales y Actas de Verificación de 11 de marzo de 2020

b) Criterio

El "Protocolo de Actuaciones Defensoriales" aprobado mediante Resolución Administrativa n.° 0014-2019-DP-PAD, de fecha 21 de febrero 2019 establece:

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES
CAPÍTULO I
OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, PRINCIPIOS Y ENFOQUES

ARTÍCULO 3°.- Principios y enfoques

3.1. Los procedimientos se sustentan en los siguientes principios:

h) Celeridad: Todas las actuaciones defensoriales deben estar orientadas a la defensa urgente de los derechos fundamentales, desarrollándose en el menor plazo y con carácter proactivo, evitando las actuaciones que constituyan meros formalismos

TÍTULO II
ACTUACIONES DEFENSORIALES ESPECÍFICAS PARA EL TRÁMITE DE LOS PROCEDIMIENTOS DEFENSORIALES
CAPÍTULO I

QUEJA

ARTÍCULO 31°.- Derivación de quejas

Las quejas se derivan, por razones de competencia geográfica, a fin de que su trámite sea realizado por la OD o MOD donde desarrolla sus funciones la entidad quejada. La derivación se realiza dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles.
(...)

SUB CAPÍTULO II

ETAPA DE INVESTIGACIÓN

ARTÍCULO 42°.- Primera gestión ante la Administración Pública

La primera gestión ante la Administración Pública se realiza en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Se priorizan gestiones expeditivas y eficaces como entrevistas presenciales, telefónicas, por correo electrónico u otros medios digitales, pedidos de información por correo electrónico e inspecciones, entre otros, a fin de esclarecer los hechos materia de queja.

CAPÍTULO II

PETITORIO

SUB CAPÍTULO II

ETAPA DE GESTIÓN DEL PETITORIO

ARTÍCULO 62°.- Gestiones del petitorio

La interposición de buenos oficios prioriza la realización de acciones presenciales o virtuales. Sin embargo, a criterio del/de la comisionado/da, se puede remitir comunicaciones escritas orientadas a recabar información sobre los hechos con la finalidad de sustentar los buenos oficios.

Las gestiones buscan recabar información útil y propiciar una solución rápida al problema planteado. Dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, deberá realizarse alguna gestión ante la entidad de la Administración Pública.

d) Consecuencia:

La carencia de fecha de derivación y la demora en la realización de la primera gestión de las actuaciones defensoriales podría afectar la oportunidad y/o adecuada atención y conclusión de las quejas y petitorios, conllevando insatisfacción en los usuarios y afectación a la imagen a la Entidad.

VI. DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LA ACTIVIDAD

Las situaciones adversas identificadas en el presente informe se sustentan en la revisión y análisis de la documentación e información obtenida por la Comisión de Control, la cual ha sido señalada en la condición.

VII. INFORMACIÓN DEL REPORTE DE AVANCE ANTE SITUACIONES ADVERSAS

Durante la ejecución del servicio de Visita de Control, la Comisión de Control, no emitió el Reporte de Avance ante Situaciones Adversas a la Entidad, al no presentarse situaciones de riesgos eminentes a la Entidad.

VIII. CONCLUSIÓN

Durante la ejecución del servicio de Visita de Control, Verificar el cumplimiento de actuaciones defensoriales en la Oficina Defensorial de Cajamarca de la Defensoría del Pueblo, se han advertido dos (2) situaciones adversas que afectan o podrían afectar, la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos de la atención de casos, las cuales han sido detalladas en el presente informe.

IX. RECOMENDACIONES

1. Hacer de conocimiento al Titular de la Entidad el presente Informe de Visita de Control, el cual contiene las situaciones adversas identificadas como resultado del servicio de Visita de Control, Verificar el cumplimiento de actuaciones defensoriales en la Oficina Defensorial de Cajamarca de la Defensoría del Pueblo, con la finalidad que se adopten las acciones preventivas y correctivas que correspondan, en el marco de sus competencias y obligaciones en la gestión institucional, con el objeto de asegurar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos de la atención de casos.
2. Hacer de conocimiento al Titular de la Entidad que debe comunicar al Órgano de Control Institucional, a través del plan de acción, las acciones preventivas o correctivas que implemente respecto a las situaciones adversas contenidas en el presente Informe de Visita de Control.

Lima, 17 de julio de 2020



Armando Rubén Torres Manrique
Supervisor de Comisión de Control



Fredy Roger Espinoza Medina
Jefe de Comisión de Control



María Laura Ramírez Rodríguez
Jefa del Órgano de Control Institucional



Hoja de Elevación N° 025-2020-DP/OCI

Para : **Walter Francisco Gutiérrez Camacho**
Defensor del Pueblo

De : **María Laura Ramírez Rodríguez**
Jefa del Órgano de Control Institucional

Asunto : Comunicación de Informe de Visita de Control n.° 004-2020-OCI/0680-SVC.

Ref. : a) Artículo 8° de la Ley n.° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus modificatorias.
b) Directiva n.° 002-2019-CG/NORM, "Servicio de Control Simultáneo", aprobada con Resolución de Contraloría n.° 115-2019-CG, del 28 de marzo de 2019.

Fecha : 17 de julio 2020

Me dirijo a usted en el marco de la normativa de la referencia, que regula el servicio de Control Simultáneo y establece la comunicación al Titular de la entidad o responsable de la dependencia, y de ser el caso a las instancias competentes, respecto de la existencia de situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos del proceso en curso, a fin que se adopten oportunamente las acciones preventivas y correctivas que correspondan.

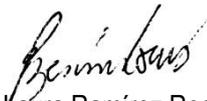
Sobre el particular, de la revisión a la información y documentación vinculada a la Visita de Control "Verificar el Cumplimiento de Actuaciones Defensoriales en la Oficina Defensorial de Cajamarca" de la Defensoría del Pueblo, comunicamos que se ha identificado situaciones adversas contenidas en el Informe de Visita de Control N° 004-2020-OCI/0680-SVC, que se adjunta al presente documento.

En tal sentido, solicitamos remitir al Órgano de Control Institucional de la Defensoría del Pueblo, el Plan de Acción correspondiente, en un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de recibida la presente comunicación.

Es propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi consideración.

Atentamente,




María Laura Ramírez Rodríguez
Jefa del Órgano de Control Institucional



HOJA DE RUTA

IDENTIFICACION DEL DOCUMENTO
HOJA DE ELEVACION N° 0025-2020-DP/OCI
FECHA : 17/07/2020 07:12 pm

Fecha: 02/02/2021

Hora: 03:47:24

Página: 1

DATOS GENERALES DEL

DOCUMENTO : HOJA DE ELEVACION N° 0025-2020-DP/OCI

FECHA : 17/07/2020 **FOJAS :** 1.0

ASUNTO : Comunicación de Informe de Visita de Control n.° 004-2020-OCI/0680-SVC.

DESTINATARIO 1 GUTIERREZ CAMACHO WALTER FRANCISCO - DP - Defensor del Pueblo - Jr. Ucayali N° 394 - 398 - Cercado Tipo de Salida: Interna (Lima)

REFERENCIA 17/07/20 - a) modificatorias. Artículo 8° de la Ley n.° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus

RUTA SEGUIDA

Nro	Origen	Destino	Usuario	Enviado	Recibido digitalmente	Recepción Física	Indicaciones Remitente	Atendido	Detalle de la atención	Archivamiento
1	(O)	DP/OCI	DP	WGUTIERREZ	31/07/2020 14:33	31/07/2020 15:51				31/07/2020