LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Defensoría del Pueblo

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

INFORME DE AUDITORÍA N° 008-2023-2-0680-AC

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO LIMA, LIMA, LIMA

"ATENCIÓN Y CONCLUSIÓN DE QUEJAS EN LA OFICINA DEFENSORIAL LIMA SUR"

PERÍODO: 1 DE ENERO DE 2021 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

TOMO I DE I

04 DE JULIO DE 2023
LIMA – PERÚ

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

0716

0082023206800 0

0051

INFORME DE AUDITORÍA Nº 008-2023-2-0680-AC

"ATENCIÓN Y CONCLUSIÓN DE QUEJAS EN LA OFICINA DEFENSORIAL LIMA SUR"

ÍNDICE

DENOMINACIÓN	Pág.
I. ANTECEDENTES	1
1.1 Origen	1
1.2 Objetivos	1
1.3 Materia de Control, Materia Comprometida y Alcance	1
1.4 De la entidad o dependencia	4
1.5 Notificación de la desviación de cumplimento	5
1.6 Aspectos relevantes	5
II. DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO	24
III. OBSERVACIÓN	36
Comisionado concluyó el trámite de una queja sin efectuar gestiones ante la entidad quejada, calificándolo como infundado; lo que afectó el deber de defensa de los derechos constitucionales de una ciudadana, limitando en este caso la capacidad de supervisión del oportuno servicio de administración de justicia.	
IV. ARGUMENTOS JURÍDICOS	43
V. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA COMPRENDIDA EN LOS HECHOS OBSERVADOS	43
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
VIII. APENDICE	46

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPUBLICA DEL PERU

INFORME DE AUDITORÍA N° 008-2023-2-0680-AC

"ATENCIÓN Y CONCLUSIÓN DE QUEJAS EN LA OFICINA DEFENSORIAL LIMA SUR" PERÍODO: 1 DE ENERO DE 2021 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

I. ANTECEDENTES

1.1. Origen

La Auditoría de Cumplimiento a la Defensoría del Pueblo, en adelante "entidad", corresponde a un servicio de control posterior programado en el Plan Anual de Control del Órgano de Control Institucional de la Defensoría del Pueblo, registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio n.° 2-0680-2023-001, iniciado mediante la Hoja de Elevación n.° 14-2023-DP/OCI de 13 de marzo de 2023, en el marco de lo previsto en la Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento y el Manual de Auditoría de cumplimiento", aprobados mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG de 7 de enero de 2022 y modificatorias.

1.2. Objetivos

Objetivo General

Determinar si las etapas y el resultado del proceso de atención y conclusión de quejas en materia de salud, justicia y servicios públicos en la Oficina Defensorial Lima Sur, se realizaron de acuerdo al Protocolo de Actuaciones Defensoriales y normativa aplicable.

Objetivo Especifico 1

Determinar si la **etapa de investigación** de quejas en la Oficina Defensorial Lima Sur fue tramitada con el pedido de información y en los plazos establecidos en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales y normativa aplicable.

Objetivo Especifico 2

Establecer si las etapas de **emisión y seguimiento de recomendaciones** de las quejas tramitadas en la Oficina Defensorial Lima Sur fueron realizadas según los plazos establecidos en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales y normativa aplicable.

Objetivo Especifico 3

Establecer si los **resultados de la investigación y/o recomendación** de las quejas tramitadas en la Oficina Defensorial Lima Sur fueron comunicados según el Protocolo de Actuaciones Defensoriales y normativa aplicable.

1.3. Materia de Control, Materia Comprometida y Alcance

Materia de Control

La Defensoría del Pueblo conforme lo señalado por la Constitución Política del Perú, es un Organismo Constitucionalmente Autónomo y tiene por función defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, así como, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía; para ello, su Ley Orgánica le establece la atribución de atender quejas, consultas y

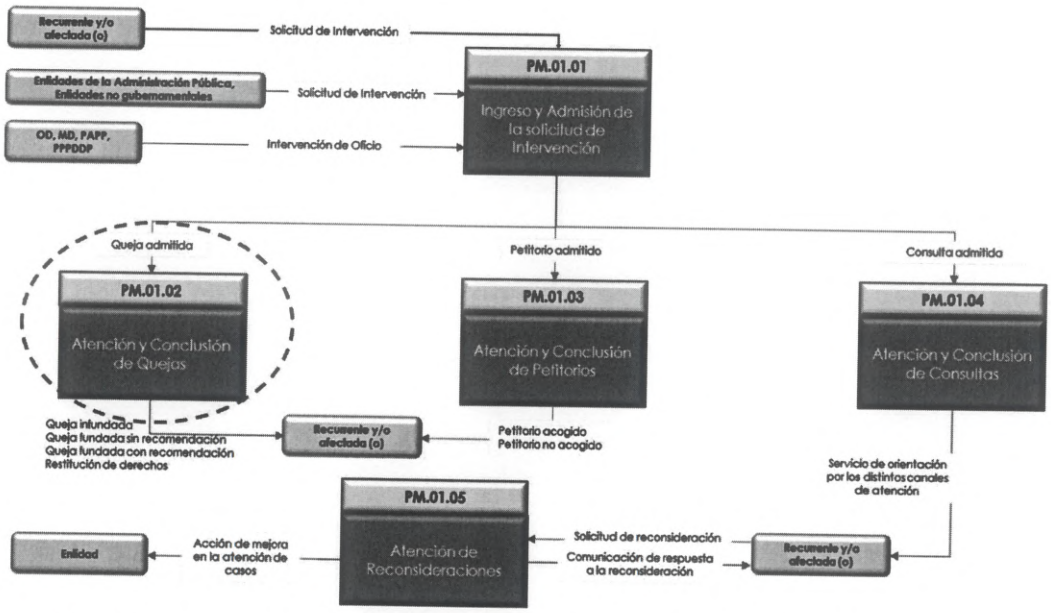
DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

pedidos de ciudadanos que, por alguna causa, han experimentado la vulneración de sus derechos fundamentales constitucionales; así como, la deficiente o afectación en la prestación de los servicios públicos, en atención a ello, elabora informes con recomendaciones o exhortaciones a las autoridades, cuyo cumplimiento encuentra sustento en su poder de persuasión y en la fortaleza de argumentos técnicos, éticos y jurídicos.

De acuerdo a su Ley Orgánica aprobada con Ley n.° 26520, la misión esencial de la Defensoría del Pueblo es defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad; así como, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de los servicios públicos.

Para cumplir con sus funciones la Defensoría del Pueblo tiene cuatro procesos misionales, uno de ellos es el de "Atención de Casos" el cual se divide en tres subprocesos, "Atención y conclusión de quejas", "Atención y Conclusión de Petitorios" y "Atención y Conclusión de Consultas", conforme a la imagen siguiente:

Imagen n.° 1
Mapa del proceso misional de "Atención de Casos"



Fuente: Resolución de Secretaría General n.° 037-2019/DP-SG de 2 de mayo de 2019 que aprueba el "Mapa de Procesos de la Defensoría del Pueblo".

PROCESO MISIONAL: PM.01 ATENCIÓN DE CASOS

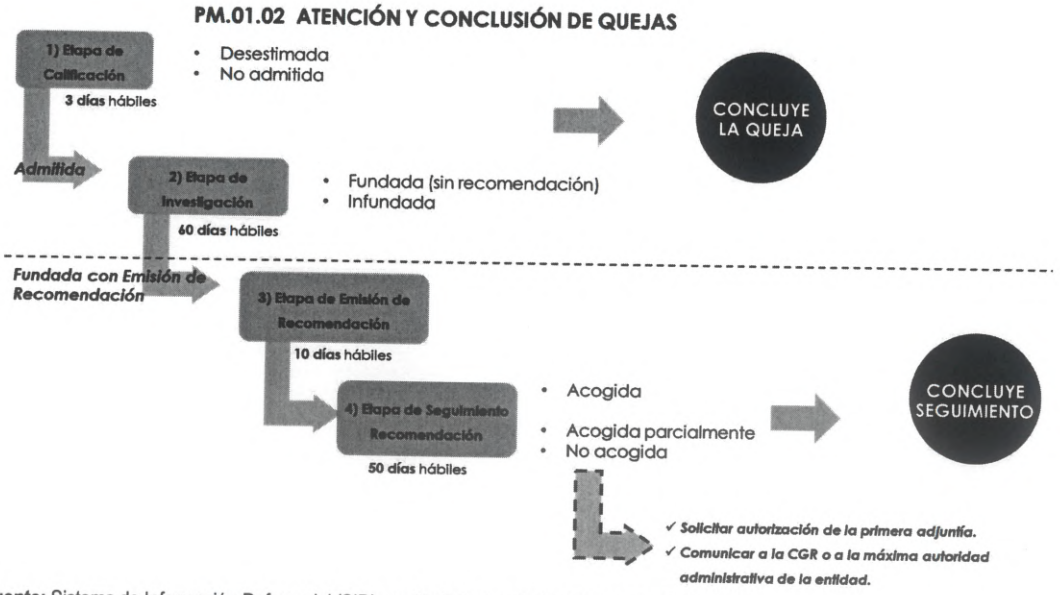
Uno de los procesos misionales es la "Atención de Casos", la cual se encarga del trámite que se otorga a las solicitudes de intervención que se presentan ante la Defensoría del Pueblo. Puede adoptar la forma de queja, petitorio o consulta. Para esto se investiga el caso, gestiona con las entidades y 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.

El objetivo de dicho proceso es defender los derechos de las personas ante actuaciones ilegítimas, defectuosas, irregulares, morosas, abusivas excesivas, arbitrarias y negligentes que afecten la plena vigencia de los derechos fundamentales; asimismo, intervenir ante cualquier entidad de la administración pública para atender una situación de indefensión y superar una probable vulneración de derechos, así como brindar orientación a la ciudadanía.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - REPUBLICA DEL PERU - Órgano de Control Institucional -

El servicio de control de auditoría de cumplimiento realizado, se orientó a la "Atención y Conclusión de Quejas en la Oficina Defensorial Lima Sur", que es toda solicitud que requiere la atención de la Defensoría del Pueblo alegando la vulneración o la amenaza de vulneración de uno o varios derechos fundamentales debido a la acción u omisión de una entidad de la administración pública, cuyo flujo de tramitación se muestra en el gráfico siguiente.

Imagen n.° 2
Flujo de atención



Fuente: Sistema de Información Defensorial (SID) versión 3 Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
Elaborado por: Comisión auditora.

Este procedimiento es realizado por los comisionados, quienes son los encargados y responsables de la tramitación del procedimiento defensorial y su registro en el Sistema de Información Defensorial (SID).

Materia Comprometida

La materia comprometida corresponde "Atención y Conclusión de Quejas en la Oficina Defensorial Lima Sur".

Alcance

A fin de determinar una muestra que permita ejecutar el servicio de control, se obtuvieron reportes del Sistema de Información Defensorial (SID) de la Defensoría del Pueblo, que permita verificar preliminarmente el cumplimiento a nivel de registros, respecto de la atención y conclusión de quejas en los temas de "Servicios de Salud", "Justicia y "Servicios Públicos", correspondiente al período de 1 de enero de 2021 a 31 de diciembre de 2022.

Para ello, se evaluó 456 expedientes concluidos de los temas antes mencionados, en tal sentido se verificó que, 104 que representan el 22.76% superaron el plazo máximo de 60 días hábiles para la realización de la etapa de "Investigación"; asimismo, 23 se concluyeron posterior a los 120 días hábiles plazo máximo para la realización de todas las etapas del trámite de la queja, de acuerdo al "Reporte detallado de las Quejas" (Reporte n.° 1) obtenido del Sistema de Información Defensorial (SID) de la Defensoría del Pueblo, que contiene solo las fechas de ingreso "F.INGRESO" y las fechas de conclusión "F.CONCLUSIÓN" de los 456 expedientes.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPUBLICA DEL PERU

La Auditoría de Cumplimiento a la "Atención y Conclusión de Quejas en la Oficina Defensorial Lima Sur", corresponde a la revisión del cumplimiento de plazos en las etapas de "Investigación", "Valoración y emisión de recomendaciones" y "Seguimiento de recomendaciones"; así como, la comunicación de la recomendación y conclusión de estas etapas en la atención de quejas del subproceso de "Atención y conclusión de quejas" que es parte del proceso de "Atención de Casos".

Comprendió el período de 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, y abarcó la revisión de las etapas y el resultado del proceso de atención y conclusión de quejas tramitadas en la Oficina Defensorial Lima Sur, ubicada en la calle Pablo Alas n.° 462, zona A, distrito de San Juan de Miraflores, provincia y departamento de Lima; asimismo, se verificó la información y documentación que centraliza la Defensoría del Pueblo, ubicada en el jirón Ucayali n.° 394 – 398 distrito, provincia y departamento de Lima, lugares donde se desarrollaron las actividades objeto de la Auditoría de Cumplimiento.

1.4. De la entidad o dependencia

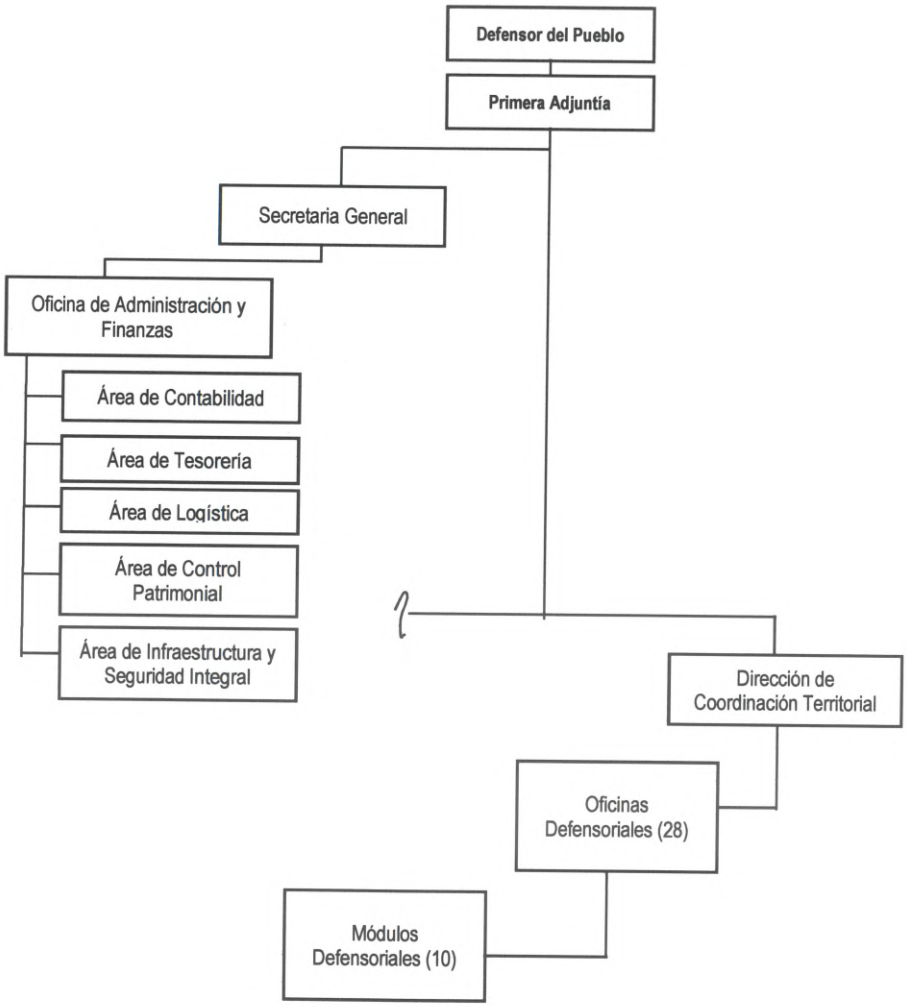
La Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo creado con arreglo al mandato de los artículos 161º y 162º de la Constitución Política del Perú de 1993, rige su accionar de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley n.º 26520 de 4 de agosto de 1995 y modificatorias.

Cuenta con personería jurídica de derecho público y rango constitucional. De acuerdo a la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, a la entidad le corresponde proteger los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad; así como, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de servicios públicos a la ciudadanía.

A continuación, se muestra la estructura orgánica gráfica de la Defensoría del Pueblo.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

Imagen n.° 3
Estructura Orgánica de la Defensoria del Pueblo



Fuente: Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la Defensoría del Pueblo, aprobado con Resolución Defensorial n.° 007-2019/DP de 2 de abril de 2019 y modificatorias.

1.5. Notificación de la desviación de cumplimiento

En aplicación de las Normas Generales de Control Gubernamental, aprobadas con la Resolución de Contraloría n.° 295-2021-CG y modificatorias, la Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento y Manual de Auditoría de Cumplimiento" aprobados con Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG y modificatorias, así como al marco normativo que regula la notificación electrónica emitida por la Contraloría se cumplió con el procedimiento de notificación de la desviación de cumplimiento a la persona comprendida en los hechos observados a fin que formule sus comentarios o aclaraciones.

1.6. Aspectos relevantes

En el marco de la "Atención y Conclusión de Quejas en la Oficina Defensorial de Lima Sur" en el período 2021 - 2022, respecto a los temas de "Servicios de Salud", "Justicia y "Servicios Públicos", de la muestra identificada, se verificaron algunos aspectos relevantes de la Auditoría de Cumplimiento, que se detallan a continuación:

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

1. DEMORA EN LA OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN DE QUEJAS TRAMITADAS EN EL PERÍODO 2021 – 2022 RESPECTO A TEMAS DE SERVICIOS DE SALUD, JUSTICIA Y SERVICIOS PÚBLICOS

La Defensoría del Pueblo durante el período de 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, como parte de sus funciones, recibió quejas, pedidos y consultas presentadas por los ciudadanos de manera presencial, virtual, acción itinerante y en actividades de promoción de derecho, entre otras; al respecto, los ciudadanos solicitaron su intervención, alegando la vulneración o la amenaza de vulneración de uno o varios derechos fundamentales debido a la acción u omisión de entidades de la Administración Pública; en consecuencia, estas intervenciones se registraron como "Quejas" en el Sistema de Información Defensorial (SID), generándose los respectivos expedientes.

Sobre el particular, el trámite de las "Quejas" tiene el objetivo de defender los derechos de las personas ante actuaciones ilegítimas, defectuosas, irregulares, morosas, abusivas excesivas, arbitrarias y negligentes que afecten la plena vigencia de los derechos fundamentales; asimismo, luego de realizada la investigación, se puede intervenir ante cualquier entidad de la administración pública para atender una situación de indefensión y superar una probable vulneración de derechos de los ciudadanos.

Ahora bien, en atención a esta investigación, se pueden formular recomendaciones dirigidas a las autoridades, funcionarios y servidores de la administración pública, recordándoles sus deberes legales, advertencias sobre las consecuencias jurídicas producidas o por producirse, si es que no se adopta una medida disuasiva, o exhortaciones para la adopción de acciones permanentes que garanticen que los hechos que motivaron la intervención defensorial no se repetirán; en tal sentido, estas recomendaciones consisten en aquellos pedidos concretos que buscan revertir o prevenir la actuación u omisión que consideren vulneradoras de derechos fundamentales.

Es así como, la Defensoría del Pueblo mediante Resolución Administrativa n.° 0014-2019-DP/PAD de 21 de febrero de 2019 aprobó el "Protocolo de Actuaciones Defensoriales" el cual fue modificado por los siguientes documentos: Resolución Administrativa n.° 004-2023-DP/PAD de 24 de enero de 2023, y Resolución Administrativa n.° 016-2023-DP/PAD de 20 de abril de 2023.

Es de precisar, que el artículo 30° del Protocolo precisa que el trámite de una queja se realiza en el plazo máximo de 120 días hábiles, de los cuales 60 corresponden a la etapa de "Investigación", 10 a la etapa de "Valoración y emisión de recomendaciones", y 50 a la etapa de "Seguimiento de recomendaciones".

De igual forma, los principios[1] detallados del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, establecen que 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; por lo tanto, corresponde que las actuaciones defensoriales se realicen con apego estricto a los plazos establecidos en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, el cual prevé procedimientos de ampliación de plazo en la etapa de "Investigación"[2] de manera excepcional de acuerdo a las características,

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Organo de Control Institucional - REPUBLICA DEL PERU

[1] El artículo 3° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales reconoce los principios y enfoques de la actuación defensorial, precisando que los procedimientos defensoriales 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 (...)".*

El artículo 47° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales (Vigente entre el 2021 y 2022) establecía que: *"Artículo 47°. - Ampliación de plazo máximo de investigación de la queja. Excepcionalmente, la PAD autoriza en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles y a solicitud del/de la jefe/a de las OD o coordinador/a de los MOD, las excepciones al cumplimiento del plazo máximo en los siguientes supuestos (...)"*; por su parte, la versión modificada del Protocolo de Actuaciones Defensoriales (Vigente para el 2023) establece que: *"Artículo 47°.- Ampliación del plazo*

complejidad y circunstancias de los hechos objeto de la investigación; así como, en la etapa de "Seguimiento de recomendaciones"[3] según la característica de la queja y la complejidad de las recomendaciones.

No obstante, estos aspectos, se identificaron los hechos siguientes:

1.1 Etapa de "Investigación" en el trámite de procedimiento de "Atención y conclusión de quejas" se realizó en plazo mayor a los 60 días hábiles establecidos.

Las solicitudes de intervención presentadas por la ciudadanía de forma individual o colectiva, o las intervenciones de oficio, son evaluadas en la etapa de "Calificación", la que consiste en el examen para calificar su admisibilidad, conforme a las reglas establecidas en el artículo 9º del Protocolo de Actuaciones Defensoriales; ahora bien, las quejas que son admitidas, proseguirán a la etapa de "Investigación", la cual es el conjunto de gestiones realizadas ante las entidades de la Administración Pública con la finalidad de esclarecer si sus acciones u omisiones han producido la vulneración de derechos fundamentales consignados en el expediente de queja.

