LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA

INFORME DE AUDITORÍA N° 039-2023-2-5336-AC

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO – OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA
CAJAMARCA, CAJAMARCA, CAJAMARCA

"ATENCIÓN Y CONCLUSIÓN DE QUEJAS EN LA OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA"

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

TOMO I DE IV

16 DE OCTUBRE DE 2023
CAJAMARCA – PERÚ

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

0716

0392023253360 0

0001

INFORME DE AUDITORÍA Nº 039-2023-2-5336-AC

"ATENCIÓN Y CONCLUSIÓN DE QUEJAS EN LA OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA"

ÍNDICE

	DENOMINACIÓN	Pág.
1.	ANTECEDENTES	3
1.1.	Origen	3
1.2.	Objetivos	3
1.3.	Materia de Control, Materia Comprometida y Alcance	3
1.4.	De la entidad o dependencia	4
1.5.	Notificación de las desviaciones de cumplimiento	5
1.6.	Aspectos relevantes	5
2.	DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO	6
2.1.	Asignación de funciones y procedimientos de comunicación interna ante determinados supuestos, que implican una alteración al flujo de atención de quejas establecido en el Protocolo, así como características formalizadas que permitan definir una queja como compleja y su atención correspondiente, no se encuentran debidamente formalizados, efectuándose éstos de forma verbal, lo cual, impide documentar los antecedentes para la toma de decisiones correspondientes.	6
2.2.	"Guía de buenas prácticas de registro en el SID", que detalla procedimientos relevantes relacionados con la atención de quejas, carece de documento que formalice su emisión y/o vigencia, no siendo recogidos dichos lineamientos a través de otros documentos que coadyuven en el tratamiento de expedientes de queja recibidos, situación que podría generar que la entidad no cuente con documentos orientador y formal.	10
3.	OBSERVACIÓN ÚNICA	16
	SERVIDORES DE LA OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA INCUMPLIERON PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN Y CONCLUSIÓN DE QUEJAS TRAMITADAS, AFECTANDO LA DEFENSA OPORTUNA DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES Y FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS EN EL ÁMBITO GEOGRÁFICO DE SU COMPETENCIA.	
4.	ARGUMENTOS JURÍDICOS	75
5.	IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS	75
6.	CONCLUSIONES	75
7.	RECOMENDACIONES	78
8.	APÉNDICES	78

INFORME DE AUDITORÍA N° 039-2023-2-5336-AC

"ATENCIÓN Y CONCLUSIÓN DE QUEJAS EN LA OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA"

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

1. ANTECEDENTES

1.1. Origen

La Auditoría de Cumplimiento desarrollada en la Oficina Defensorial de Cajamarca, en adelante "entidad", corresponde a un servicio de control posterior programado en el Plan Anual de Control 2023 del OCI del Gobierno Regional de Cajamarca, registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio N° 003-2023-5336-002, acreditado mediante oficio N° 001230-2023-CG/DC de 2 de junio 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 modificatoria.

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 de Cajamarca, se realizaron de acuerdo al Protocolo de Actuaciones Defensoriales y normativa aplicable.

Objetivo Especifico 1
Determinar si la **etapa de calificación y asignación** de quejas en la Oficina Defensorial de Cajamarca fue realizada según los plazos y requisitos establecidos en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales y normativa aplicable.

Objetivo Especifico 2
Determinar si la **etapa de investigación** de quejas en la Oficina Defensorial de Cajamarca fue tramitada según el pedido de información y en los plazos establecidos en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales y normativa aplicable.

Objetivo Especifico 3
Establecer si las etapas de **valoración y emisión y seguimiento de recomendaciones** de las quejas tramitadas en la Oficina Defensorial de Cajamarca fueron realizadas según los plazos establecidos y comunicados según el Protocolo de Actuaciones Defensoriales y normativa aplicable.

1.3. Materia de Control, Materia Comprometida y Alcance

Materia de Control

La materia examinada en la presente auditoria de cumplimiento corresponde a la atención y conclusión de 48 quejas relacionadas a las temáticas de: servicios de salud, servicios públicos y justicia, siendo que las quejas están contenidas dentro del Proceso Misional: PM01 Atención de Casos del Mapa de Procesos de la Defensoría del Pueblo, aprobada con Resolución de Secretaría General N° 037-2019-DP/ SG de 2 de mayo de 2019.

Materia Comprometida

La presente labor de control comprende la verificación del cumplimiento de los plazos establecidos en el protocolo de actuaciones defensoriales, para el trámite y conclusión de quejas en las etapas de: Calificación y Asignación de Quejas, Investigación, Valoración y Emisión de Recomendaciones y Seguimiento de Recomendaciones; así como, el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la atención y tramitación de las quejas, como son la remisión y el registro de: la comunicación al recurrente del inicio de la investigación, el pedido reiterativo de información y la comunicación al recurrente de la conclusión (en la etapa de investigación o en la etapa de seguimiento de recomendaciones).

Asimismo, comprende la verificación de los plazos establecidos para realizar: la primera gestión ante la administración pública, el pedido reiterativo de información y el seguimiento de las recomendaciones en la atención de quejas del subproceso de "Atención y conclusión de quejas" que es parte del proceso de "Atención de casos", el cual es uno de los cuatro procesos misionales de la Defensoría del Pueblo. Al respecto, al ser parte de un proceso misional y un proceso transversal en todas las Oficinas Defensoriales a nivel nacional, no aplica la determinación de un monto a auditar.

Alcance