En esta etapa, se realizan gestiones ante las entidades de la Administración Pública, dentro del plazo máximo de 60 días hábiles conforme lo establecido en el artículo 46° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales[4]; asimismo, la citada norma[5] establece que, excepcionalmente la Primera Adjuntía puede autorizar la ampliación de plazo de investigación hasta por 60 días hábiles, según las características, complejidad y circunstancias de los hechos objeto de investigación.

Al respecto, la Primera Adjuntía (PAD) en el memorando n.° 205-2023-DP/PAD de 11 de mayo de 2023, señala que: *"(...) se debe precisar que para el Sistema de Información Defensorial (SID), **la fecha de conclusión de la etapa de investigación se establece al momento de declarar "Fundada o Infundada" la queja**, esta acción se refleja —internamente— en el funcionamiento de programación del referido sistema y no en la interfaz de usuario. Sin embargo, **a partir del presente pedido la institución ha realizado el esfuerzo de desarrollar un nuevo reporte que permita identificar la fecha de inicio y conclusión de cada etapa de un expediente queja**. Este reporte se encuentra alojado en SID dentro de la sección Reportes; Monitoreo de Comisionadas/as; 16. Reporte detallado de carga por comisionada/o de quejas concluidas (...)"* (Énfasis agregado).

Asimismo, la Primera Adjuntía (PAD) en el memorando n.° 239-2023-DP/PAD de 29 de mayo de 2023, señala que: *"(...) la fecha de conclusión —en el reporte del SID— de la etapa de calificación coincide con el día que inicia la etapa de investigación. No obstante, es preciso señalar que para el cómputo del plazo se debe contar en días hábiles contados desde el día siguiente de efectuada la calificación en el SID, según la etapa que corresponda (...)" (Sic)*; en tal sentido, la etapa de "Investigación" inicia cuando se admite la queja presentada y concluye con su calificación ya sea fundada o infundada una queja.

---

máximo de investigación de la queja Excepcionalmente, la PAD autorizará en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles y a solicitud del/de la jefe/a de las OD o coordinador/a de los MOD la ampliación del plazo de investigación hasta por sesenta (60) días hábiles, según las características, complejidad y circunstancias de los hechos objeto de investigación".

3 El artículo 55° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales (Vigente para el 2023) establecía que: *"Artículo 55°. - Plazo máximo de la etapa de seguimiento de la etapa de seguimiento de recomendaciones. La etapa de seguimiento de recomendaciones tiene un plazo máximo de cincuenta (50) días hábiles"*; por su parte, la versión modificada del Protocolo de Actuaciones Defensoriales (Vigente para el 2023) establece que: *"Artículo 55°. - Plazo máximo de la etapa de seguimiento de recomendaciones La etapa de seguimiento de recomendaciones tiene un plazo máximo de cincuenta (50) días hábiles. Excepcionalmente, el/la jefe/a de la OD o coordinador/a del MOD a cargo del expediente autorizará la ampliación del plazo de seguimiento hasta por cincuenta (50) días hábiles adicionales, según las características de la queja y la complejidad de las recomendaciones"* (Énfasis agregado).

El artículo 46° del "Protocolo de Actuaciones Defensoriales" establece que: *"Artículo 46°. - Plazo máximo para la etapa de investigación. La etapa de investigación se realiza en el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles"*

5 Pie de página 2

Ahora bien, de la revisión efectuada por la comisión auditora, a una muestra de los procedimientos de quejas en los temas de "Servicios de Salud", "Justicia y "Servicios Públicos" del período de 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, se advierte que en 88 expedientes el trámite en la etapa de "Investigación" se efectuó en más de 60 días hábiles, superando el plazo máximo establecido para su realización, conforme se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro n.° 1
Expedientes de queja que excedieron el plazo de 60 días de investigación respecto de la muestra del período 2021 – 2022.

Expediente	Tema	Fecha de Inicio	Fecha de Conclusión	Días Fuera de Plazo
0120-2021-001105	Ss. de Salud	15/06/2021	27/04/2022	151
0120-2021-000476	Ss. de Salud	11/03/2021	18/01/2022	148
0120-2022-000363	Ss. de Salud	28/02/2022	21/12/2022	137
0120-2022-000361	Ss. de Salud	28/02/2022	2/12/2022	126
0120-2022-000410	Ss. de Salud	4/03/2022	6/12/2022	124
0120-2021-002162	Justicia	3/11/2021	4/08/2022	123
0120-2021-001384	Ss. de Salud	30/07/2021	27/04/2022	121
0120-2022-000870	Ss. de Salud	18/04/2022	9/01/2023	114
0120-2021-002104	Justicia	8/11/2021	18/07/2022	109
0120-2022-000240	Ss. Públicos	8/02/2022	11/10/2022	104
0120-2021-000126	Ss. de Salud	15/01/2021	9/09/2021	103
0120-2021-001978	Justicia	7/10/2021	2/06/2022	98
0120-2021-000311	Ss. de Salud	16/02/2021	1/10/2021	97
0101-2022-017686	Justicia	9/06/2022	3/02/2023	96
0120-2022-001421	Ss. de Salud	31/05/2022	25/01/2023	96
0120-2021-000384	Ss. de Salud	26/02/2021	14/10/2021	96
0120-2022-001463	Justicia	9/06/2022	2/02/2023	95
0120-2022-001462	Justicia	9/06/2022	2/02/2023	95
0120-2021-002026	Justicia	15/10/2021	2/06/2022	94
0120-2022-000656	Ss. de Salud	28/03/2022	14/11/2022	92
0120-2022-000360	Ss. de Salud	3/03/2022	18/10/2022	92
0120-2021-002081	Justicia	26/10/2021	2/06/2022	87
0120-2021-000350	Ss. de Salud	23/02/2021	22/09/2021	85
0120-2021-000430	Ss. de Salud	5/03/2021	30/09/2021	83
0120-2022-001508	Ss. de Salud	4/06/2022	10/01/2023	82
0120-2021-001185	Ss. de Salud	30/06/2021	1/02/2022	82
0120-2021-001119	Ss. de Salud	16/06/2021	17/01/2022	80
0120-2022-000926	Ss. de Salud	21/04/2022	17/11/2022	79
0120-2021-001356	Ss. de Salud	22/07/2021	17/02/2022	78
0120-2021-001313	Ss. de Salud	19/07/2021	11/02/2022	77
0120-2021-002108	Justicia	26/10/2021	5/05/2022	67
0120-2022-000642	Ss. de Salud	11/05/2022	14/11/2022	63
0120-2022-000122	Ss. de Salud	17/01/2022	12/07/2022	60
0120-2021-002472	Ss. de Salud	26/11/2021	24/05/2022	59
0120-2021-002459	Ss. de Salud	26/11/2021	24/05/2022	59

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional

Expediente	Tema	Fecha de Inicio	Fecha de Conclusión	Días Fuera de Plazo
0120-2021-001260	Ss. de Salud	11/07/2021	7/01/2022	58
0120-2021-002266	Ss. de Salud	8/11/2021	26/04/2022	54
0120-2021-002290	Ss. Públicos	10/11/2021	27/04/2022	53
0120-2022-002202	Ss. de Salud	26/07/2022	17/01/2023	53
0120-2021-002494	Ss. de Salud	29/11/2021	29/04/2022	42
0120-2021-002493	Ss. de Salud	29/11/2021	29/04/2022	42
0101-2021-006188	Ss. Públicos	26/02/2021	22/07/2021	41
0120-2021-002495	Ss. de Salud	29/11/2021	28/04/2022	41
0120-2021-002471	Ss. de Salud	29/11/2021	28/04/2022	41
0120-2021-001132	Ss. de Salud	18/06/2021	18/11/2021	41
0120-2021-001123	Ss. de Salud	17/06/2021	17/11/2021	41
0120-2022-001748	Ss. de Salud	22/06/2022	22/11/2022	40
0120-2022-001786	Ss. de Salud	23/06/2022	22/11/2022	39
0101-2021-042626	Justicia	28/10/2021	24/03/2022	38
0120-2022-001504	Ss. de Salud	3/06/2022	2/11/2022	38
0120-2022-000719	Ss. de Salud	1/04/2022	31/08/2022	38
0120-2022-001524	Ss. de Salud	23/06/2022	18/11/2022	37
0120-2022-000717	Ss. de Salud	5/04/2022	1/09/2022	37
0120-2021-000897	Ss. de Salud	10/05/2021	22/09/2021	33
0120-2021-000052	Justicia	8/01/2021	17/05/2021	29
0120-2022-001550	Ss. de Salud	17/06/2022	2/11/2022	29
0120-2022-000394	Ss. de Salud	3/03/2022	14/07/2022	29
0120-2021-001941	Ss. de Salud	5/10/2021	17/02/2022	28
0120-2022-001620	Ss. Públicos	14/06/2022	20/10/2022	25
0120-2022-000927	Ss. de Salud	27/04/2022	1/09/2022	23
0120-2021-000340	Justicia	23/02/2021	17/06/2021	20
0120-2022-002464	Ss. Públicos	19/09/2022	19/01/2023	20
0120-2022-001244	Justicia	18/05/2022	15/09/2022	19
0120-2021-002694	Ss. de Salud	23/12/2021	20/04/2022	18
0120-2022-001215	Justicia	16/05/2022	12/09/2022	18
0120-2022-002773	Ss. de Salud	3/10/2022	31/01/2023	18
0120-2021-001169	Ss. de Salud	28/06/2021	21/10/2021	17
0120-2021-000314	Justicia	17/02/2021	7/06/2021	16
0120-2021-001174	Ss. de Salud	29/06/2021	21/10/2021	16
0120-2021-000495	Ss. de Salud	18/03/2021	7/07/2021	16
0120-2022-000953	Justicia	26/04/2022	17/08/2022	15
0120-2022-002660	Ss. de Salud	22/09/2022	17/01/2023	15
0120-2021-001781	Ss. de Salud	16/09/2021	7/01/2022	12
0120-2022-000050	Ss. de Salud	6/01/2022	19/04/2022	11
0120-2022-000275	Justicia	28/02/2022	10/06/2022	11
0120-2021-000145	Justicia	19/01/2021	29/04/2021	10
0120-2022-000680	Justicia	29/03/2022	12/07/2022	9
0101-2021-004997	Ss. Públicos	12/02/2021	24/05/2021	9

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

Expediente	Tema	Fecha de Inicio	Fecha de Conclusión	Días Fuera de Plazo
0120-2022-002815	Ss. de Salud	5/10/2022	19/01/2023	8
0120-2022-000243	Ss. de Salud	10/02/2022	19/05/2022	7
0120-2022-001338	Justicia	25/05/2022	5/09/2022	6
0101-2021-005312	Ss. de Salud	15/02/2021	20/05/2021	6
0120-2021-002170	Ss. de Salud	28/10/2021	7/02/2022	5
0101-2021-011296	Justicia	16/03/2021	15/06/2021	3
0120-2021-001102	Justicia	15/06/2021	15/09/2021	2
0120-2021-000796	Justicia	22/04/2021	20/07/2021	2
0101-2022-016129	Justicia	10/06/2022	15/09/2022	2
0120-2022-001377	Ss. Públicos	15/07/2022	18/10/2022	2

Fuente: Reporte 16 del Sistema de Información Defensorial.
Elaborado por: Comisión auditora.
Leyenda: S.s. de Salud: Servicios de Salud / S.s. Públicos: Servicios Públicos.

En este contexto, de la muestra verificada se identificó que, en la etapa de "Investigación", 88 expedientes se tramitaron excediendo el plazo de 60 días establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

1.2 Etapa de "Seguimiento de recomendaciones" en el trámite de procedimiento de quejas, se realizó en plazo mayor a los 50 días hábiles establecidos.

Una vez notificadas las recomendaciones por la Oficina Defensorial Lima Sur a las entidades quejadas, estas tienen la obligación de responder por escrito en el plazo de 30 días hábiles; es así como, la etapa de "Seguimiento de recomendaciones" tiene un plazo máximo para su realización de 50 días hábiles, de acuerdo al artículo 55° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales[6], en esta etapa el Comisionado deberá procurar obtener la respuesta de la entidad quejada en el más breve plazo; al respeto, la modificatoria a esta normativa[7], señala que, excepcionalmente, se puede autorizar la ampliación de plazo hasta por 50 días hábiles según las características de la queja y la complejidad de las recomendaciones.

En ese sentido, se verificó la fecha de inicio de "Seguimiento de recomendaciones" registrada en el Sistema de Información Defensorial (SID), reflejada en el Reporte n.° 16, la cual se cotejó con la conclusión del seguimiento de la recomendación, que finaliza cuando se califica la queja como acogida, acogida parcialmente, o no acogida; asimismo, esta conclusión corresponde ser informada al recurrente, al igual que las gestiones realizadas; así como, el resultado de la intervención.

De la revisión efectuada por la comisión auditora, a una muestra de procedimientos de quejas en los temas de "Servicios de Salud", "Justicia y "Servicios Públicos" del período de 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, se advierte que en 7 expedientes el trámite en la etapa de "Seguimiento de recomendaciones" se efectuó en más de 50 días hábiles, superando el plazo máximo establecido en el Protocolo[8], conforme se detalla en el cuadro siguiente:

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional

6 Al respecto, el artículo 55° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, establece que: *"La etapa de seguimiento de recomendaciones tiene un plazo máximo de cincuenta (50) días hábiles (...)".*
El artículo 55° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales (Vigente para el 2023) establece que: *"Artículo 55°.- Plazo máximo de la etapa de seguimiento de recomendaciones La etapa de seguimiento de recomendaciones tiene un plazo máximo de cincuenta (50) días hábiles. Excepcionalmente, el/la jefe/a de la OD o coordinador/a del MOD a cargo del expediente autorizará la ampliación del plazo de seguimiento hasta por cincuenta (50) días hábiles adicionales, según las características de la queja y la complejidad de las recomendaciones".*

8 Ídem.

Cuadro n.° 2
Expedientes de queja que excedieron el plazo de 50 días en la etapa de "Seguimiento de recomendaciones" respecto de la muestra del período 2021 – 2022.

Expediente	Tema	Fecha de Inicio	Fecha de Conclusión	Días Fuera de Plazo
0120-2022-000513	Ss. de Salud	18/03/2022	6/12/2022	124
0120-2022-000109	Ss. de Salud	14/01/2022	12/07/2022	71
0120-2022-000243	Ss. de Salud	19/05/2022	8/11/2022	63
0120-2022-000040	Ss. de Salud	28/03/2022	8/07/2022	18
0120-2022-000927	Ss. de Salud	1/09/2022	21/11/2022	4
0120-2022-000719	Ss. de Salud	1/09/2022	16/11/2022	1
0120-2022-000717	Ss. de Salud	1/09/2022	16/11/2022	1

Fuente: Reporte 16 del Sistema de Información Defensorial.
Elaborado por: Comisión auditora.
Leyenda: S.s. de Salud: Servicios de Salud / S.s. Públicos: Servicios Públicos.

Es así que, de la muestra verificada se identificó que, en la etapa de "Seguimiento de recomendaciones", 7 expedientes se tramitaron excediendo el plazo de 50 días hábiles establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

1.3 Limitación en el almacenamiento de datos del año 2021 en el Sistema de Información Defensorial (SID) respecto de los procedimientos de queja concluidos en la etapa de "Seguimiento de recomendaciones".

Mediante memorando n.° 9-2023-DP/OCI-CA-001 de 2 de mayo de 2023 la comisión auditora solicitó a la Primera Adjuntía, precise la ubicación en el "Sistema de Información Defensorial – SID" y el reporte, de la fecha de conclusión de la etapa de "Investigación" del proceso "Atención y conclusión de quejas"; cuando el expediente concluye en la etapa de "Investigación" y "Seguimiento de recomendaciones"; asimismo; precisar en qué reporte del "Sistema de Información Defensorial – SID", se encuentra la información relacionada a la "fecha consignada en la recomendación".

En atención a ello, con el memorando n.° 205-2023-DP/PAD 11 de mayo de 2023 la Primera Adjuntía comunicó lo siguiente: *"(…) se debe precisar que para el Sistema de Información Defensorial (SID), la fecha de conclusión de la etapa de investigación se establece al momento de declarar "Fundada o Infundada" la queja, esta acción se refleja —internamente— en el funcionamiento de programación del referido sistema y no en la interfaz de usuario. Sin embargo, a partir del presente pedido de la Comisión Auditora, la Defensoría del Pueblo ha realizado el esfuerzo de desarrollar un nuevo reporte que permita identificar la fecha de inicio y conclusión de cada etapa de un expediente de queja. Este reporte ahora se ubica en el Sistema de Información Defensorial, dentro de la sección Reportes; Monitoreo de Comisionadas/as; 16. Reporte detallado de carga por comisionada/o de quejas concluidas (…)".*

Es así como, de la revisión a los datos del Reporte n.° 16 obtenido del Sistema de Información Defensorial, se verificó que, en el año 2021, las fechas del "Inicio de Investigación", "Inicio de valoración y emisión de recomendaciones", "Conclusión de la valoración y emisión de recomendaciones", e "Inicio del seguimiento de recomendaciones" en los expedientes concluidos en la etapa de "Seguimiento de recomendaciones", no fueron almacenadas en el Sistema de Información Defensorial (SID), conforme el cuadro siguiente:

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional -

Cuadro n.° 3
Datos no almacenados en el Sistema de Información Defensorial, respecto del total de expedientes de queja que fueron concluido en el año 2021 en la etapa de "Seguimiento de recomendaciones".

Expediente	FII*	Fecha de Conclusión de Investigación	Emisión de Recomendación	FIR*	FCR*	FIS*	Fecha de Conclusión de Seguimiento
0120-2021-001457		26/09/2021	Recomendación				14/02/2022
0120-2021-001400		26/09/2021	Recomendación				11/03/2022
0120-2021-001358		23/07/2021	Recomendación				14/02/2022
0707-2021-001412		20/08/2021	Recomendación				27/09/2021
0120-2021-001556		13/10/2021	Recomendación				23/11/2021
0120-2021-001555		07/10/2021	Recomendación				22/10/2021
0120-2021-001462		13/08/2021	Recomendación				30/09/2021
0120-2021-001439		06/10/2021	Recomendación				09/11/2021
0120-2021-001417		06/10/2021	Recomendación				22/10/2021
0120-2021-001373		05/10/2021	Recomendación				12/10/2021
0120-2021-001348		05/10/2021	Recomendación				19/10/2021
0120-2021-001224		06/09/2021	Recomendación				12/10/2021
0120-2021-001180		16/09/2021	Recomendación				25/10/2021
0120-2021-001126		07/09/2021	Recomendación				04/11/2021
0120-2021-001007		04/08/2021	Recomendación				07/09/2021
0120-2021-000819		09/06/2021	Recomendación				16/07/2021
0101-2021-034705		13/10/2021	Recomendación				24/11/2021
0101-2021-033194		29/09/2021	Recomendación				10/11/2021
0101-2021-030907		12/08/2021	Recomendación				02/09/2021
0101-2021-030429		05/10/2021	Recomendación				18/10/2021
0101-2021-029867		27/09/2021	Recomendación				04/11/2021
0101-2021-029519		16/09/2021	Recomendación				04/11/2021
0101-2021-021266		28/06/2021	Recomendación				04/08/2021
0101-2021-020448		28/06/2021	Recomendación				13/08/2021
0101-2021-016074		19/07/2021	Recomendación				18/08/2021
0101-2021-010025		08/06/2021	Recomendación				16/07/2021
0120-2021-000173		21/01/2021	Recomendación				21/01/2021
0120-2021-000105		25/01/2021	Recomendación				25/01/2021
0120-2021-000090		13/01/2021	Recomendación				13/01/2021
0120-2021-000084		12/01/2021	Recomendación				12/01/2021
0120-2021-000148		17/05/2021	Recomendación				16/06/2021

Fuente: Reporte 16 del Sistema de Información Defensorial.
Elaborado por: Comisión auditora.
Leyenda: FII: Fecha de Inicio de Investigación / FIR: Fecha de Inicio de Recomendación/ FCR: Fecha de Conclusión de Recomendación / FIS: Fecha de Inicio de Seguimiento.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional -

Al respecto, con memorando n.° 239-2023-DP/PAD de 29 de mayo de 2023, la Primera Adjuntía entre otros, con relación a las inconsistencias de datos de expediente ingresados en el año 2021 manifestó *"(...) Del mismo modo, debemos aclarar que el reporte n° 16 del Sistema de Información Defensorial – SID contiene información correspondiente al inicio y conclusión de las etapas de la queja, así como del inicio y conclusión del expediente, información que viene siendo*

almacenada a partir del año 2022, durante los anteriores años, el SID no contaba con la opción de registro de campos o almacenamiento de todos los datos, por lo que las fechas no pueden coincidir (…)".

En tal sentido, en 31 expedientes recibidos por la Oficina Defensorial Lima Sur en el año 2021, no ha sido posible determinar el plazo de realización de las etapas de "Investigación", y "Valoración y emisión de recomendaciones"; toda vez que, el Reporte n.° 16 obtenido del Sistema de Información Defensorial, no contiene las fechas de "Inicio de Investigación", "Inicio de la valoración y emisión de recomendaciones", "Conclusión de la valoración y emisión de recomendaciones" e "Inicio del seguimiento de recomendaciones", todo ello respecto de los expedientes de queja del año 2021 que concluyeron en la etapa de "Seguimiento de recomendaciones", dado que el SID no contaba con la opción de registro de campos o almacenamiento de todos los datos, lo cual limita la revisión del cumplimiento de los plazos.

2. REGISTRO Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA CONCLUSIÓN DEL EXPEDIENTE SON REALIZADOS CON FECHA POSTERIOR A LA CONCLUSIÓN DE LA QUEJA SIN QUE SE PREVEA UN PLAZO PARA LA CONCLUSIÓN DEL EXPEDIENTE Y COMUNICACIÓN AL RECURRENTE.

El Protocolo de Actuaciones Defensoriales establece la obligatoriedad del registro de gestiones en el Sistema de Información Defensorial (SID); es así como, su artículo 11° señala todos los procedimientos que deben registrarse, conforme el detalle siguiente:

> Protocolo de Actuaciones Defensoriales (Vigente al 2021 y 2022)
> **Artículo 11° .- Obligaciones generales para el registro de expedientes en el Sistema de Información Defensorial (SID)**
> Todos los procedimientos deberán registrar oportunamente 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 5º del presente Protocolo. Por defecto el sistema consignará la fecha de registro.
> b) La descripción clara y detallada de los hechos identificando el derecho o derechos vulnerados o amenazados, de ser el caso.
> c) La calificación temática y la identificación de la entidad o entidades del Estado ante las que se gestionará el procedimiento.
> d) Las acciones de derivación.
> e) La asignación oportuna al/a la comisionado/a que se encargará de su tramitación.
> f) Las comunicaciones con el/la recurrente o afectado/a.
> g) Los pedidos de información a las entidades ante las que se gestiona el procedimiento y sus respuestas.
> h) Las actuaciones de persuasión y de seguimiento realizadas.
> i) Las consultas formuladas a las adjuntías, programas o mecanismos y sus respectivas respuestas.
> j) La conclusión del expediente, adjuntando al mismo el documento correspondiente.
> k) Las reconsideraciones.
> Adicionalmente, a consideración del/de la comisionado/a, puede registrarse otras actuaciones que se considere pertinentes.
>
> En el caso de las actuaciones defensoriales que consistan en efectuar o recibir llamadas telefónicas, no es necesario emitir documento alguno que dé cuenta de dichas gestiones. basta únicamente su registro en el SID con la precisión de su resultado.
> En el caso de las actuaciones defensoriales que se realicen mediante la remisión o recepción de oficios, cartas u otros documentos, o que ameriten la elaboración de un acta; además del registro de la gestión en el SID debe incluirse el respectivo documento en el expediente físico.

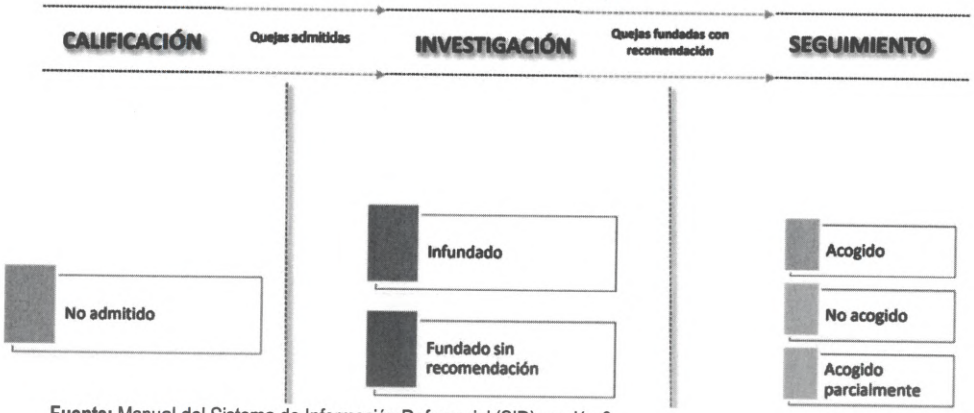
Al respecto, el glosario adjunto al Protocolo de Actuaciones Defensoriales, señala que, el Sistema de Información Defensorial (SID) es el: *"Instrumento de gestión que permite el registro*

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

y sistematización de las actuaciones defensoriales realizadas para atender los casos, a instancia de parte o de oficio"; en tal sentido, el registro de cada actuación defensorial (Documentos, fechas y otros) debe corresponder a los hechos.

En el marco de la atención de una queja, una vez realizada las gestiones ante las entidades de la Administración Pública, sea en la etapa de "Investigación" o en el "Seguimiento de recomendaciones", se puede concluir una queja, conforme a la imagen siguiente:

Imagen n.° 4
Conclusión de la queja



Fuente: Manual del Sistema de Información Defensorial (SID) versión 3.

Es así como, en la etapa de "Investigación", se puede concluir la queja con la calificación de: "Fundado sin recomendación" ello si durante la etapa de "Investigación", a partir de la información brindada por la entidad quejada, o cuando no lo hubiere hecho, por la documentación brindada por el recurrente o afectado, o la obtenida durante el transcurso de la investigación, se determina que ha cesado la agresión por decisión voluntaria de la entidad quejada; por lo que, no se iniciaría la etapa de "Valoración y emisión de recomendaciones"; asimismo, se concluye la queja, con la calificación de: "Infundado" cuando a partir de la información brindada por la entidad quejada, por el recurrente o afectado o la obtenida durante el transcurso de la investigación, se determina que no existe una manifiesta afectación o peligro de afectación de derechos.

Por su parte, en la etapa de "Seguimiento de recomendaciones" puede concluir determinando que la recomendación fue acogida, acogida parcialmente o no acogida; además de ello, la conclusión de la queja en ambas etapas es informada al recurrente, respecto de las gestiones realizadas y el resultado de las intervenciones.

El literal j) del artículo 11° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales establecía que obligatoriamente se debía registrar en el Sistema de Información Defensorial: "*La conclusión del expediente, adjuntando al mismo el documento correspondiente"*; asimismo, el artículo 49° establecía que: "*La conclusión de la queja en la etapa de investigación se comunica mediante carta, en la cual se informa al/a la recurrente las gestiones realizadas y el resultado de nuestra intervención (...)"*; de igual forma, el artículo 57° del citado Protocolo establecía que: *"La conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones se comunica mediante carta, en la cual se informa al/a la recurrente las gestiones realizadas y el resultado de nuestra intervención (...)"*.

En tal sentido, en ambos casos, la conclusión de la queja se comunicaba mediante carta, en la cual se informaba al recurrente las gestiones realizadas y el resultado de la intervención de la Oficina Defensorial Lima Sur; de otro lado, el glosario adjunto al Protocolo de Actuaciones Defensoriales establece que, el informe de archivo, "Es el documento en el cual constan las

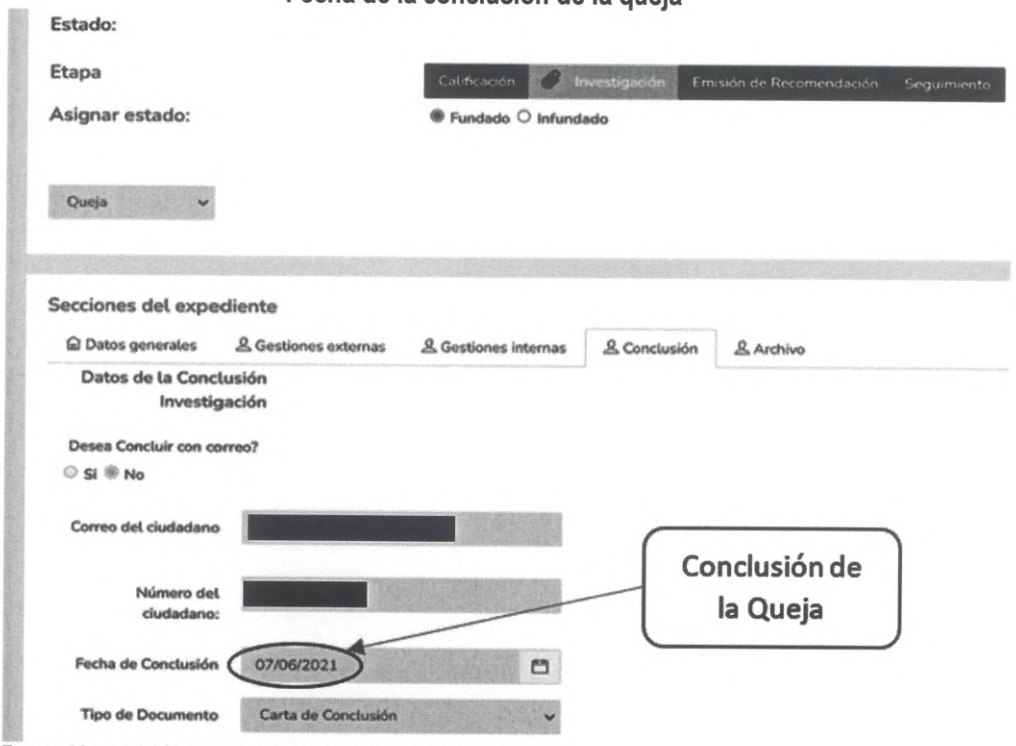
DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

razones por las cuales se procede a la conclusión de un procedimiento de oficio. También se elabora un informe de archivo cuando no haya sido posible contactar al/a la recurrente o afectado/a en el domicilio, correo electrónico o teléfono consignados por él, para informarle sobre la conclusión de su caso".

En este contexto, para el registro de la conclusión de la queja en el aplicativo de la Defensoría del Pueblo denominado Sistema de Información Defensorial (SID), se debe consignar la fecha de conclusión de la queja y la descripción de la conclusión, entre otros datos, adjuntando el documento respectivo, como la carta de conclusión o el informe de archivo.

Sobre el particular, en el citado Sistema de Información Defensorial se verificó que, en la pestaña "Conclusión" en el rubro "Datos de la conclusión" se ubica el campo "Fecha de Conclusión" al cual, se ingresa la fecha: ***"Conclusión de la queja[9]"***; es de precisar que, los datos de la fecha de este campo son ingresados de forma manual por los comisionados, el cual representa la fecha de conclusión de la etapa de "Investigación" o "Seguimiento de recomendaciones" de ser el caso, el cual se puede observar en la imagen siguiente:

Imagen n.° 5
Fecha de la conclusión de la queja



Fuente: Manual del Sistema de Información Defensorial (SID) versión 3.

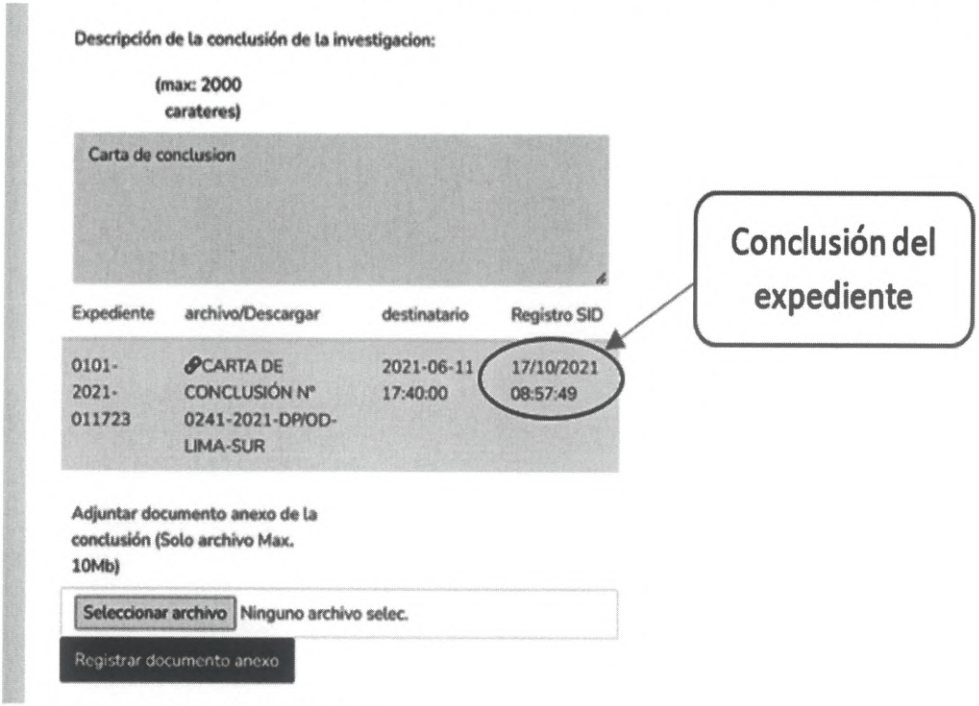
Cabe precisar que, esta fecha (Conclusión de la Queja) ingresada de manera manual en el Sistema de Información Defensorial, es exportada al Reporte n.° 16 como "F.CONCLUSIÓN (SEGÚN GESTIÓN)", la cual corresponde a la fecha de conclusión de la queja.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

[9] La denominación de la "Conclusión de la queja" es considerada para efectos de la emisión de este informe.

De otro lado, del Sistema de Información Defensorial se verificó que, en la pestaña "Historial" en el rubro "Descripción" se ubica el campo "Concluye el expediente" el cual, corresponde[10] a la ***"Conclusión del expediente -SID[11]"***; es de precisar que, los datos de este campo son obtenidos luego de guardar y concluir la información registrada en la sección "Conclusión" en el rubro donde se registra el campo correspondiente al "Documento de la conclusión"; por lo que, luego de ingresar el documento, o guardar la información sin adjuntar documento, y guardar la información registrada, se genera la fecha de ***"Conclusión del expediente"***, la cual obtiene la fecha conforme las imágenes siguientes:

Imagen n.° 6
Fecha de la conclusión del expediente extraída de la pestaña "Conclusión" en el rubro donde se registra el campo correspondiente al "Documento de la conclusión"

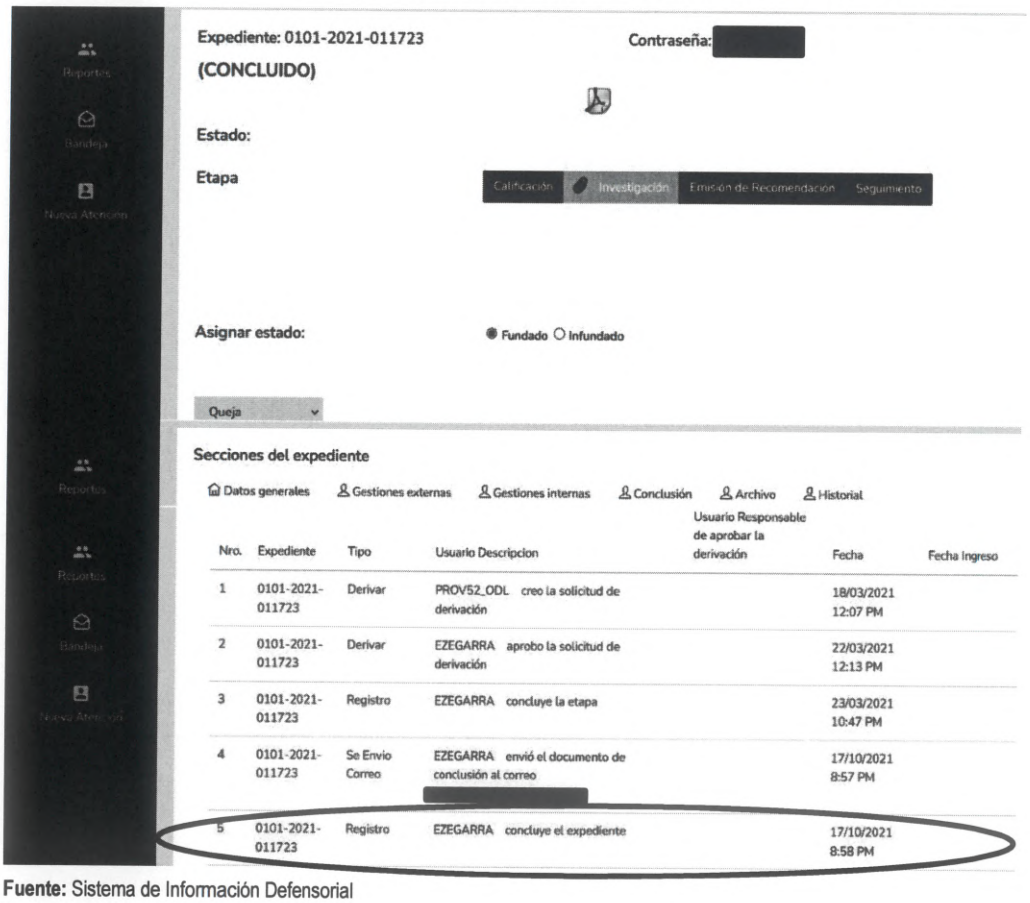


Fuente: Sistema de Información Defensorial.

Al respecto, la Primera Adjuntía (PAD) en el memorando n.° 274-2023-DP/PAD de 20 de junio de 2023 la Primera Adjunta señalo: *"(...) De otro lado, es preciso recordar que el Sistema de Información Defensorial registra automáticamente la fecha de conclusión del expediente en la pestaña denomina Historial cuando la persona que tiene asignado el expediente, concluye el expediente con un botón en la pestaña conclusión, luego de haber registrado los datos relacionados a fecha, recurrente, descripción y documento con el cual se concluye la intervención institucional" (...).*
La denominación de la "Conclusión del expediente - SID" es considerada para efectos de la emisión de este informe.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional -

Imagen n.° 7
Fecha de la conclusión del expediente extraída de la pestaña "Historial" en el rubro donde se registra el campo correspondiente al "Documento de la conclusión"



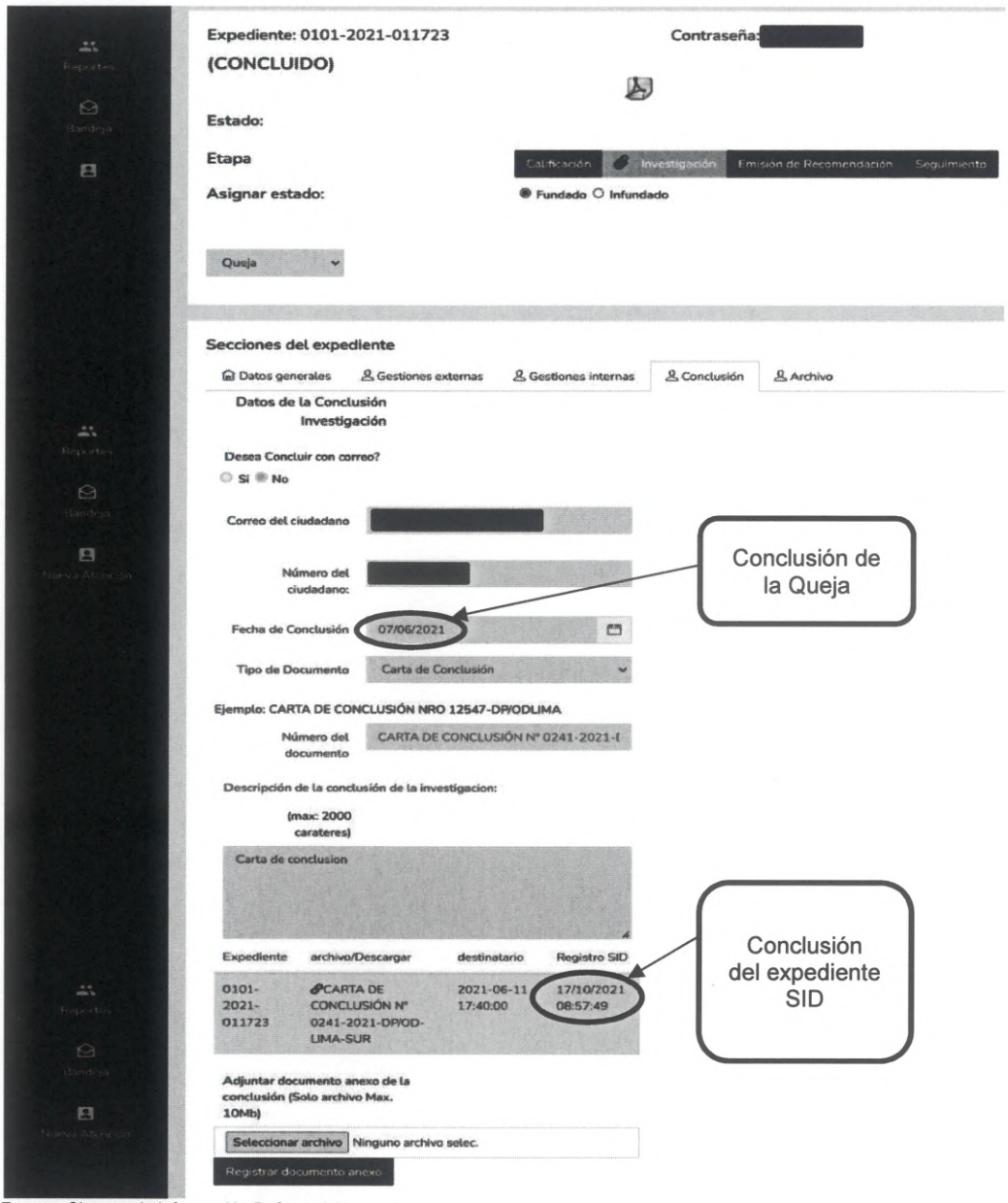
Fuente: Sistema de Información Defensorial

2.1 Registro de la fecha de conclusión del expediente en el Sistema de Información Defensorial se realizó hasta en 295 días posterior a la conclusión de la queja en la etapa de "Investigación" o "Seguimiento de recomendaciones".

En la pestaña conclusión del Sistema de Información Defensorial (SID) se registra una fecha en el campo "Fecha de Conclusión" la que correspondería a la "fecha de conclusión de la queja" sea en la etapa de "Investigación" o de "Seguimiento de recomendaciones" (Conforme lo detallado del Reporte n.° 16 del SID) la cual se realiza de manera manual por el comisionado; sin embargo, al momento de adjuntar el "Documento principal de la Conclusión" el Sistema genera la fecha de registro de la conclusión en el SID "Conclusión del Expediente - SID", la que finalmente es considerada en la "Pestaña Historial" como fecha de conclusión del expediente, conforme las imágenes siguientes:

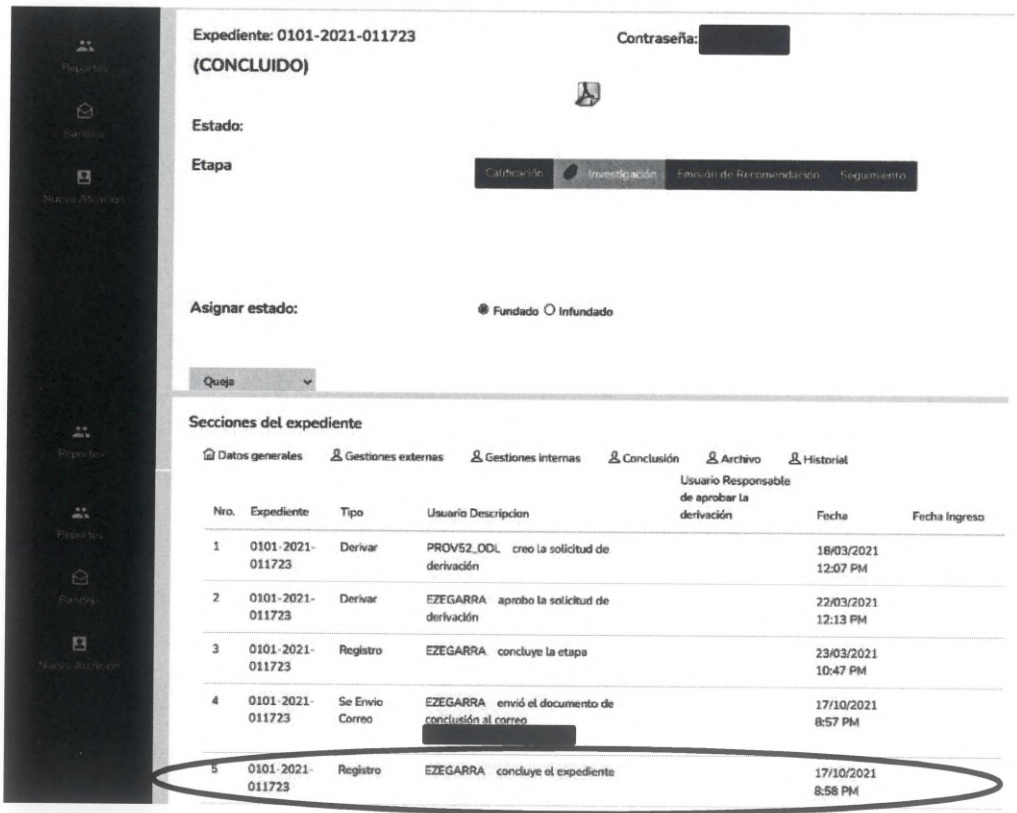
DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional -

Imagen n.° 8
Pestaña conclusión del Sistema de Información Defensorial – Fecha de Conclusión y del Documentos principal de conclusión.



Fuente: Sistema de Información Defensorial.

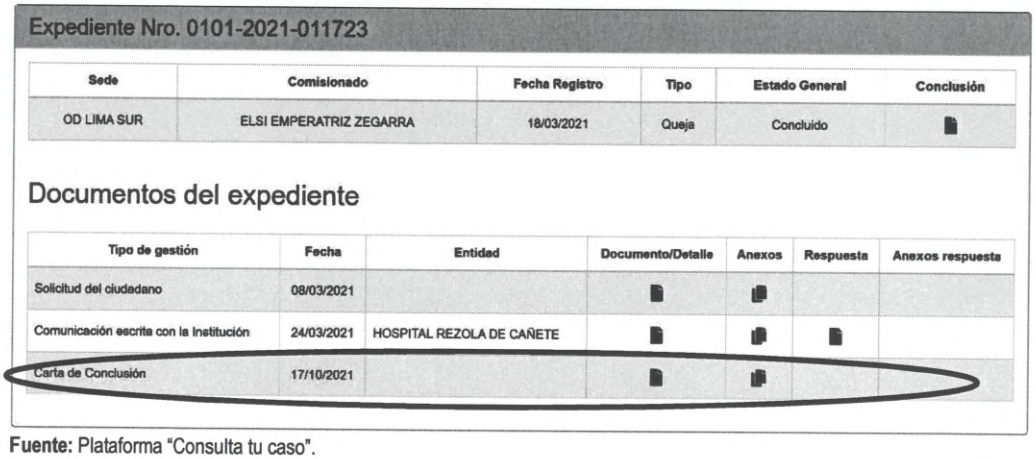
Imagen n.° 9
Pestaña conclusión de un Expediente del Sistema de Información Defensorial – Fecha de Conclusión



Fuente: Sistema de Información Defensorial

De otro lado, la Defensoría del Pueblo ha puesto en funcionamiento la plataforma denominada "Consulta tu caso" en la página web https://apps2.defensoria.gob.pe/sidPublic/acceso.jsp mediante el cual el recurrente podrá verificar ingresando un "Número de documento" y "Contraseña", el listado de expedientes generados con relación a la quejas, petitorios o consultas presentadas, el cual obtiene información del Sistema de Información Defensorial; sobre el particular, con relación a la fecha de conclusión, obtiene la fecha de la conclusión del expediente SID; asimismo, importa el documento que fue registrado en el Sistema de Información Defensorial (Conforme el ejemplo, el documento fue registrado en el SID el 17 de octubre de 2021), de acuerdo a la imagen siguiente:

Imagen n.° 10
Información de la plataforma "Consulta tu caso"



Fuente: Plataforma "Consulta tu caso".

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional -

Ahora bien, la Primera Adjuntía publicó en la intranet de la Defensoría del Pueblo la "Guía de Buenas Prácticas de Registro SID v 3 – 2021"[12] documento que tiene los objetivos siguientes:

- Ser una herramienta de inducción para el registro de quejas, petitorios y consultas en el SID versión 3, teniendo en cuenta las principales disposiciones establecidas en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
- Reforzar el manejo y registro adecuado de información en el SID versión 3 para los/as usuarios/as.
- Ser una herramienta de ayuda para el monitoreo de la gestión de casos.

Es así como, en el citado documento se precisa que en el Sistema de Información Defensorial – SID, existen secciones del expediente y una de las cuales es la sección de **Conclusión** en donde la guía menciona que son campos obligatorios que deben ser llenados por los comisionados tales como:

- Descripción de la conclusión en forma coherente y precisa.
- Documento de conclusión: acta de conclusión/carta de conclusión/informe de archivo.
- La fecha de conclusión (si no lo registra el sistema graba la fecha actual). Se debe adjuntar el documento con lo cual concluye la queja.

Asimismo, en la "Guía de Buenas Prácticas de Registro SID v 3 – 2021" se menciona sobre las buenas prácticas de Registro-Calidad de la información que señala entre otros que: *"Nuestra forma de registrar debe ser oportuna, completa y coherente, especialmente en los siguientes campos porque son visualizados directamente por el/la recurrente desde la plataforma "Consulta tu caso": la sumilla ("Datos generales"), descripción de la gestión defensorial (gestiones externas), descripción de la respuesta de la entidad (gestiones externas), la descripción de la conclusión (pestaña de conclusión), la descripción de la orientación".*

Finalmente, con memorando múltiple n.° 023 -2020-DP/PAD de 1 de setiembre de 2020 la Primera Adjunta se dirigió a los jefes de las Oficinas Defensoriales y coordinadores de los Módulos Defensoriales precisando, entre otros aspectos, lo siguiente: *"(…) que es un derecho del recurrente acceder a información que aparece en el registro que las OD/MOD tienen a cargo. Esto implica, que el registro de la información en el SID —versión 3 debe ser oportuna, clara y precisa, ya que el/la recurrente realizará el seguimiento de su expediente virtual, a través, de la plataforma "Consulta tu caso (…)".*

No obstante ello, de la revisión efectuada por la comisión auditora, a una muestra de los procedimientos de quejas en los temas de "Servicios de Salud", "Justicia y "Servicios Públicos" del período de 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, se advierte que en 72 expedientes se registró la fecha de conclusión del expediente de queja en el Sistema de Información Defensorial en fecha posterior a la conclusión de la queja, sea en la etapa de "Investigación" o "Seguimiento de recomendaciones", hasta en más de 200 días, conforme el cuadro siguiente:

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

[12] Documento suscrito por Percy Cecilio Castillo Torres el 31 de diciembre de 2020 y Publicado en la Intranet del Defensoría del Pueblo (Formatos, manuales y documentos de la página web de la Defensoría del Pueblo).

Cuadro n.° 4
Expedientes de queja con fecha de conclusión del expediente registrada posterior a la conclusión de la queja en las etapas "Investigación" o "Seguimiento de recomendaciones", respecto de la muestra del período 2021 – 2022.

Expediente	Tema	Fecha de Conclusión de la Queja (1)	Fecha de Conclusión del Expediente (2)	Diferencia en Días (2) – (1)
0101-2021-002692	Ss. Públicos	28/01/2021	19/11/2021	295
0120-2021-000153	Ss. Públicos	09/02/2021	19/11/2021	283
0101-2021-006188	Ss. Públicos	22/07/2021	28/04/2022	280
0119-2021-000023	Ss. de Salud	06/01/2021	14/09/2021	251
0101-2022-003842	Ss. Públicos	08/02/2022	10/10/2022	244
0101-2021-034307	Ss. Públicos	02/09/2021	28/04/2022	238
0120-2021-001622	Ss. Públicos	06/09/2021	28/04/2022	234
0101-2021-036820	Ss. Públicos	13/09/2021	29/04/2022	228
0120-2021-000312	Ss. de Salud	02/03/2021	12/10/2021	224
0101-2022-006477	Ss. Públicos	04/03/2022	13/10/2022	223
0120-2021-000270	Ss. de Salud	04/02/2021	14/09/2021	222
0120-2021-001807	Ss. Públicos	23/09/2021	06/04/2022	195
0120-2022-001350	Ss. Públicos	15/07/2022	23/01/2023	192
0101-2022-013433	Ss. Públicos	15/07/2022	23/01/2023	192
0101-2022-013432	Ss. Públicos	15/07/2022	23/01/2023	192
0120-2021-002127	Justicia	28/10/2021	29/04/2022	183
0120-2021-001540	Ss. Públicos	10/11/2021	28/04/2022	169
0120-2021-000743	Ss. de Salud	30/04/2021	12/10/2021	165
0120-2021-002524	Ss. Públicos	11/01/2022	10/06/2022	150
0120-2022-002138	Ss. de Salud	22/08/2022	11/01/2023	142
0101-2021-011723	Justicia	07/06/2021	17/10/2021	132
0120-2022-000722	Ss. Públicos	17/06/2022	13/10/2022	118
0120-2022-001870	Ss. Públicos	05/07/2022	20/10/2022	107
0120-2022-001868	Ss. Públicos	15/07/2022	20/10/2022	97
0120-2022-001869	Ss. Públicos	01/07/2022	30/09/2022	91
0120-2021-002445	Ss. Públicos	16/02/2022	29/04/2022	72
0120-2022-000953	Justicia	17/08/2022	27/09/2022	41
0120-2021-001185	Ss. de Salud	01/02/2022	01/03/2022	28
0120-2021-002162	Justicia	04/08/2022	31/08/2022	27
0101-2021-042626	Justicia	24/03/2022	19/04/2022	26
0120-2021-001781	Ss. de Salud	07/01/2022	01/02/2022	25
0120-2021-001260	Ss. de Salud	07/01/2022	01/02/2022	25
0120-2022-000275	Justicia	10/06/2022	29/06/2022	19
0120-2021-001313	Ss. de Salud	11/02/2022	01/03/2022	18
0120-2021-001941	Ss. de Salud	17/02/2022	02/03/2022	13
0120-2021-001356	Ss. de Salud	17/02/2022	02/03/2022	13
0120-2022-001338	Justicia	15/11/2022	27/11/2022	12
0120-2021-002081	Justicia	02/06/2022	10/06/2022	8
0120-2021-002026	Justicia	02/06/2022	10/06/2022	8

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

Expediente	Tema	Fecha de Conclusión de la Queja (1)	Fecha de Conclusión del Expediente (2)	Diferencia en Días (2) – (1)
0120-2021-001978	Justicia	02/06/2022	10/06/2022	8
0120-2022-000394	Ss. de Salud	14/07/2022	21/07/2022	7
0120-2021-001174	Ss. de Salud	21/10/2021	28/10/2021	7
0120-2021-001169	Ss. de Salud	21/10/2021	28/10/2021	7
0120-2021-002108	Justicia	05/05/2022	11/05/2022	6
0120-2022-000360	Ss. de Salud	12/10/2022	18/10/2022	6
0120-2021-002266	Ss. de Salud	26/04/2022	01/05/2022	5
0101-2022-017686	Justicia	03/02/2023	07/02/2023	4
0120-2021-002471	Ss. de Salud	28/04/2022	02/05/2022	4
0120-2021-001132	Ss. de Salud	18/11/2021	22/11/2021	4
0120-2022-000361	Ss. de Salud	02/12/2022	05/12/2022	3
0120-2021-002495	Ss. de Salud	28/04/2022	01/05/2022	3
0120-2021-002494	Ss. de Salud	29/04/2022	02/05/2022	3
0120-2021-002493	Ss. de Salud	29/04/2022	02/05/2022	3
0120-2021-001314	Ss. de Salud	29/04/2022	02/05/2022	3
0120-2021-000311	Ss. de Salud	01/10/2021	04/10/2021	3
0120-2021-002694	Ss. de Salud	20/04/2022	21/04/2022	1
0120-2021-001457	Ss. de Salud	14/02/2022	15/02/2022	1
0121-2022-001189	Justicia	12/10/2022	13/10/2022	1
0120-2022-001244	Justicia	15/09/2022	16/09/2022	1
0120-2022-000680	Justicia	12/07/2022	13/07/2022	1
0101-2022-016129	Justicia	15/09/2022	16/09/2022	1
0120-2022-001377	Ss. Públicos	18/10/2022	19/10/2022	1
0120-2022-000240	Ss. Públicos	13/10/2022	14/10/2022	1
0120-2022-002815	Ss. de Salud	19/01/2023	20/01/2023	1
0120-2022-002464	Ss. Públicos	19/01/2023	20/01/2023	1
0120-2022-000870	Ss. de Salud	09/01/2023	10/01/2023	1
0120-2021-001226	Ss. de Salud	07/03/2022	08/03/2022	1
0120-2021-001123	Ss. de Salud	17/11/2021	18/11/2021	1
0120-2021-001119	Ss. de Salud	17/01/2022	18/01/2022	1
0120-2021-000476	Ss. de Salud	18/01/2022	19/01/2022	1
0120-2021-000126	Ss. de Salud	09/09/2021	10/09/2021	1
0101-2021-030610	Ss. de Salud	01/02/2022	02/02/2022	1

Fuente: Reporte 16 del Sistema de Información Defensorial.
Elaborado por: Comisión auditora.
Leyenda: S.s. de Salud: Servicios de Salud / S.s. Públicos: Servicios Públicos.

En este contexto, se identificó que, en 72 expedientes se registró la fecha de conclusión del expediente de queja en el Sistema de Información Defensorial en fecha posterior a la conclusión de la queja en la etapa de "Investigación" o "Seguimiento de recomendaciones", lo que genera limitaciones a la verificación por los usuarios que presentan su queja, en tanto que, la plataforma "Consulta tu caso", obtiene la fecha de conclusión del expediente y el sustento de la comunicación o del informe de archivo según corresponda (Documento / Detalle); asimismo, genera que el Sistema de Información Defensorial tenga registros con fechas diferentes entre sí.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional -

2.2 Documento con el que se concluye el expediente en el SID, fue emitido con fecha posterior al registro manual de conclusión de la queja realizado por el comisionado en el Sistema de Información Defensorial.

Conforme lo antes señalado, una vez concluida la queja en la etapa de "Investigación" o "Seguimiento de recomendaciones", el Protocolo de Actuaciones Defensoriales[13] establecía que, se debe comunicar al recurrente mediante carta, donde se le informa las gestiones realizadas por la Oficina Defensorial y el resultado de la intervención. Esta se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería. Cuando por las circunstancias no puedan notificar a través de dichos medios, corresponde realizar otras gestiones para informar al recurrente sobre la conclusión de su procedimiento y emitir un informe de archivo, con la finalidad de que tome conocimiento del resultado de la intervención.

Es así que, de la revisión efectuada por la comisión auditora, a una muestra de los procedimientos de quejas en los temas de "Servicios de Salud", "Justicia y "Servicios Públicos" del período de 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, se advierte que, en 17 expedientes en los cuales la carta de conclusión o informe de archivo fue emitido con fecha posterior al registro manual de conclusión de la queja realizado por el comisionado en el Sistema de Información Defensorial (SID), conforme se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro n.° 5
Documento con el que concluye el expediente fue emitido con fecha posterior a la conclusión de la queja, respecto de la muestra del período 2021 – 2022.

Expediente	Fecha de Conclusión de la Queja (1)	Fecha de Conclusión del Expediente - SID	Fecha de Emisión del Documento de Conclusión (2)	Diferencia en Días (2) - (1)
0120-2022-001350	15/07/2022	23/01/2023	17/01/2023	186
0101-2022-013433	15/07/2022	23/01/2023	17/01/2023	186
0101-2022-013432	15/07/2022	23/01/2023	17/01/2023	186
0120-2022-000722	17/06/2022	13/10/2022	13/10/2022	118
0120-2022-000953	17/08/2022	27/09/2022	22/09/2022	36
0120-2022-002138	22/08/2022	11/01/2023	5/09/2022	14
0101-2021-042626	24/03/2022	19/04/2022	6/04/2022	13
0120-2021-002081	02/06/2022	10/06/2022	9/06/2022	7
0120-2021-002026	02/06/2022	10/06/2022	9/06/2022	7
0120-2021-001978	02/06/2022	10/06/2022	9/06/2022	7
0120-2021-002108	05/05/2022	11/05/2022	10/05/2022	5
0120-2022-000275	10/06/2022	29/06/2022	14/06/2022	4
0101-2022-017686	03/02/2023	07/02/2023	6/02/2023	3
0120-2021-001457	14/02/2022	15/02/2022	15/02/2022	1
0101-2021-011723	07/06/2021	17/10/2021	8/06/2021	1
0120-2022-001377	18/10/2022	19/10/2022	19/10/2022	1
0120-2021-001119	17/01/2022	18/01/2022	18/01/2022	1

Fuente: Reporte 16 del Sistema de Información Defensorial
Elaborado por: Comisión auditora.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

13 Protocolo de Actuaciones Defensoriales" aprobado por Resolución Administrativa n.° 0014-2019-DP/PAD de 21 de febrero de 2019 (Vigente en el período 2021 y 2022).

En este contexto, se identificó que, en 17 expedientes se emitió el documento de conclusión de la queja en una fecha posterior al registro manual de la conclusión de la queja, generando u ocasionando que la conclusión real del expediente sea posterior al registro manual realizado en el Sistema; asimismo, este aspecto limita la verificación del estado de la queja en la plataforma "Consulta tu caso".

II. DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

Cabe señalar, que las deficiencias reveladas no constituyen necesariamente todos los aspectos de control interno que podrían ser situaciones reportables, debido a que estas fueron identificadas como resultado de la evaluación de las operaciones, procesos, actividades y sistemas relacionados con los objetivos de la auditoría, y no con el propósito de evaluar en su conjunto la estructura de control interno en la Oficina Defensorial Lima Sur.

1. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN REGISTRADA EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEFENSORIAL SIN CARACTERÍSTICAS DE CONFIABILIDAD, OPORTUNIDAD Y UTILIDAD, PONE EN RIESGO LA TRANSPARENCIA EN EL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS FINES DE ATENCIÓN DE QUEJAS EN LA OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR.

El artículo 11° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales[14] establece la obligatoriedad del registro de gestiones en el Sistema de Información Defensorial (SID), señalando que es obligatorio el registro de *"(...) La conclusión del expediente, adjuntando al mismo el documento correspondiente (...)"*; al respecto, el glosario adjunto al Protocolo de Actuaciones Defensoriales, señala que, el Sistema de Información Defensorial (SID) es el: *"Instrumento de gestión que permite el registro y sistematización de las actuaciones defensoriales realizadas para atender los casos, a instancia de parte o de oficio"*; en tal sentido, el registro de cada actuación defensorial (Documentos, fechas y otros) debe corresponder a los hechos.

Asimismo, el artículo 49° del mencionado Protocolo establecía que: "*La conclusión de la queja en la etapa de investigación se comunica mediante carta, en la cual se informa al/a la recurrente las gestiones realizadas y el resultado de nuestra intervención* (...)"; de igual forma, el artículo 57° prescribía que: *"La conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones se comunica mediante carta, en la cual se informa al/a la recurrente las gestiones realizadas y el resultado de nuestra intervención (...)"*; en tal sentido, en ambos casos, la conclusión de la queja se comunicaba mediante carta, en la cual se informaba al recurrente las gestiones realizadas y el resultado de la intervención de la Oficina Defensorial Lima Sur.

Sobre el particular, los artículos 49° y 57° de la versión actual del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, establecen que: *"(...) Artículo 49º.- Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de investigación. - Cuando la queja concluya en la etapa de investigación y no corresponda continuar con las siguientes etapas, deberá informarse al/a la recurrente de las gestiones realizadas y el resultado de nuestra intervención. (...) Artículo 57º.- Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones. - A la conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones, se informa al/a la recurrente las gestiones realizadas y el resultado de nuestra intervención (...)"*.

En tal sentido, para el registro de la conclusión de la queja en el aplicativo de la Defensoría del Pueblo denominado Sistema de Información Defensorial (SID), se debe consignar la fecha de conclusión de la queja y la descripción de la conclusión, entre otros datos, adjuntando el documento de sustento respectivo, como la carta de conclusión o el informe de archivo.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

[14] Versión vigente el 2021 y 2022.

Sobre el particular, en el citado Sistema de Información Defensorial se verificó que, en la pestaña "Conclusión" en el rubro "Datos de la conclusión" se ubica el campo "Fecha de Conclusión" al cual, se ingresa la fecha: ***"Conclusión de la queja"***[15]; es de precisar que, el dato (de la fecha) de este campo es ingresado de forma manual por los comisionados, el cual representa la fecha de conclusión de la etapa de "Investigación" o "Seguimiento de recomendaciones" de ser el caso, el cual se puede observar en la Imagen n.° 5; cabe precisar que, esta fecha (Conclusión de la Queja) ingresada de manera manual en el Sistema de Información Defensorial, es exportada al Reporte n.° 16 como "F.CONCLUSIÓN (SEGÚN GESTIÓN)", la cual corresponde a la fecha de conclusión de la queja.

1.1. Documento de la conclusión emitido con fecha posterior al registro manual de conclusión de la queja en el Sistema de Información Defensorial.

Al respecto, del Sistema de Información Defensorial se verificó que, en la pestaña "Historial" en el rubro "Descripción" se ubica el campo "Concluye el expediente" el cual, correspondería a la ***"Conclusión del expediente -SID"***[16]; es de precisar que, los datos de este campo son exportados luego de guardar y concluir la información registrada en la sección "Conclusión" en el rubro donde se registra el campo correspondiente al "Documento de la conclusión"; por lo que, luego de ingresar el documento, o guardar la pestaña sin adjuntar documento, y guardar la información registrada, se genera la fecha de ***"Conclusión del expediente".***

Es así que, conforme a lo detallado en el Aspecto Relevante n.° 2.2 del Informe, se verificó que, en 17 expedientes, la carta de conclusión o informe de archivo se han emitido con fecha posterior al registro manual de conclusión de la queja realizado por el comisionado en el Sistema de Información Defensorial.

1.2. Documento con el que se concluye la queja, no se adjunta en el Sistema de Información Defensorial, por tanto no se refleja en el aplicativo de consulta del recurrente.

El artículo 11° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales[17] establece la obligatoriedad del registro de gestiones en el Sistema de Información Defensorial (SID) precisando que, es obligatorio el registro de: "(...) *La conclusión del expediente, adjuntando al mismo el documento de sustento correspondiente* (...)";

Cabe precisar que los documentos de conclusión de acuerdo al Protocolo de Actuaciones Defensoriales son los siguientes:

- Carta de Conclusión, documento en el cual se deja constancia de haber comunicado al afectado o recurrente la culminación de la actuación de la Defensoría del Pueblo ante su solicitud de intervención, informado las gestiones realizadas y el resultado de la intervención. Se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería; cuando por las circunstancias no se pueda notificar a través de estos medios, corresponde realizar otras gestiones para informar al/a la recurrente sobre la conclusión de su procedimiento y emitir un informe de archivo.

- Informe de Archivo, documento en el cual constan las razones por las cuales se procede a la conclusión de un procedimiento de oficio, cuando las acciones defensoriales fueron realizadas por iniciativa de la oficina como parte de las supervisiones que efectúa, por denuncias recibidas de la ciudadanía o por difusión de los medios periodísticos. También se elabora un informe de archivo cuando no haya sido posible contactar al/a la recurrente

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

15 La denominación de la "Conclusión de la queja" es considerada para efectos de la emisión de este informe.
16 La denominación de la "Conclusión del expediente - SID" es considerada para efectos de la emisión de este informe.
17 Protocolo de Actuaciones Defensoriales" aprobado por Resolución Administrativa n.° 0014-2019-DP/PAD de 21 de febrero de 2019 (Vigente en el período 2021 y 2022.

u afectado/a en el domicilio, correo electrónico o teléfono consignados por él, para informarle sobre la conclusión de su caso.

De la revisión efectuada por la comisión auditora, a una muestra de los procedimientos de quejas en los temas de "Servicios de Salud", "Justicia" y "Servicios Públicos" del período de 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 realizados por la Oficina Defensorial de Lima Sur, se han identificado 24 expedientes en los cuales se registró la fecha de conclusión del expediente de queja en el Sistema de Información Defensorial sin adjuntar el documento que sustente la conclusión; además se identificaron 4 expedientes en los cuales se adjuntó un documento que no correspondía al expediente, conforme se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro n.° 6
Expedientes en los que no se adjuntó el documento que sustente la conclusión respecto de la muestra del período 2021 – 2022

Expediente	Fecha de Conclusión de la Queja (Sección Conclusión)	Fecha de Conclusión del Expediente (Sección Historial)	Observación
0101-2021-002522		07/07/2021	Sin informe de archivo
0120-2021-000430	30/09/2021	30/09/2021	Sin informe de archivo
0119-2021-000023	06/01/2021	14/09/2021	Sin informe de archivo
0101-2021-002692	28/01/2021	19/11/2021	Sin informe de archivo
0120-2021-000270	04/02/2021	14/09/2021	Sin informe de archivo
0120-2021-000153	09/02/2021	19/11/2021	Sin informe de archivo
0120-2021-000312	02/03/2021	12/10/2021	Sin informe de archivo
0120-2021-000743	30/04/2021	12/10/2021	Sin carta de conclusión
0101-2021-004997	24/05/2021	24/05/2021	Sin informe de archivo
0120-2021-000495	07/07/2021	07/07/2021	Sin informe de archivo
0101-2021-006188	22/07/2021	28/04/2022	Sin carta de conclusión
0101-2021-034307	02/09/2021	28/04/2022	Sin informe de archivo
0120-2021-001622	06/09/2021	28/04/2022	Sin informe de archivo
0101-2021-036820	13/09/2021	29/04/2022	Sin carta de conclusión
0120-2021-000350	22/09/2021	22/09/2021	Sin informe de archivo
0120-2021-001807	23/09/2021	06/04/2022	Sin informe de archivo
0120-2021-002127	28/10/2021	29/04/2022	Sin informe de archivo
0120-2021-001540	10/11/2021	28/04/2022	Sin informe de archivo
0120-2021-002524	11/01/2022	10/06/2022	Sin informe de archivo
0120-2021-001185	01/02/2022	01/03/2022	Sin informe de archivo
0120-2021-002445	16/02/2022	29/04/2022	Sin informe de archivo
0120-2022-001870	05/07/2022	20/10/2022	Sin informe de archivo
0120-2022-001868	15/07/2022	20/10/2022	Sin informe de archivo
0120-2022-002464	19/01/2023	20/01/2023	Sin informe de archivo

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPUBLICA DEL PERU

Expediente	Fecha de Conclusión de la Queja (Sección Conclusión)	Fecha de Conclusión del Expediente (Sección Historial)	Observación
0120-2021-000052	17/05/2021	17/05/2021	Documento no corresponde al expediente (*)
0120-2022-001748	22/11/2022	22/11/2022	Documento no corresponde al expediente (*)
0120-2022-000394	14/07/2022	21/07/2022	Documento no corresponde al expediente (*)
0120-2021-001384	27/04/2022	27/04/2022	Documento no corresponde al expediente (*)

Fuente: Reporte 16 y datos del Sistema de Información Defensorial.
Elaborado por: Comisión auditora.

En este contexto, se verificó que en 24 expedientes se registró la fecha de conclusión del expediente de queja en el Sistema de Información Defensorial sin adjuntar el documento de sustento de la conclusión, asimismo se identificaron 4 expedientes en los cuales se adjuntó otro documento que no correspondía al expediente, lo que genera limitaciones para la verificación por los usuarios que presentan su queja, en tanto que, la plataforma "Consulta tu caso", obtiene la fecha y el documento de conclusión del expediente y el sustento de la comunicación o del informe de archivo según corresponda (Documento / Detalle).

Sobre el particular, el comentario 01 de la Norma Básica 3.8 "Documentación de procesos, actividades y tareas" de las Normas de Control Interno, dispone que: *"Los procesos, actividades y tareas que toda entidad desarrolla deben ser claramente entendidos y estar correctamente definidos de acuerdo con los estándares establecidos por el titular o funcionario designado, para así garantizar su adecuada documentación. Dicha documentación comprende también los registros generados por los controles establecidos, como consecuencia de hechos significativos que se produzcan en los procesos, actividades y tareas, debiendo considerarse como mínimo la descripción de los hechos sucedidos, el efecto o impacto, las medidas adoptadas para su corrección y los responsables en cada caso."*.

Finalmente, el comentario 02 del numeral 5.1.2 "Monitoreo oportuno del control interno" regula que: *"02 Mediante el monitoreo, la supervisión busca asegurar que los controles operen y sean modificados apropiadamente de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional. Asimismo, se debe valorar si, en el cumplimiento de la misión de la entidad, se alcanzan los objetivos generales del control interno y si se contribuye al aseguramiento de la calidad"*.
Al respecto, la situación expuesta, corrobora la insuficiente supervisión de las labores que se realizan en la Oficina Defensorial Sur al registro de información y documentación en el Sistema de Información Defensorial, lo cual afecta la eficacia y calidad del funcionamiento del control interno.

2. DURANTE LOS PERÍODOS 2021 Y 2022 SE REGISTRÓ NOVENTA Y UNO EXPEDIENTES DE QUEJAS EN TEMAS DE SERVICIOS DE SALUD, JUSTICIA Y SERVICIOS PÚBLICOS, FUERON TRAMITADOS EXCEDIENDO LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN EL PROTOCOLO DE ACTUACIONES DEFENSORIALES, SIN ADOPTAR ACCIONES QUE PERMITAN SU MONITOREO OPORTUNO, SEGUIMIENTO CONTÍNUO Y EVALUACIONES PUNTUALES, LO QUE AFECTARÍA EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.

La Defensoría del Pueblo tiene la función de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, así como, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía; para ello, su Ley Orgánica le establece la atribución de atender quejas, consultas y pedidos de

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

ciudadanos que, por alguna causa, han experimentado la vulneración de sus derechos fundamentales constitucionales; así como, la deficiente o afectación en la prestación de los servicios públicos, en atención a ello, elabora y emite informes con recomendaciones o exhortaciones a las autoridades, cuyo cumplimiento encuentra sustento en su poder de persuasión y en la fortaleza de argumentos técnicos, éticos y jurídicos.

Al respecto, la Ley n.° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, establece las pautas básicas del procedimiento de actuaciones defensoriales para el cumplimiento de sus funciones constitucionales; en este contexto, mediante Resolución Administrativa n.° 0014-2019-DP/PAD de 21 de febrero de 2019 y modificatorias[18], la Defensoría del Pueblo aprobó el documento denominado "Protocolo de Actuaciones Defensoriales" el cual brinda las pautas para el procedimiento de "Atención de Casos" que son representados por la ciudadanía; así como para su intervención de oficio, a fin de fortalecer el cumplimiento de las labores defensoriales mediante el uso de una metodología de trabajo que permita alcanzar el cumplimiento de las metas previstas por la institución.

Sobre el particular, el artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo aprobado por Resolución Defensorial n.° 007-2019/DP de 2 de abril de 2019 y modificatorias[19], establece que la Primera Adjuntía es la instancia que supervisa, gestiona, asesora y propone al Defensor del Pueblo, las estrategias, políticas y planes referidos a las funciones sustantivas de la entidad, siendo responsable de planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las acciones de los órganos de línea, órganos desconcentrados y otros órganos que se encuentren bajo su cargo, propiciando el logro de los objetivos y metas institucionales.

Es así como, la Defensoría del Pueblo utiliza el Sistema de Información Defensorial (SID)[20] como un instrumento de gestión que permite el registro y sistematización de las actuaciones defensoriales realizadas para atender los casos a instancias de parte o de oficio; asimismo, el artículo 11° del "Protocolo de Actuaciones Defensoriales", establece las obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID.

Ahora bien, el artículo 24° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, establece un nivel de supervisión para verificar el cumplimiento de los procedimientos y plazos establecidos; por lo que, señala lo siguiente:

> Artículo 24º.- Supervisión a cargo de los/as jefes/as de OD y coordinadores/as de MOD
> Los/as jefes/as de las OD y coordinadores/as de los MOD supervisan la atención de los expedientes que se tramitan en sus respectivas dependencias. Para ello, realizan evaluaciones semestrales sobre la base de una muestra de expedientes en trámite.
> En dichas evaluaciones semestrales, se determina el cumplimiento de los siguientes aspectos:
> 1. La adecuada calificación y gestión de los procedimientos que se tramitan en las OD y MOD a su cargo.
> 2. Que la información registrada en los expedientes físicos y en el SID corresponda a la forma de trámite seleccionada.
> 3. El cumplimiento de las disposiciones del presente protocolo por parte de los/as comisionados/as de las sedes a su cargo.
>
> Los/as jefes/as de las OD y coordinadores/as de los MOD emiten los respectivos informes que son enviados a la PAD durante la segunda quincena del mes siguiente a cada semestre.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional

"Protocolo de Actuaciones Defensoriales" aprobado por Resolución Administrativa n.° 0014-2019-DP/PAD de 21 de febrero de 2019, modificada por Resolución Administrativa n.° 004-2023-DP/PAD de 24 de enero de 2023, y modificada por Resolución Administrativa n.° 016-2023-DP/PAD de 20 de abril de 2023.

Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo aprobado por Resolución Defensorial n.° 007-2019/DP de 2 de abril de 2019, modificado por Resolución Defensorial n.° 004-2022/DP de 11 de febrero de 2022 y modificado por Resolución Defensorial n.° 009-2022/DP de 23 de junio de 2022.

20 Glosario n.° 19 del "Protocolo de Actuaciones Defensoriales".

Cabe precisar que, el artículo 24° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, vigente en los años 2021 y 2022, establecía que esta evaluación se realizara de manera trimestral.

De otro lado, de la muestra[21] identificada para la ejecución de la Auditoría de Cumplimiento, se verificó que 88 expedientes fueron concluidos superando el plazo máximo de 60 días hábiles establecido en el artículo 46° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales vigente el 2021 y 2022; asimismo, se constató que 7 expedientes fueron concluidos superando el plazo máximo de 50 días hábiles establecido para la etapa de "Seguimiento de recomendaciones" y regulado en el artículo 55° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales vigente el 2021 y 2022.

Es así como, el procedimiento de "Atención y conclusión de quejas" establece un procedimiento de supervisión dispuesto por el artículo 24° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales; al respecto, la Primera Adjuntía mediante memorando n.° 266-2023-DP/PAD de 15 de junio de 2023 señaló que, en el período 2021 al 2022, la Oficina Defensorial Lima Sur únicamente remitió[22] los documentos siguientes: Memorando n.° 110-2021-DP/OD LIMA SUR de 21 de octubre de 2021 en el cual remitió a la Primera Adjuntía la *evaluación de los expedientes en trámite del III trimestre 2021 (julio a setiembre)*; Memorando n.° 016-2022-DP/OD LIMA SUR de 7 de febrero de 2022 en el cual remitió a la Primera Adjuntía el *Informe de evaluación de la gestión de casos de la Oficina Defensorial de Lima Sur, correspondientes a la evaluación de los expedientes en trámite del IV trimestre 2021 (octubre a diciembre).*

En tal sentido, se colige que la Oficina Defensorial Lima Sur, no remitió informes trimestrales correspondientes al primer y segundo trimestre del año 2021; así como, al primer, segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2022.

Sobre el particular, el comentario 01 de la Norma Básica 5.1.1 "Prevención y Monitoreo" de las Normas de Control Interno, dispone que: *"La supervisión constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de los procesos y operaciones que lleva a cabo la entidad, sean de gestión, operativas o de control. En su desarrollo intervienen actividades de prevención y monitoreo por cuanto, dada la naturaleza integral del control interno, resulta conveniente vigilar y evaluar sobre la marcha, es decir conforme transcurre la gestión de la entidad, para la adopción de las acciones preventivas o correctivas que oportunamente correspondan"*; de la misma forma, el numeral 5.1.1 "Prevención y Monitoreo" regula que: *"El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos"*.

Asimismo, los comentarios de la Norma Básica 3.9 "Revisión de procesos, actividades y tareas" de las Normas de Control Interno, dispone que: *"01 Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas deben proporcionar seguridad de que éstos se estén desarrollando de acuerdo con lo establecido en los reglamentos, políticas y procedimientos, así como asegurar la calidad de los productos y servicios entregados por las entidades. Caso contrario se debe detectar y corregir oportunamente cualquier desviación con respecto a lo planeado. 02 Las revisiones periódicas de*

---

21 Expedientes de los años 2021 y 2022, en temas de "Servicios de Salud", "Justicia y "Servicios Públicos", que fueron concluidos en la etapa de investigación con más de 60 días desde la presentación de la queja hasta la conclusión de la queja; así como, los que fueron concluidos en la etapa de seguimiento de recomendaciones, con más de 120 días desde la presentación de la queja hasta la conclusión de la queja.

22 Mediante memorando n.° 015-2023-DP/OCI-CA-001 de 12 de junio de 2023 se solicitó a la Primera Adjuntía lo siguiente: *"Los documentos e información adjunta, mediante los cuales la Oficina Defensorial Lima Sur envió a la Primera Adjuntía los informes de las evaluaciones trimestrales realizadas en su sede, correspondiente al período 1 de enero 2021 al 31 de diciembre de 2022, en cumplimiento del Artículo 24° del Protocolo de Actuaciones defensoriales. 2. Otros documentos con las mismas características"*; en tal sentido, la Primera Adjuntía mediante memorando n.° 263-2023-DP/PAD de 13 de junio de 2023 señaló que: *"(...) cumplimos con remitir los documentos pertinentes en atención a lo solicitado"*; asimismo, anexó varios archivos; sin embargo, no detalló los documentos que fueran remitidos por la Oficina Defensorial Lima Sur; por lo tanto, mediante memorando n.° 017-2023-DP/OCI-CA-001 de 15 de junio de 2023 se le reiteró el pedido, solicitando la precisión de los documentos; en tal sentido, la Primera Adjuntía mediante memorando 266-2023-DP/PAD de 15 de junio de 2023 señaló que: *"(...) me permito señalar que la Primera Adjuntía recibió —por parte de la Oficina Defensorial de Lima Sur— los Memorandos n° 110-2021-DP/OD LIMA SUR y 016-2022- DP/OD LIMA SUR, durante el período 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022. (...)"*.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional -

los procesos, actividades y tareas deben brindar la oportunidad de realizar propuestas de mejora en éstos con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia, y así contribuir a la mejora continua en la entidad".

Finalmente, el comentario 05 del numeral 5.1.2 "Monitoreo oportuno del control interno" regula que: *"Las evaluaciones puntuales se realizan para determinar la calidad y eficacia de los controles en una etapa predefinida de los procesos y operaciones de la entidad. El rango y la frecuencia de las evaluaciones puntuales dependerán de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos permanentes de seguimiento. Ambas modalidades se correlacionan, respectivamente, con las categorizaciones del control gubernamental previstas en la Ley N° 27785 (artículos 7 y 8) que diferencian el control previo, simultáneo y posterior".*

En este contexto se verificó que, la Defensoría del Pueblo no ha establecido un control continuo oportuno que permita valorar la eficacia y oportunidad de su funcionamiento en el tiempo. Al respecto, la situación expuesta, corrobora la falta de diligencia en la supervisión de las labores que se realizan en la Oficina Defensorial Sur, lo cual afecta la eficacia y calidad del funcionamiento del control interno.

3. REGULACIÓN PARA EL INICIO DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DISCIPLINARIO POR LA FALTA DEL DEBER DE COOPERACIÓN SIN LA PRECISIÓN DE LOS CASOS LIMITA EL EJERCICIO DE CONTROL Y AFECTARÍA LA OPORTUNA DECISIÓN DE GESTIONES PARA LOGRAR LA PERSUASIÓN QUE PERMITA UN CAMBIO DE ACTITUD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

La Defensoría del Pueblo tiene el encargo constitucional de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, así como, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía; es por ello que, la Constitución Política del Perú ha establecido expresamente el deber de los órganos públicos de colaborar con la Defensoría del Pueblo cuando ésta lo requiera.

Al respecto, la Ley n.° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo[23], establece que los funcionarios de los organismos públicos proporcionarán la información solicitada por la Defensoría del Pueblo, facilitando las inspecciones que realicen, para lo cual podrán apersonarse sin previo aviso para obtener datos o informaciones necesarias.

Las autoridades, funcionarios y servidores de los organismos públicos proporcionarán las informaciones solicitadas por el Defensor del Pueblo, así como facilitarán las inspecciones que éste disponga a los servicios públicos, establecimientos de la Policía Nacional y penitenciarios y entidades estatales sometidas a su control. Para tal objeto podrá apersonarse, incluso sin previo aviso, para obtener los datos o informaciones necesarias, realizar entrevistas personales, o proceder al estudio de expedientes, informes, documentación, antecedentes y todo otro elemento que, a su juicio, sea útil.

---

[23] Ley n.° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo
Artículo 16°.- Las autoridades, funcionarios y servidores de los organismos públicos proporcionarán las informaciones solicitadas por el Defensor del Pueblo, así como facilitarán las inspecciones que éste disponga a los servicios públicos, establecimientos de la Policía Nacional y penitenciarios y entidades estatales sometidas a su control. Para tal objeto podrá apersonarse, incluso sin previo aviso, para obtener los datos o informaciones necesarias, realizar entrevistas personales, o proceder al estudio de expedientes, informes, documentación, antecedentes y todo otro elemento que, a su juicio, sea útil.
Artículo 17°.- Lo dispuesto en el artículo anterior se cumplirá sin perjuicio de las restricciones legales, en materia de secreto judicial y de la invocación del interés superior del Estado, en casos debidamente justificados como tales por los órganos competentes, únicamente en cuestiones relativas a seguridad, a la defensa nacional o a relaciones internacionales. La decisión de no remitir o exhibir documentos por razones aludidas en el párrafo anterior deberá ser acordada por el Jefe del Sector respectivo en concordancia con los Ministros de Defensa, del Interior, o de Relaciones Exteriores según el caso, de lo cual se extenderá certificación que será remitida al Defensor del Pueblo. Cuando un mismo hecho violatorio de derechos humanos esté siendo investigado por otra autoridad, funcionario o institución del Estado, el Defensor del Pueblo podrá tener acceso a las informaciones pertinentes. Asimismo, podrá aportar a las autoridades competentes los elementos provenientes de su propia investigación.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

En este contexto, mediante Resolución Administrativa n.° 0014-2019-DP/PAD de 21 de febrero de 2019 y modificatorias[24], la Defensoría del Pueblo aprobó el documento denominado "Protocolo de Actuaciones Defensoriales" el cual brinda las pautas para el procedimiento de "Atención de Casos" que son representados por la ciudadanía; así como para su intervención de oficio, a fin de fortalecer el cumplimiento de las labores defensoriales mediante el uso de una metodología de trabajo que permita alcanzar el cumplimiento de las metas previstas por la institución.

Es así como, el "Protocolo de Actuaciones Defensoriales" establece que, la Defensoría del Pueblo cuando requiera mayores elementos para declarar fundada un queja, remitirá a la entidad quejada un pedido de información formal, garantizando que la información recabada sea adecuada y suficiente para formular una recomendación, cuando corresponda; así también, regula el supuesto en el que, el pedido de información no fuese atendido, disponiendo que en estos casos, se remita una comunicación o se suscriba un acta defensorial, otorgándole un plazo adicional de 5 días calendario para el cumplimiento de los requisitos.

Ahora bien, en caso que el pedido reiterativo no sea atendido, el artículo 45° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales establece que: *"(…) el/la jefe/a de la OD o coordinador/a del MOD puede solicitar el inicio del procedimiento disciplinario correspondiente, salvo en los casos expresamente excluidos por el Artículo 21º de la LODP. El/la jefe/a de OD o coordinador/a del MOD debe contar con la autorización de la PAD para el pedido de inicio del procedimiento disciplinario correspondiente. Adicionalmente, en los casos en que no se cumpla con dar respuesta al pedido reiterativo de información, los/as jefes/as de las OD o coordinadores/as de los MOD informan semestralmente a la PAD sobre estas quejas. Para ello, remitirán un listado indicando número de expediente; nombre del/de la recurrente y afectado/a; la/s entidad/es; y el número de oficio del pedido de información y del reiterativo. Adjunto a dicho listado, se deberá acompañar copia de los oficios enviados".*

En tal sentido, considerando que la entidad cuenta con facultades que se originan en su autoridad ética y en su capacidad de persuadir a las entidades públicas, la colaboración de las entidades supervisadas es fundamental para el cumplimiento de sus fines[25].

Es así como, mediante memorando n.° 016-2023-DP/OCI-CA-001 de 14 de junio de 2023, la comisión auditora solicitó a la Oficina Defensorial Lima Sur, que precise lo siguiente: *"(…) cuántas veces su dependencia requirió autorización a la Primera Adjuntía, para solicitar el inicio del procedimiento disciplinario correspondiente, en el período 2021 al 2022, en mérito al Artículo 45° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales (…)"*; sobre el particular, la Oficina Defensorial Lima Sur mediante memorando n.° 070-2023-DP/OD LIMA SUR de 19 de junio de 2023 señaló que: *"(…) En el período de la referencia no se implementó el procedimiento establecido en el artículo 45° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales (…)"*; es así como, se constató que la Oficina Defensorial Lima Sur en los años 2021 y 2022, no solicitó la autorización a la Primera Adjuntía para requerir el inicio del procedimiento disciplinario ante la falta del deber de cooperación en la atención de un reiterativo de información solicitado por la Defensoría del Pueblo.

Es de precisar que dicha potestad de solicitar el inicio del procedimiento administrativo disciplinario ante el incumplimiento del deber de colaboración no está regulada en supuestos de evaluación que permitan identificar los casos en los que el funcionario responsable de la Defensoría del Pueblo pueda accionar dicha prerrogativa; por lo tanto, la discrecionalidad[26] que puede tener el funcionario

[24] "Protocolo de Actuaciones Defensoriales" aprobado por Resolución Administrativa n.° 0014-2019-DP/PAD de 21 de febrero de 2019, modificada por Resolución Administrativa n.° 004-2023-DP/PAD de 24 de enero de 2023, y modificada por Resolución Administrativa n.° 016-2023-DP/PAD de 20 de abril de 2023.

[25] Defensoría del Pueblo. Vigesimoprimer informe anual 2017. P.31.

[26] El Protocolo de Actuaciones Defensoriales establece que la Discrecionalidad es uno de los principios en el que los procedimientos se sustentan, señalando que: "La Defensoría del Pueblo, de acuerdo con sus competencias constitucionales y legales, evalúa los pedidos de intervención de la ciudadanía y los califica como queja, petitorio o consulta. Asimismo, define la estrategia más conveniente para el cumplimiento de sus funciones, así como el tipo de actuación defensorial más adecuada. Puede determinar la atención prioritaria de ciertos temas".

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional

público para determinar solicitar el inicio del procedimiento administrativo disciplinario ante el incumplimiento del deber de colaboración, podría generar arbitrariedad en la decisión en el entendido de que el ejercicio de la discrecionalidad administrativa a de ir dirigido al cumplimiento del fin perseguido en la norma.

Sobre el particular, el comentario 01 de la Norma Básica 3.8 "Documentación de procesos, actividades y tareas" de las Normas de Control Interno, dispone que: *"Los procesos, actividades y tareas que toda entidad desarrolla deben ser claramente entendidos y estar correctamente definidos de acuerdo con los estándares establecidos por el titular o funcionario designado, para así garantizar su adecuada documentación. Dicha documentación comprende también los registros generados por los controles establecidos, como consecuencia de hechos significativos que se produzcan en los procesos, actividades y tareas, debiendo considerarse como mínimo la descripción de los hechos sucedidos, el efecto o impacto, las medidas adoptadas para su corrección y los responsables en cada caso."*.

De la misma forma, los cometarios numeral 3.3 "Evaluación Costo - Beneficio" regula que: *"01 Debe considerarse como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio de él se pueda obtener. Para ello la evaluación de los controles debe hacerse a través de dos criterios: factibilidad y conveniencia. 02 La factibilidad tiene que ver con la capacidad de la entidad de implantar y aplicar el control eficazmente, lo que está determinado, fundamentalmente, por su disponibilidad de recursos, incluyendo personal con capacidad para ejecutar los procedimientos y medidas del caso y obtener los objetivos de control pretendidos. 03 La conveniencia se relaciona con los beneficios esperados en comparación con los recursos invertidos, y con la necesidad de que los controles se acoplen de manera natural a los procesos, actividades y tareas de los empleados y se conviertan en parte de ellos"*.

Finalmente, el comentario 02 del numeral 5.1.2 "Monitoreo oportuno del control interno" regula que: *"02 Mediante el monitoreo, la supervisión busca asegurar que los controles operen y sean modificados apropiadamente de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional. Asimismo, se debe valorar si, en el cumplimiento de la misión de la entidad, se alcanzan los objetivos generales del control interno y si se contribuye al aseguramiento de la calidad"*.

La situación expuesta, podría generar que los funcionarios competentes de la Defensoría del Pueblo utilicen la atribución normativa de solicitar el inicio del procedimiento administrativo disciplinario por incumplimiento del deber de cooperación sin precisión y con criterios diferentes o aislados, debido a la falta de regulación específica de los procesos, actividades y tareas claramente definidas, con el riesgo de afectar el cumplimiento oportuno de las metas y objetivos de la actividad, poniendo en evidencia la ausencia de mecanismos de control interno orientados a evitar su ocurrencia.

4. IMPLEMENTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN A LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD O A LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA RESPECTO DE LAS RECOMENDACIONES QUE NO HAYAN SIDO ACOGIDAS O FUERON ACOGIDAS PARCIALMENTE, SIN ESTABLECER SUS REQUISITOS, AFECTARÍA LA EFICACIA DE LAS RECOMENDACIONES Y LIMITA EL CAMBIO QUE SE PUEDE GENERAR EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La Defensoría del Pueblo tiene el encargo constitucional de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, así como, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Al respecto, la Ley n.° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo[27], establece que el Defensor del Pueblo como resultado de la investigación realizada puede formular a las autoridades,

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

[27] Ley n.° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo
Artículo 26°.- El Defensor del Pueblo, con ocasión de sus investigaciones, puede formular a las autoridades, funcionarios y servidores de la administración pública advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas.

funcionarios y servidores de la administración pública recomendaciones y sugerencias para la adopción de nuevas medidas; asimismo, señala que, en todos los casos los funcionarios están obligados a responder por escrito en el plazo improrrogable de 30 días. Ahora bien, si como consecuencia de las recomendaciones, no se adoptase una medida adecuada o la entidad administrativa no la acogiera, el Defensor del Pueblo podrá poner en conocimiento de este hecho al ministro del Sector o de la máxima autoridad de la respectiva institución y, cuando corresponda, de la Contraloría General de la República.

En este contexto, mediante Resolución Administrativa n.° 0014-2019-DP/PAD de 21 de febrero de 2019 y modificatorias[28], la Defensoría del Pueblo aprobó el documento denominado "Protocolo de Actuaciones Defensoriales" el cual brinda las pautas para el procedimiento de "Atención de Casos" que son representados por la ciudadanía; así como para su intervención de oficio, a fin de fortalecer el cumplimiento de las labores defensoriales mediante el uso de una metodología de trabajo que permita alcanzar el cumplimiento de las metas previstas por la institución.

Es así como, el "Protocolo de Actuaciones Defensoriales" prescribe que, la Defensoría del Pueblo establece que, como resultado del análisis de información en la etapa de "Investigación", la Oficina Defensorial o el Módulo Defensorial puede emitir recomendaciones conforme las reglas establecidas en el artículo 48° de la mencionada normativa interna; estas recomendaciones son pedidos concretos que se formulan al servidor o funcionario con competencia directa para revertir la actuación u omisión que consideren vulneradoras de derechos fundamentales.

En consecuencia, luego de la notificación de la recomendación, el Protocolo de Actuaciones Defensoriales establece que, las entidades de la Administración Pública están obligadas a responder por escrito dentro del plazo improrrogable de 30 días hábiles; es así como, si vencido el plazo no hubo respuesta de la entidad, en el plazo de tres 3 días hábiles, se enviará una comunicación al funcionario responsable recordándole la obligación del cumplimiento del deber de cooperación; de la misma forma, se precisa que, esta actuación no enerva que pueda realizarse otro tipo de gestión persuasiva.

Ahora bien, en caso que no haya respuesta de la entidad, o que esta haya respondido expresando no acoger la recomendación, el artículo 54° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales establece que: *"(...) En los casos en los que la entidad quejada no brinda respuesta, se niega expresamente a acoger la recomendación o acoge solo parte de la misma,* ***se podrá adoptar las siguientes medidas:*** *a) La OD o MOD podrá ejercer las atribuciones establecidas en los incisos 2 y 3 del Artículo 9º de la Ley Nº 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, previa coordinación con la respectiva adjuntía, programa o mecanismo y autorización de la PAD. Esta coordinación se registra como una gestión del expediente. b) Remitir una comunicación a la máxima autoridad de la entidad de la Administración Pública o a la Contraloría General de la República en aquellas situaciones en las que se considere la necesidad de informar sobre las quejas en las que no se haya acogido la recomendación efectuada. Para ello, la OD o MOD coordina con las respectivas adjuntías, programas o mecanismos y solicita a la PAD que se remita la comunicación correspondiente"* (Énfasis agregado).

Al respecto, la Oficina Defensorial Lima Sur mediante memorando n.° 070-2023-DP/OD LIMA SUR de 19 de junio de 2023 precisó que, durante los años 2021 y 2022 se contabilizaron 1074 recomendaciones no acogidas y 99 recomendaciones acogidas parcialmente; en tal sentido,

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

28 En todos los casos, las autoridades, funcionarios y servidores están obligados a responder por escrito en el plazo improrrogable de 30 días. Si, como consecuencia de las recomendaciones, no se adoptase una medida adecuada o la entidad administrativa no informase al Defensor del Pueblo sobre las razones para no adoptarla, este último podrá poner los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas en conocimiento del Ministro del Sector o de la máxima autoridad de la respectiva institución y, cuando corresponda, de la Contraloría General de la República.
"Protocolo de Actuaciones Defensoriales" aprobado por Resolución Administrativa n.° 0014-2019-DP/PAD de 21 de febrero de 2019, modificada por Resolución Administrativa n.° 004-2023-DP/PAD de 24 de enero de 2023, y modificada por Resolución Administrativa n.° 016-2023-DP/PAD de 20 de abril de 2023.

mediante memorando n.° 016-2023-DP/OCI-CA-001 de 14 de junio de 2023, la comisión auditora solicitó a la Oficina Defensorial Lima Sur, que precise lo siguiente: *"(...) cuántas veces su dependencia solicitó se ejerza las atribuciones establecidas en los incisos 2 y 3 del Artículo 9° de la Ley n.° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, previa coordinación con la respectiva adjuntía, programa o mecanismo y autorización de la Primera Adjuntía, en relación a las recomendaciones que no fueron acogidas y acogidas parcialmente en el período 2021 al 2022. (...)"*; sobre el particular, la Oficina Defensorial Lima Sur mediante memorando n.° 070-2023-DP/OD LIMA SUR de 19 de junio de 2023 señaló que: *"(...) En el período de la referencia no se requirió la implementación de procesos judiciales o de garantías constitucionales. Así tampoco hemos intervenido como representante de una persona o grupo de personas en el desarrollo de un procedimiento administrativo; sin embargo, en el trámite ordinario de quejas y petitorios se dinamiza la adecuada atención de sus procedimientos en trámite (...)"*.

De la misma forma, mediante memorando n.° 016-2023-DP/OCI-CA-001 de 14 de junio de 2023, la comisión auditora solicitó a la Oficina Defensorial Lima Sur, que precise lo siguiente: *"(...) Cuántas veces remitió comunicación a la máxima autoridad de la entidad de la Administración Pública o a la Contraloría General de la República en aquellas situaciones en las que consideró la necesidad de informar sobre las quejas en las que no se haya acogido la recomendación efectuada (...)"*; sobre el particular, la Oficina Defensorial Lima Sur mediante memorando n.° 070-2023-DP/OD LIMA SUR de 19 de junio de 2023 señaló que: *"(...) En dicho período no se han hecho comunicaciones sobre los incumplimientos a la Contraloría General de la República. Por otro lado, en el caso de los gobiernos locales, por ejemplo, se debe considerar que el alcalde (a quien se dirigen las recomendaciones) es la máxima autoridad y no está sujeta a un superior jerárquico, según la Ley N° 27972 –Ley Orgánica de Municipalidades. Una información más detallada sobre el particular requeriría una revisión individual de cada uno de los casos a fin de extraer una cifra. (...)"*.

Sobre el particular, mediante memorando n.° 060-2023-DP/OD LIMA SUR de 26 de mayo de 2023, el jefe de la Oficina Defensorial Lima Sur proporcionó respuesta sobre los criterios empleados a través de sus comisionados o de la jefatura, que sustenten la necesidad de aplicar el artículo 54º del Protocolo de Actuaciones Defensoriales señalando lo siguiente:

> (...) La redacción del mencionado dispositivo emplea el verbo condicional en futuro simple PODRÁ" y no el imperativo presente "DEBE" o el futuro "DEBERÁ", de ello se desprende que estamos ante una facultad que se ejerce bajo el criterio de la discrecionalidad, de ese modo, la dependencia defensorial a cargo de una investigación puede evaluar previamente la pertinencia de ejercer o no las facultades previstas en dicho artículo (...)
> En ese sentido, cabe precisar que la aplicación de toda norma legal, incluida el Protocolo de Actuaciones, pese a la aparente exactitud de su texto literal, siempre estará sujeta a la apreciación de sus operadores. Los límites más importantes para esta interpretación siempre serán que el legítimo interés de la ciudadanía no sea afectado, así como tampoco se menoscabe la imagen pública de la Defensoría del Pueblo (...)

A pesar de estos criterios descritos por la Oficina Defensorial Lima Sur, el Protocolo de Actuaciones Defensoriales establece un procedimiento que puede ser utilizado, que no es considerado por los gestores de la entidad; es así como, la Oficina Defensorial Lima Sur en los años 2021 y 2022, no hizo uso de los procedimientos establecidos en el artículo 54° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales ante las recomendaciones respecto de las cuales, las entidades supervisadas no brindan respuesta, se niegan expresamente a acoger la recomendación o las acogen parcialmente.

Es así como, de la verificación de la muestra, la Oficina Defensorial Lima Sur, registró 15 expedientes en los que el estado de la Recomendación es no acogido y 2 expedientes en los que el estado es acogimiento parcial, conforme el detalle siguiente:

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPUBLICA DEL PERU

Cuadro n.° 7
Recomendaciones con estado no acogidas en los años 2021 y 2022.

N°. de Expediente	Tipo	Estado Final	Etapa	Estado
0120-2021-001457	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido
0120-2021-001400	Queja	Concluido	Seguimiento	Acogimiento parcial
0120-2021-001358	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido
0120-2022-000240	Queja	Concluido	Seguimiento	Acogimiento parcial
0120-2022-001524	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido
0120-2022-001508	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido
0120-2022-001421	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido
0120-2022-000927	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido
0120-2022-000719	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido
0120-2022-000717	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido
0120-2022-000243	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido
0120-2022-000040	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido
0120-2021-002472	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido
0120-2021-001766	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido
0120-2021-001314	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido
0120-2021-001226	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido
0120-2021-001128	Queja	Concluido	Seguimiento	No acogido

Fuente: Reporte del SID de 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022
Elaborado por: Comisión auditora.

Es de precisar que, dicha potestad de solicitar la remisión de la comunicación a la máxima autoridad de la entidad de la Administración Pública o a la Contraloría General de la República no está regulada en supuestos de evaluación que permitan identificar los casos en los que el funcionario responsable de la Defensoría del Pueblo pueda accionar dicha prerrogativa; por lo tanto, la discrecionalidad[29] que puede tener el funcionario público para determinar cuándo comunique a la máxima autoridad de la entidad de la Administración Pública o a la Contraloría General de la República, podría generar una desviación en el poder de decisión del gestor[30], considerando las diferentes temáticas con las que se registran las quejas; así como, el contexto geográfico donde se realiza la evaluación; por lo que, corresponde orientar estas atribuciones en concordancia con el cumplimiento del fin perseguido en la norma.

Sobre el particular, el comentario 01 de la Norma Básica 3.8 "Documentación de procesos, actividades y tareas" de las Normas de Control Interno, dispone que: *"Los procesos, actividades y tareas que toda entidad desarrolla deben ser claramente entendidos y estar correctamente definidos de acuerdo con los estándares establecidos por el titular o funcionario designado, para así garantizar su adecuada documentación. Dicha documentación comprende también los registros generados por los controles establecidos, como consecuencia de hechos significativos que se produzcan en los*

[29] El Protocolo de Actuaciones Defensoriales establece que la Discrecionalidad es uno de los principios en el que los procedimientos se sustentan, señalando que: "La Defensoría del Pueblo, de acuerdo con sus competencias constitucionales y legales, evalúa los pedidos de intervención de la ciudadanía y los califica como queja, petitorio o consulta. Asimismo, define la estrategia más conveniente para el cumplimiento de sus funciones, así como el tipo de actuación defensorial más adecuada. Puede determinar la atención prioritaria de ciertos temas".
El mecanismo de control aplicable a la emisión de un acto discrecional reside en el deber de fundamentar o motivar la decisión; es así que, RAMÓN FERNÁNDEZ, establece que, la teoría del control del poder discrecional *"(...) no puede ser otro que el de la motivación de las decisiones discrecionales, una motivación que hay que entender como justificación de esas decisiones, como demostración de que no son el simple fruto de la mera voluntad o el simple capricho de quien las adopta aprovechando el espacio, mayor o menor, que la ley le deja libre, sino el resultado consciente de una elección racional, de una voluntad sostenida por razones objetivas, consistentes con la realidad y, por lo tanto, externamente verificables (...)"*.Tomás Ramón Fernández, Sobre los límites constitucionales del Poder Discrecional, Revista de Administración pública Pág. 146.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

procesos, actividades y tareas, debiendo considerarse como mínimo la descripción de los hechos sucedidos, el efecto o impacto, las medidas adoptadas para su corrección y los responsables en cada caso.".

De la misma forma, los cometarios numeral 3.3 "Evaluación Costo - Beneficio" regula que: *"01 Debe considerarse como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio de él se pueda obtener. Para ello la evaluación de los controles debe hacerse a través de dos criterios: factibilidad y conveniencia. 02 La factibilidad tiene que ver con la capacidad de la entidad de implantar y aplicar el control eficazmente, lo que está determinado, fundamentalmente, por su disponibilidad de recursos, incluyendo personal con capacidad para ejecutar los procedimientos y medidas del caso y obtener los objetivos de control pretendidos. 03 La conveniencia se relaciona con los beneficios esperados en comparación con los recursos invertidos, y con la necesidad de que los controles se acoplen de manera natural a los procesos, actividades y tareas de los empleados y se conviertan en parte de ellos".*

Finalmente, el comentario 02 del numeral 5.1.2 "Monitoreo oportuno del control interno" regula que: *"02 Mediante el monitoreo, la supervisión busca asegurar que los controles operen y sean modificados apropiadamente de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional. Asimismo, se debe valorar si, en el cumplimiento de la misión de la entidad, se alcanzan los objetivos generales del control interno y si se contribuye al aseguramiento de la calidad".*

La situación expuesta, podría generar que los funcionarios competentes de la Defensoría del Pueblo utilicen la atribución normativa de comunicar a la máxima autoridad de la entidad de la Administración Pública o a la Contraloría General de la República ante las recomendaciones no acogidas por la entidad, sin precisión y con criterios diferentes o aislados, debido a la falta de regulación específica de los procesos, actividades y tareas claramente definidas, con el riesgo de afectar el cumplimiento oportuno de las metas y objetivos de la actividad, poniendo en evidencia la ausencia de mecanismos de control interno orientados a evitar su ocurrencia.

III. OBSERVACIÓN

COMISIONADO CONCLUYÓ EL TRÁMITE DE UNA QUEJA SIN EFECTUAR GESTIONES ANTE LA ENTIDAD QUEJADA, CALIFICÁNDOLO COMO INFUNDADO; LO QUE AFECTÓ EL DEBER DE DEFENSA DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES DE UNA CIUDADANA, LIMITANDO EN ESTE CASO LA CAPACIDAD DE SUPERVISIÓN DEL OPORTUNO SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.

De la revisión efectuada a los procedimientos de queja de la Oficina Defensorial Lima Sur, se verificó, que el 13 de febrero de 2021 una ciudadana presentó una queja ante la Defensoría del Pueblo, solicitando su intervención ante el Poder Judicial por la falta de notificación de la Resolución que admitió su demanda de "Declaración Judicial de Paternidad Extramatrimonial y otros" tramitado en el expediente judicial n.° 00529-2020-0-3005-JP-FC-03 a cargo del 2° Juzgado de Paz Letrado - Familia del distrito judicial Lima Sur, con la cual, podría continuar con el proceso de alimentos incoado en defensa de los derechos de su menor hija.

En tal sentido, en el Sistema de Información Defensorial (SID) se registró la queja, generándose el expediente n.° 0101-2021-007847 el 26 de febrero de 2021 (Apéndice n.° 3), siendo calificada el mismo día y admitida el 1 de marzo de 2021; es así como, el comisionado asignado para que realice el trámite, declaró en el SID que, mediante llamada telefónica de 1 de marzo de 2021 indicó a la recurrente que era necesario identificar si la posible demora se produjo como resultado de una deficiente labor de los auxiliares judiciales del Juzgado de Paz (Chorrillos) o podría ser responsabilidad del servicio de notificaciones judiciales, de acuerdo a ello reanudarían la intervención ante quien corresponda con la finalidad de agilizar el trámite de notificación; luego, el mismo día concluyó el expediente sin haber realizado alguna gestión ante la entidad quejada.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

Con este actuar, se contravino lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, aprobado con Resolución Administrativa n.° 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019, en los artículos n.°s 41°, 42° y 43°, vulnerando el deber de defensa de los derechos constitucionales de una ciudadana, ante la inacción del comisionado de realizar gestiones defensoriales que permitan esclarecer los hechos comunicados, limitando en este trámite la capacidad de la Defensoría del Pueblo para supervisar la oportuna prestación del servicio público de administración de justicia, toda vez que, la queja presentada comunicaba la demora de la notificación al demandado con la Resolución que admitió la demanda de "Declaración Judicial de Paternidad Extramatrimonial y otros" en el expediente judicial n.° 00529-2020-0-3005-JP-FC-03.

El hecho señalado se detalla a continuación:

Mediante correo electrónico de 13 de febrero de 2021 la ciudadana [redacted], presentó una queja ante la Defensoría del Pueblo al correo electrónico consulta@defensoria.gob.pe[31], solicitando su intervención, precisando lo siguiente:

> Yo, [redacted] con DNI [redacted], con el debido respeto me dirijo a usted, a fin de presentar una queja contra el juzgado de paz letrado de lima sur por los motivos que a continuación expongo:
>
> Presente una demanda de filiación extramatrimonial y pensión de alimentos el 08/09/20, el caso estuvo en calificación y luego en trámite el 05/11/20, en la resolución decía que iban a notificarlo pero siendo hoy 12/02/21 aún no lo han notificado y el proceso no avanza.
>
> Señores Defensoría del Pueblo, les pido que intervenga para que se pueda dictar sentencia lo antes posible y mi hija recibir su apellido y lo que por ley le corresponde una pensión de alimentos, muchas gracias de ante mano mi hija necesita su pensión yo sola no puedo solventar sus gastos, 12 de febrero de 2021. (Sic).

Al respecto, la ciudadana [redacted] adjuntó a la queja presentada, imágenes de la Resolución UNO de 2 de noviembre de 2020, mediante la cual el 2° Juzgado de Paz Letrado - Familia del distrito judicial Lima Sur, resuelve entre otros, *"(...) ADMITIR A TRÁMITE la presente demanda, sobre Pretensión Principal de FILIACIÓN JUDICIAL DE PATERNIDAD EXTRAMATRIMONIAL, y acumulativamente como Pretensión Accesoria, la FIJACIÓN DE PENSIÓN ALIMENTARIA, interpuesta por [redacted] tramitándose en la vía del PROCESO ESPECIAL"* (Sic); y la Resolución n.° TRES de 5 de noviembre de 2020 donde se precisa *"Dando cuenta con el escrito de la parte demandante: Téngase presente, y Estese a lo resuelto.- NOTIFICANDOSE".* (Sic).

La queja presentada, fue registrada en el SID el 26 de febrero de 2021 por la comisionada Karim Nieto Chichizola, consignando la clasificación temática siguiente: Tema: "Justicia", subtema: "Debido Proceso", tercer nivel: "Falta de celeridad procesal", cuarto nivel: "Dilación en el proceso judicial"; por lo cual, se generó el expediente n.° 0101-2021-007847 (Apéndice n.° 3).

Seguidamente, la comisionada Karim Nieto Chichizola el 26 de febrero de 2021 calificó el expediente y creó la solicitud de derivación; es así como, el jefe de la Oficina Defensorial Lima Sur, Percy Tapia Vargas, aprobó la solicitud de derivación y asignó el expediente al comisionado Jorge Antonio Cauti De La Cruz el mismo día, siendo admitida por este el 1 de marzo de 2021, como se advierte en la pestaña historial del expediente:

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

31 Consignada en el rubro "observaciones" de la pestaña "Datos generales" del expediente del SID n.° 0101-2021-007847

Imagen n.° 11
Expediente n.° 0101-2021-007847 Pestaña historial – SID

Secciones del expediente

Datos generales | Gestiones externas | Gestiones internas | Conclusión | Archivo | Historial

Nro.	Expediente	Tipo	Usuario Descripcion	Usuario Responsable de aprobar la derivación	Fecha	Fecha Ingreso
1	0101-2021-007847	Derivar	KNIETO creo la solicitud de derivación		26/02/2021 6:55 PM	
2	0101-2021-007847	Derivar	PTAPIA aprobo la solicitud de derivación		26/02/2021 8:24 PM	
3	0101-2021-007847	Asignar	PTAPIA asigno el expedediente al usuario JCAUTI		26/02/2021 8:25 PM	
4	0101-2021-007847	Registro	JCAUTI concluye la etapa		01/03/2021 11:59 AM	

Fuente: Sistema de Información Defensorial.

El expediente fue asignado, para que el comisionado tramite la queja, con la finalidad de esclarecer si las acciones u omisiones de la entidad quejada han producido la vulneración de derechos fundamentales consignados en el expediente de queja, en defensa de los derechos de la recurrente, a fin que realice ante dicha entidad, de acuerdo al artículo 41° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, entre otras gestiones: Entrevistas presenciales, telefónicas, por correo electrónico u otros medios digitales con los funcionarios; consultas virtuales en los portales institucionales de las entidades de la Administración Pública.

Al respecto, en el reporte del "**Expediente n.° 0101-2021-007847**" del SID (Apéndice n.° 3), en el rubro "**Actuaciones Defensoriales – Etapa de Investigación**" registra la información siguiente:

Imagen n.° 12
Reporte del SID del Expediente n.° 0101-2021-007847

Actuaciones Defensoriales - Etapa de Investigación:

1 Comunicación al Recurrente **Fecha: 01/03/2021**

Nos comunicamos con recurrente por vía telefónica.

Fuente: Sistema de Información Defensorial

De igual forma, en el apartado "Conclusiones Recomendaciones" el comisionado Jorge Antonio Cauti De La Cruz registró como fecha de conclusión el 1 de marzo de 2021, señalando lo siguiente:

"Nos comunicamos telefónicamente con la recurrente a quien indicamos que para hacer más efectiva nuestra intervención, era necesario identificar si la posible demora se produjo como resultado de una deficiente labor de los auxiliares judiciales del indicado juzgado de paz (Chorrillos) o podría ser responsabilidad del servicio de notificaciones judiciales; por lo tanto, nos indicó que este miércoles 3 de marzo, acudiría a la sede de notificaciones judiciales de Lima sur, para indagar si esta demora se produjo por responsabilidad del servicio de notificaciones o a consecuencias de los auxiliares judiciales del mencionado juzgado. Conforme con este resultado, nosotros reanudaríamos nuestra intervención ante quien corresponda en pos agilizar este trámite de notificación" (Sic); como se aprecia en la siguiente imagen:

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

Imagen n.° 13
Reporte del SID del Expediente n.° 0101-2021-007847

Oficina Defensorial LIMA SUR

Expediente: 0101-2021-007847

Fecha 26/06/2023 Hora: 7.53 PM
JCAUTI
Pagina 1 de 1

Forma de ingreso:	Virtual - Correo	Fecha de Registro	26/02/2021	Fecha de Solicitud	13/02/2021	Tipo:	Queja	Estado:	Concluído

1.- **Recurrent** [redacted]

Domicilio: [redacted]
Ubigeo: [redacted]
Telefono: [redacted]
DNI [redacted]
Correo electrónico: [redacted]
Contraseña: [redacted]

Entidades:

1 .- 2° Juzgado de Paz Letrado - Chorrillos

Clasificacion

1 .- Justicia > Debido Proceso > Falta de celeridad procesal > Dilación en el proceso judicial

Descripción del caso:

Ciudadana requiere nuestra intervención ante la falta de notificación de la resolución que admite la demanda de Declaración Judicial de Paternidad Extramatrimonial recaída en el expediente 00529-2020-0-3005-JP-FC-03, seguido contra [redacted]. El caso está a cargo del Segundo Juzgado de Paz Letrado de Lima Sur.

Actuaciones Defensoriales - Etapa de Investigación:

1 **Comunicación al Recurrente** **Fecha:** 01/03/2021

Nos comunicamos con recurrente por vía telefónica.

Fecha de Respuesta:

Conclusión Recomendaciones

Fecha 01/03/2021 **Tipo Conclusión** Informe de Archivo

Nos comunicamos telefónicamente con la recurrente a quien indicamos que para hacer más efectiva nuestra intervención, era necesario identificar si la posible demora se produjo como resultado de una deficiente labor de los auxiliares judiciales del indicado juzgado de paz (Chorrillos) o podría ser responsabilidad del servicio de notificaciones judiciales; por lo tanto, nos indicó que este miércoles 3 de marzo, acudiría a la sede de notificaciones judiciales de Lima sur, para indagar si esta demora se produjo por responsabilidad del servicio de notificaciones o a consecuencias de los auxiliares judiciales del mencionado juzgado. Conforme con este resultado, nosotros reanudaríamos nuestra intervención ante quien corresponda en pos agilizar este trámite de notificación.

Fuente: Sistema de Información Defensorial.

Sobre el particular, se verificó solo un registro de comunicación con la recurrente por vía telefónica; sin embargo, no se advierte registro de gestión alguna ante el 2° Juzgado de Paz Letrado – Familia del distrito judicial Lima Sur, en tanto que, el artículo 42° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, regula que, la primera gestión ante la Administración Pública se realiza en un plazo máximo de cinco días hábiles a fin de esclarecer los hechos materia de la queja.

Asimismo, en el SID se verificó que el comisionado encargado del trámite del expediente, concluyó la queja el 1 de marzo de 2021, calificándolo como "infundado", según se aprecia en la imagen siguiente:

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional -

Imagen n.° 14
SID - Expediente n.° 0101-2021-007847

Expediente: 0101-2021-007847 Contraseña: 962696

(CONCLUIDO)

Estado: Admitido

Etapa

Calificación | Investigación | Emisión de Recomendación | Seguimiento

Asignar estado: ○ Fundado ◉ Infundado

Queja

Secciones del expediente

Datos generales | Gestiones externas | Gestiones internas | Conclusión | Archivo | Historial

Nro.	Expediente	Tipo	Usuario Descripcion	Usuario Responsable de aprobar la derivación	Fecha	Fecha Ingres
1	0101-2021-007847	Derivar	KNIETO creo la solicitud de derivación		26/02/2021 6:55 PM	
2	0101-2021-007847	Derivar	PTAPIA aprobo la solicitud de derivación		26/02/2021 8:24 PM	

Fuente: Reportes de expedientes del Sistema de Información Defensorial.
Elaborado por: Comisión de auditoría

Al respecto, se verificó en el SID que la recurrente [redacted], posteriormente solicitó dos intervenciones en forma de consulta, por hechos diferentes a lo precisado en el expediente n.° 0101-2021-007847 (Apéndice n.° 3).

Cuadro n.° 8
Solicitudes de intervención por la recurrente

Modalidad de solicitud	Fecha de solicitud	Fecha de registro	Expediente	Comisionado	Tipo	Tema	Descripción
Virtual – Correo	13/02/2021	26/02/2021	0101-2021-007847 (Apéndice n.° 3)	Jorge Cauti De La Cruz	Queja	Justicia	Requiere nuestra intervención ante la falta de notificación de la resolución (...)
Virtual-Línea	14/06/2022	17/06/2022	0101-2022-018894 (Apéndice n.° 4)	Jhetsyn Rojas Flores	Consulta	Trámites y procedimientos	Solicita información para solicitar una defensa de oficio
Virtual-Línea	21/06/2022	21/06/2021	0101-2022-019179 (Apéndice n.° 5)	Magaly Tubilla Romero	Consulta	Trámites y procedimientos	Pide saber cómo va su expediente judicial sobre alimentos

Fuente: Reportes de expedientes del Sistema de Información Defensorial.
Elaborado por: Comisión de auditoría

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

De otro lado, en la página web "Búsqueda de expedientes del Poder Judicial" (https://cej.pj.gob.pe/cej/forms/busquedaform.html), se consultó el expediente n.° 00529-2020-0-3005-

JP-FC-03[32] (Apéndice n.° 6), en el que se tramita la Declaración Judicial de paternidad extramatrimonial y otros seguida por [redacted] contra [redacted] ante el 2° Juzgado de Paz Letrado - Familia del distrito judicial Lima Sur; al respecto, se verificó que mediante Resolución UNO de 2 de noviembre de 2020 se admitió la demanda presentada por [redacted]

Asimismo, de la verificación en línea al mencionado buscador de expedientes, en la NOTIFICACIÓN 2021-0008047-JP-FC se verificó que la Resolución UNO de 2 de noviembre de 2020, fue enviada recién el 6 abril de 2021 a la "Central de Notificación o Casilla Electrónica" (Más de un mes después que la ciudadana haya presentado su queja a la Defensoría del Pueblo), la cual devolvió el cargo de notificación al juzgado, el 28 de abril de 2021; al respecto, cabe precisar que el expediente n.° 0101-2021-007847 (Apéndice n.° 3), fue concluido el 1 de marzo de 2021 con la calificación de "INFUNDADO", no obstante, a esa fecha la Resolución UNO se encontraba en el Despacho del 2° Juzgado de Paz Letrado - Familia del distrito judicial Lima Sur.

En este contexto, se verificó que el Comisionado responsable del trámite concluyó la queja, sin haber realizado gestión alguna ante el 2° Juzgado de Paz Letrado - Familia del distrito judicial Lima Sur, asignando la calificación de "Infundado".

Los hechos expuestos en los párrafos anteriores incumplen la normativa siguiente:

- Resolución Administrativa n.° 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019 que aprueba el "Protocolo de Actuaciones Defensoriales".

Artículo 41°.- Gestiones a cargo de los/as comisionados/as

En el trámite de investigación de una queja, los/as comisionados/as podrán realizar, entre otras, las siguientes gestiones:

- Entrevistas telefónicas o presenciales con los recurrentes o afectados para esclarecer los hechos materia de queja.
- Comunicaciones por carta, correo electrónico u otros medios digitales con el recurrente o afectado, ya sea para ponerles en conocimiento de las actuaciones o para requerirles información.
- Entrevistas presenciales, telefónicas, por correo electrónico u otros medios digitales con los funcionarios.
- Comunicaciones por oficio, correo electrónico u otros medios digitales con los funcionarios para requerirles información.
- Visitas de supervisión al local de la entidad de la Administración Pública.
- Reuniones de trabajo.
- Consultas virtuales en los portales institucionales de las entidades de la Administración Pública.

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.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPUBLICA DEL PERU

[32] La Resolución SEIS de 10 de noviembre de 2021, declaró consentida la sentencia de la Resolución CINCO de 21 de julio de 2021 que declara la Paternidad Biológica del señor [redacted]; asimismo, se verificó que, como último estadio procesal se emitió la Resolución OCHO de 16 de enero de 2023 en la que se precisa: *"(...) Remítase a la Administración del Módulo de la nueva ley procesal de trabajo de la corte superior de Lima a fin de que se practique la liquidación de pensiones alimenticias devengadas e intereses legales, con conocimiento; AL OTROSI: OFICIESE al Banco de la nación para que proceda abrir cuenta de ahorros para depósitos por el demandado. - NOTIFICANDOSE.- (...)"*; por lo que, el expediente estaría pendiente de liquidación.

Artículo 43°.- Pedido de información

En los casos en que no proceda una acción inmediata para solucionar la queja o esta no haya resultado eficaz, se remitirá un pedido de información formal a la entidad quejada, el cual deberá contener como mínimo:

a) La identificación del servidor, funcionario o el área directamente competente para resolver la queja.
b) La explicación breve del hecho o situación que es materia de investigación.
c) El derecho presuntamente amenazado o vulnerado.
d) La información precisa que se requiere a la entidad con la finalidad de verificar si su actuación se ajusta al marco jurídico vigente.
e) El plazo razonable propuesto para la emisión de una respuesta, el cual no podrá exceder los 30 días calendarios.

El/la comisionado/a cargo del expediente deberá velar por la congruencia de estos elementos mínimos con la finalidad de garantizar que la información recabada sea adecuada y suficiente para formular una recomendación cuando corresponda.

Lo antes mencionado; vulneró el deber de defensa de los derechos constitucionales de [redacted], ante la inacción del comisionado de realizar gestiones defensoriales que permitan esclarecer los hechos comunicados, limitando en este trámite la capacidad de la Defensoría del Pueblo para supervisar la oportuna prestación del servicio público de administración de justicia, toda vez que, la queja presentada comunicaba la demora de la notificación al demandado con la Resolución que admitió la demanda de "Declaración Judicial de Paternidad Extramatrimonial y otros" en el expediente judicial n.° 00529-2020-0-3005-JP-FC-03; estos hechos se originaron por el actuar negligente del comisionado asignado, quien no realizó gestión defensorial alguna que permita tramitar la queja del expediente signado con el n.° 0101-2021-007847 ante la entidad quejada y concluyó calificándolo como "infundado".

La persona comprendida en los hechos observados presentó sus comentarios o aclaraciones, conforme al **Apéndice n.°** 7 del Informe de Auditoría.

Efectuada la evaluación de los comentarios o aclaraciones y documentos presentados (**Apéndice n.° 7**), se concluye que no desvirtúa los hechos observados, considerando la participación de la persona comprendida, conforme se describe a continuación:

Jorge Antonio Cauti De La Cruz, con DNI [redacted], en su condición de Especialista Legal III (abogado III) en la Oficina Defensorial Lima Sur, en el período de 27 de setiembre de 1996 continúa a la fecha, a quien se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante la Cédula de Notificación n.° 001-2023-CG-0680-02-001 a través de su casilla electrónica el 24 de mayo de 2023; presentó sus comentarios o aclaraciones con documento sin número de 26 de mayo de 2023.

Por haber concluido el expediente de queja n.° 0101-2021-007847 y calificarlo como "Infundado", sin realizar gestiones defensoriales ante la entidad quejada, indicando a la recurrente para que sea ella quien obtenga la información respecto de quien es el responsable de la demora en notificar la Resolución que admite la demanda de Declaración Judicial de Paternidad Extramatrimonial recaída en el expediente n.° 00529-2020-0-3005-JP-FC-03; con lo que permitió que se vulnere el deber de defensa de los derechos constitucionales de [redacted], ante su inacción en las gestiones defensoriales que permitirían esclarecer los hechos comunicados, limitando con ello, la capacidad de la Defensoría del Pueblo para supervisar la oportuna prestación del servicio público de administración de justicia.

Con esta conducta; inobservó lo establecido en los artículos 41°, 42° y 43° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado con Resolución Administrativa n.° 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional

Además, incumplió sus funciones establecidas en el Numeral II. "Finalidad o sumario del puesto", del cargo "Abogado III", del Órgano "Oficina Defensorial Lima Sur", "Tramitar las quejas de acuerdo al Protocolo de Actuaciones Defensoriales a fin de desarrollar investigaciones de oficio o de parte"; Numeral III Funciones específicas", numerales 1 y 10 "Calificar y registrar en el Sistema Informático Defensorial (SID) las quejas y petitorios con la finalidad de mantener actualizadas las gestiones que se realizan ante las entidades públicas" y "Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato", del Manual de Organización y Funciones - MOF de la Defensoría del Pueblo, aprobado con Resolución Administrativa n.° 070-2014/DP-PAD de 25 de julio de 2014.

IV. ARGUMENTOS JURÍDICOS

Los argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría, de la observación "Comisionado concluyó el trámite de una queja sin efectuar gestiones ante la entidad quejada, calificándolo como infundado; lo que afectó el deber de defensa de los derechos constitucionales de una ciudadana, limitando en este caso la capacidad de supervisión del oportuno servicio de administración de justicia" están desarrollados en el **Apéndice n.° 2** del Informe de Auditoría.

V. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA COMPRENDIDA EN LOS HECHOS OBSERVADOS

En virtud de la documentación sustentante, la cual se encuentra detallada en los apéndices del presente Informe de Auditoría, la persona comprendida en los hechos observados está identificada en el **Apéndice n.° 1.**

VI. CONCLUSIONES

Como resultado de la Auditoría de Cumplimiento al proceso de "Atención y Conclusión de Quejas en la Oficina Defensorial Lima Sur" de la Defensoría del Pueblo, se formulan las conclusiones siguientes:

1. De la revisión efectuada a los procedimientos de queja de la Oficina Defensorial Lima Sur, se verificó, que una ciudadana presentó una queja ante la Defensoría del Pueblo el 13 de febrero de 2021, solicitando su intervención ante el Poder Judicial por la demora en la notificación de la Resolución que admitió su demanda de "Declaración Judicial de Paternidad Extramatrimonial y otros" tramitada en el expediente judicial n.° 00529-2020-0-3005-JP-FC-03 a cargo del 2° Juzgado de Paz Letrado - Familia del distrito judicial Lima Sur, con la cual, podría continuar con el proceso de alimentos presentado en defensa de los derechos de su menor hija.

   En tal sentido, la queja presentada fue registrada en el Sistema de Información Defensorial - SID con el expediente n.° 0101-2021-007847 el 26 de febrero de 2021, siendo admitido el 1 de marzo de 2021 por un comisionado de la Oficina Defensorial Lima Sur; es así como, el comisionado asignado, declaró en el SID que, mediante llamada telefónica de 1 de marzo de 2021 indicó a la recurrente que, era necesario identificar si la posible demora se produjo como resultado de una deficiente labor de los auxiliares judiciales del Juzgado de Paz (Chorrillos) o podría ser responsabilidad del servicio de notificaciones judiciales; señalando adicionalmente que, de acuerdo a ello reanudarían la intervención ante quien corresponda, con la finalidad de agilizar el trámite de notificación; luego, el mismo día concluyó el expediente sin haber realizado alguna gestión ante la entidad quejada.

   Con este actuar, se contravino lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, aprobado con Resolución Administrativa n.° 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019, en los artículos 41°, 42° y 43°, vulnerando el deber de defensa de los derechos constitucionales de una ciudadana, al haber tramitado el expediente de queja sin realizar gestiones defensoriales que permitan esclarecer los hechos comunicados, limitando con ello, la capacidad de la Defensoría

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

del Pueblo para supervisar la oportuna prestación del servicio de administración de justicia, toda vez que, la queja presentada comunicaba la demora de la notificación al demandado con la Resolución que admitió la demanda de "Declaración Judicial de Paternidad Extramatrimonial y otros" en el expediente judicial n.° 00529-2020-0-3005-JP-FC-03; estos hechos se originaron por el actuar negligente del comisionado asignado, quien no realizó gestión defensorial alguna que permita tramitar la queja del expediente signado con el n.° 0101-2021-007847 ante la entidad quejada y registró su conclusión calificándola como "infundada".
(Observación única).

2. De la revisión selectiva a los expedientes de "Atención y Conclusión de Quejas" de la Oficina Defensorial Lima Sur en los temas de "Servicios de salud", "Justicia" y "Servicios públicos" en el período de 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, se verificó que, la etapa de investigación de 88 expedientes, se realizó excediendo el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales; asimismo, se verificó que, la etapa de seguimiento de recomendaciones de 7 expedientes, se realizó excediendo el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales; así también, se verificó que, en 31 expedientes, no ha sido posible determinar el plazo de realización de las etapas de "Investigación", "Valoración y emisión de recomendaciones" y "Seguimiento de recomendaciones"; toda vez que, el Sistema de Información Defensorial, no almacenó todas las fechas de las etapas del procedimiento de "Atención y Conclusión de Quejas", lo cual limitó la revisión del cumplimiento de los plazos en los referidos expedientes.
(Aspecto Relevante n.° 1).

3. De la revisión selectiva a los expedientes de "Atención y Conclusión de Quejas" de la Oficina Defensorial Lima Sur en los temas de "Servicios de salud", "Justicia" y "Servicios públicos" en el período de 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, se identificó que en el Sistema de Información Defensorial, en 72 expedientes se registró la conclusión del expediente con fecha posterior al registro manual de la conclusión de la queja en la etapa de investigación o seguimiento de recomendaciones; de igual forma, se verificó que, en 17 expedientes se emitió el documento de conclusión de la queja en una fecha posterior al registro manual de su conclusión, lo que limita la verificación de los usuarios que presentaron su queja, en tanto que, la plataforma "Consulta tu caso", obtiene la fecha de conclusión del documento de conclusión.
(Aspecto Relevante n.° 2).

4. De la revisión selectiva a expedientes de "Atención y Conclusión de Quejas" de la Oficina Defensorial Lima Sur en los temas de "Servicios de salud", "Justicia" y "Servicios públicos" en el período de 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, se verificó que, en 17 expedientes el documento de conclusión fue emitido con fecha posterior a su registro manual de conclusión de la queja en el Sistema de Información Defensorial (SID); asimismo, en 24 expedientes se registró la fecha de conclusión del expediente de queja en el SID sin adjuntar el documento de conclusión; además se identificaron 4 expedientes en los cuales se adjuntó un documento que no correspondía al expediente; al respecto, la Defensoría del Pueblo no ha establecido un control que permita valorar la confiabilidad, calidad y coherencia de la información y documentación que se registra en el Sistema de Información Defensorial; en tal sentido, la situación expuesta, revela la insuficiente supervisión de las labores que se realizan en el registro de información y documentación en el Sistema de Información Defensorial, lo cual afecta la eficacia y calidad del funcionamiento del control interno.
(Deficiencia de control n.° 1)

5. De la revisión selectiva a expedientes de "Atención y Conclusión de Quejas" de la Oficina Defensorial Lima Sur en los temas de "Servicios de salud", "Justicia" y "Servicios públicos" en el período de 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, se verificó que, 91 expedientes fueron tramitados excediendo los plazos de las etapas de "Investigación" y "Seguimiento de recomendaciones" establecidos en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, sin que en las

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional

evaluaciones trimestrales (Ahora semestrales) se adopten acciones que viabilicen un procedimiento de control continuo, oportuno que permita valorar la eficacia y oportunidad de su funcionamiento en el tiempo, lo que afectaría la eficacia y calidad del funcionamiento del control interno y el cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales.
(Deficiencia de control n.° 2)

6. Se ha verificado que la Oficina Defensorial Lima Sur no ha utilizado la potestad de solicitar el inicio del procedimiento administrativo disciplinario por incumplimiento de las Entidades respecto del deber de cooperación; al respecto, la falta de regulación específica de los procesos, actividades y tareas relacionadas con esta potestad; así como, la falta de una evaluación costo – beneficio que permita su aplicación, podría generar que, los distintos funcionarios no utilicen esta atribución de manera uniforme y objetiva; lo que podría afectar el cumplimiento de los objetivos de la norma, y la eficacia y calidad del funcionamiento del control interno.
(Deficiencia de control n.° 3).

7. Se ha verificado que la Oficina Defensorial Lima Sur, a pesar de tener recomendaciones no acogidas y acogidas parcialmente, no ha utilizado la atribución de la comunicar a la máxima autoridad de la entidad de la Administración Pública o a la Contraloría General de la República; al respecto, la falta de regulación específica de los procesos, actividades y tareas relacionadas con esta potestad; así como, la falta de una evaluación costo – beneficio que permita su aplicación, podría generar que, los distintos funcionarios no utilicen esta atribución de manera uniforme y objetiva; lo que podría afectar el cumplimiento de los objetivos de la norma, y la eficacia y calidad del funcionamiento del control interno.
(Deficiencia de control n.° 4)

VII. RECOMENDACIONES

Al Titular de la Defensoría del Pueblo

En uso de las atribuciones conferidas en el literal b) del artículo 15° de la Ley n.° 27785, con el propósito de coadyuvar a la mejora de la capacidad y eficiencia de la entidad en la toma de decisiones y en el manejo de sus recursos, se formulan las recomendaciones siguientes:

1. Disponer el inicio de las acciones administrativas para el deslinde de responsabilidades del servidor de la Defensoría del Pueblo comprendido en la observación n.° 1, teniendo en consideración que su inconducta funcional no se encuentra sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría General de la República.
(Conclusión n.° 1)

2. Disponer que la Primera Adjuntía, por medio del área competente, adopte las acciones necesarias para que el Sistema de Información Defensorial de manera oportuna genere alertas, comunicados y/o restricciones, respecto del vencimiento de los plazos establecidos en la normativa interna que regula el proceso de "Atención y Conclusión de Quejas" con la finalidad que el control de plazos sea ejercido de forma permanente.
(Conclusiones n.° 2)

3. Disponer que la Primera Adjuntía, por medio del área competente, adopte las acciones necesarias para que el Sistema de Información Defensorial, permita vincular el registro de la conclusión del expediente y el documento de conclusión o informe de archivo, con la conclusión de la queja, regulando un plazo para estos, con la finalidad de que los registros en el SID se realicen de manera oportuna y coherente en cumplimiento de los plazos.
(Conclusiones n.° 3)

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

4. Disponer que la Primera Adjuntía adopte las acciones necesarias a fin de que, regulen procedimientos de supervisión oportunos y periódicos a los registros que los comisionados realizan en el Sistema de Información Defensorial, con la finalidad de generar estrategias que permitan realizar propuestas de mejora a la calidad y cumplimiento de plazos de las gestiones realizadas; así como, detectar, prevenir y corregir oportunamente el incumplimiento de plazos establecidos en la normativa interna que regula el proceso de "Atención y Conclusión de Quejas". **(Conclusiones n.°s 4 y 5).**

5. Disponer que la Primera Adjuntía adopte las acciones necesarias para que, previa evaluación, se establezcan lineamientos que permitan regular los supuestos y procedimientos para solicitar el inicio del procedimiento administrativo disciplinario ante el incumplimiento del deber de colaboración, con la finalidad de estandarizar los criterios de los operadores de la normativa interna que regula el proceso de "Atención y Conclusión de Quejas". **(Conclusión n.° 6).**

6. Disponer que la Primera Adjuntía adopte las acciones necesarias para que, previa evaluación, se establezcan lineamientos que permitan regular los supuestos y procedimientos para remitir una comunicación a la máxima autoridad de la entidad de la Administración Pública o a la Contraloría General de la República en aquellas situaciones en las que se considere la necesidad de informar respecto de las quejas en las que no se haya acogido o se haya acogido parcialmente la recomendación emitida, con la finalidad de estandarizar los criterios de los operadores de la normativa interna que regula el proceso de "Atención y Conclusión de Quejas". **(Conclusión n.° 7).**

VIII. APÉNDICES

Apéndice n.° 1: Relación de la persona comprendida en la observación.

Apéndice n.° 2: Argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría.

Apéndice n.° 3: Copia autenticada del Expediente signado con el n.° 0101-2021-007847, de 26 de febrero de 2021.

Apéndice n.° 4: Copia autenticada del Expediente signado con el n.° 0101-2022-018894 de 17 de junio de 2022.

Apéndice n.° 5: Copia autenticada del Expediente signado con el n.° 0101-2022-019179 de 21 de junio de 2022.

Apéndice n.° 6: Copia simple del reporte obtenido en la Consulta del Expediente Judicial n.° 00529-2020-0-3005-JP-FC-03, en la página web https://cej.pj.gob.pe/cej/forms/busquedaform.html

Apéndice n.° 7:
- Impresión digital de la Cédula de Notificación n.° 01-2023-0C-AC/DP.
- Impresión digital de la Cédula de Notificación Electrónica n.° 00000001-2023-CG/0680-02-001, y su respectivo "Cargo de notificación".
- Copia autenticada del documento s/n recibido el 26 de mayo de 2023 que contiene los comentarios o aclaraciones presentados por Jorge Antonio Cauti De La Cruz comprendido en la observación y copia simple del anexo presentado por el indicado servidor.
- Evaluación de comentarios o aclaraciones elaborada por la Comisión Auditora, de la persona comprendida en la observación.

Apéndice n.° 8: Copia simple del Reporte detallado de Carga por Comisionado de Quejas Concluidas del Sistema de Información Defensorial (SID) de 18 de mayo del 2023 (Reporte n.° 16).

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Órgano de Control Institucional - REPÚBLICA DEL PERÚ

Apéndice n.° 9: Copia autenticada de la Resolución Administrativa n.° 070-2014/DP-PAD de 25 de julio de 2014 que aprueba la actualización del Manual de Organización y Funciones – MOF de la Defensoría del Pueblo y páginas 291 al 293 de las funciones del cargo de Abogado III de la Oficina Defensorial de Lima Sur y Resolución Administrativa n.° 072-96/DP de 16 de octubre de 1996 de contratación de Jorge Antonio Cauti De La Cruz.

Lima, 04 de julio de 2023

Cesar Wildor Ordoñez Enriquez
Supervisor

Fredy Róger Espinoza Medina
Jefe de Comisión Auditora

Cesar Wildor Ordoñez Enriquez
Integrante (Abogado) de la Comisión Auditora

El jefe del Órgano de Control de la Defensoría del Pueblo que suscribe el presente informe, ha revisado su contenido y lo hace suyo, procediendo a su aprobación.

Lima, 04 de julio de 2023

Cesar Wildor Ordoñez Enriquez
Jefe de OCI
Defensoría del Pueblo

APÉNDICE N° 1

0950

APÉNDICE N° 1 DEL INFORME DE AUDITORÍA N° 008-2023-2-0680-AC

RELACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LAS OBSERVACIONES

N°	Sumilla del Hecho Observado	Nombres y Apellidos	Documento Nacional de Identidad N°	Cargo Desempeñado	Período de Gestión (3)		Condición de vínculo laboral o contractual	Casilla Electrónica	Dirección domiciliaria	Presunta responsabilidad identificada (Marcar con X)			
					Desde	Hasta				Civil	Penal	Administrativa funcional	
					[dd/mm/aaaa]	[dd/mm/aaaa]						Sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría	Entidad
1	Comisionado concluyó el trámite de una queja sin efectuar gestiones ante la entidad quejada, calificándolo como infundado; lo que afectó el deber de defensa de los derechos constitucionales de una ciudadana, limitando en este caso la capacidad de supervisión del oportuno servicio de administración de justicia	Jorge Antonio Cauti De La Cruz	[redacted]	Especialista Legal III (abogado III)	27/09/1996	Continúa	728	[redacted]					X

Hoja de Elevación N° 041-2023-DP/OCI

Para : **Josué Manuel Gutiérrez Cóndor**
Defensor del Pueblo

De : **Cesar W. Ordoñez Enriquez**
Jefe del Órgano de Control Institucional

Asunto : Remite Informe de Auditoría.

Referencia :
a) Hoja de Elevación n.° 0014-2023-DP/OCI de 13 de marzo de 2023.
b) Hoja de Elevación n.° 0036-2023-DP/OCI de 21 de junio de 2023.
c) Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento", aprobada con Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG de 7 de enero de 2022.
d) Manual de Auditoria de cumplimiento", aprobado mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG de 7 de enero de 2022 y sus modificatorias.

Fecha : 4 de julio de 2023

Me dirijo a usted con relación al documento de la referencia a) y b) mediante los cuales se comunicó el inicio y reconformación de la Auditoría de Cumplimiento a la: "Atención y conclusión de quejas en la Oficina Defensorial Lima Sur" en la Entidad a su cargo.

Sobre el particular, como resultado de la Auditoría de Cumplimiento, se ha emitido el Informe de Auditoría n.° 008-2023-2-0680-AC, el que se adjunta con sus apéndices en un tomo de 196 folios; al respecto, el citado informe recomienda disponer el inicio del procedimiento administrativo al servidor público involucrado en los hechos observados, debiendo informar al Órgano Control Institucional, las acciones adoptadas al respecto.

Finalmente, corresponder que, en su calidad de titular de la Entidad y en virtud de lo dispuesto en el numeral 6.2.3 de la normativa de la Directiva n.° 014-2020-CG/SESNC "Implementación de las recomendaciones de los informes de servicio de control posterior, seguimiento y publicación", disponga las acciones necesarias para la implementación de las recomendaciones de mejora de gestión consignadas en el citado informe, respecto de las cuales agradeceré remitir a este órgano de control el Plan de Acción suscrito y aprobado en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de recibido el informe de control.

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

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
Cesar Wildor Ordoñez Enriquez
Jefe
Órgano de Control Institucional
Defensoría del Pueblo

COE

Defensoría del Pueblo

HOJA DE RUTA

IDENTIFICACION DEL DOCUMENTO

HOJA DE ELEVACION N° 0041-2023-DP/OCI

FECHA : 04/07/2023 05:34 pm

Fecha Reporte: 06/07/2023 03:04 PM

DATOS GENERALES DEL DOCUMENTO

DOCUMENTO : **HOJA DE ELEVACION N° 0041-2023-DP/OCI**

FECHA : **04/07/2023** **FOJAS :** 1.0

ASUNTO : Remite Informe de Auditoría.

DESTINATARIO 1 GUTIERREZ CONDOR JOSUE MANUEL - DP - Defensor del Pueblo - Jr. Ucayali Nº 394 - 398 - Cercado (Lima) Tipo de Salida: Interna

REFERENCIA

RUTA SEGUIDA

Nro		Origen	Destino	Usuario	Enviado	Recibido digitalmente	Recepción Fisica	Indicaciones Remitente	Atendido	Detalle de la atención	Archivamiento
1	(O)	DP/OCI	DP	JGUTIERREZ	06/07/2023 12:44	06/07/2023 14:04					

LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA N° 00000009-2023-CG/0680

DOCUMENTO	:	EXPEDIENTE N° H.E. 041-2023-DP/OCI
EMISOR	:	CESAR WILDOR ORDOÑEZ ENRIQUEZ - JEFE DE OCI - DEFENSORÍA DEL PUEBLO - ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
DESTINATARIO	:	JOSUE MANUEL GUTIERREZ CONDOR
ENTIDAD SUJETA A CONTROL	:	DEFENSORIA DEL PUEBLO
DIRECCIÓN	:	CASILLA ELECTRÓNICA N° 20304117142
TIPO DE SERVICIO CONTROL GUBERNAMENTAL O PROCESO ADMINISTRATIVO	:	SERVICIO DE CONTROL POSTERIOR - AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
N° FOLIOS	:	197

Sumilla: Me dirijo a usted con relación al documento de la referencia a) y b) mediante los cuales se comunicó el inicio y reconformación de la Auditoría de Cumplimiento a la: "Atención y conclusión de quejas en la Oficina Defensorial Lima Sur" en la Entidad a su cargo.

Sobre el particular, como resultado de la Auditoría de Cumplimiento, se ha emitido el Informe de Auditoría n.° 008-2023-2-0680-AC, el que se adjunta con sus apéndices en un tomo de 196 foliosal respecto, el citado informe recomienda disponer el inicio del procedimiento administrativo; así como, se solicita, disponga las acciones necesarias para la implementación de las recomendaciones de mejora de gestión consignadas en el citado informe, respecto de las cuales agradeceré remitir a este órgano de control el Plan de Acción suscrito

Se adjunta lo siguiente:

1. AC_completa-1
2. AC_completa-1
3. AC_completa-2
4. AC_completa-2

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Contraloría General de la República, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://verificadoc.contraloria.gob.pe/ecasilla** e ingresando el siguiente código de verificación: **3MQ1EGH**

5. AC_completa-3

6. AC_completa-3

7. AC_completa-3

8. AC_completa-4

9. AC_completa-4

10. AC_completa-4

11. AC_completa-5

12. AC_completa-5

13. AC_completa-5

14. AC_completa-6

15. AC_completa-6

16. AC_completa-7[F]

17. AC_completa-8[F]

18. AC_completa-9[F]

19. AC_completa-10[F]

20. AC_completa-11

21. AC_completa-11

22. AC_completa-12[F]

23. AC_completa-13[F]

24. AC_completa-14[F]

25. AC_completa-15[F]

26. AC_completa-16[F]

27. AC_completa-17[F]

28. AC_completa-18[F]

29. AC_completa-19[F]

30. AC_completa-20[F]

31. HE 041-2023-PD-OCI

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Contraloría General de la República, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://verificadoc.contraloria.gob.pe/ecasilla** e ingresando el siguiente código de verificación: **3MQ1EGH**

LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

CARGO DE NOTIFICACIÓN

Sistema de Notificaciones y Casillas Electrónicas - eCasilla CGR

DOCUMENTO	:	EXPEDIENTE N° H.E. 041-2023-DP/OCI
EMISOR	:	CESAR WILDOR ORDOÑEZ ENRIQUEZ - JEFE DE OCI - DEFENSORÍA DEL PUEBLO - ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
DESTINATARIO	:	JOSUE MANUEL GUTIERREZ CONDOR
ENTIDAD SUJETA A CONTROL	:	DEFENSORIA DEL PUEBLO

Sumilla:

Me dirijo a usted con relación al documento de la referencia a) y b) mediante los cuales se comunicó el inicio y reconformación de la Auditoría de Cumplimiento a la: "Atención y conclusión de quejas en la Oficina Defensorial Lima Sur" en la Entidad a su cargo.

Sobre el particular, como resultado de la Auditoría de Cumplimiento, se ha emitido el Informe de Auditoría n.° 008-2023-2-0680-AC, el que se adjunta con sus apéndices en un tomo de 196 foliosal respecto, el citado informe recomienda disponer el inicio del procedimiento administrativo; así como, se solicita, disponga las acciones necesarias para la implementación de las recomendaciones de mejora de gestión consignadas en el citado informe, respecto de las cuales agradeceré remitir a este órgano de control el Plan de Acción suscrito

Se ha realizado la notificación con el depósito de los siguientes documentos en la **CASILLA ELECTRÓNICA N° 20304117142**:

1. CÉDULA DE NOTIFICACIÓN N° 00000009-2023-CG/0680
2. AC_completa-1
3. AC_completa-1
4. AC_completa-2
5. AC_completa-2
6. AC_completa-3
7. AC_completa-3
8. AC_completa-3
9. AC_completa-4

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Contraloría General de la República, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://verificadoc.contraloria.gob.pe/ecasilla** e ingresando el siguiente código de verificación: **3NUH2JQ**

10. AC_completa-4
11. AC_completa-4
12. AC_completa-5
13. AC_completa-5
14. AC_completa-5
15. AC_completa-6
16. AC_completa-6
17. AC_completa-7[F]
18. AC_completa-8[F]
19. AC_completa-9[F]
20. AC_completa-10[F]
21. AC_completa-11
22. AC_completa-11
23. AC_completa-12[F]
24. AC_completa-13[F]
25. AC_completa-14[F]
26. AC_completa-15[F]
27. AC_completa-16[F]
28. AC_completa-17[F]
29. AC_completa-18[F]
30. AC_completa-19[F]
31. AC_completa-20[F]
32. HE 041-2023-PD-OCI

NOTIFICADOR : CESAR WILDOR ORDOÑEZ ENRIQUEZ - DEFENSORÍA DEL PUEBLO - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Contraloría General de la República, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://verificadoc.contraloria.gob.pe/ecasilla** e ingresando el siguiente código de verificación: **3NUH2JQ**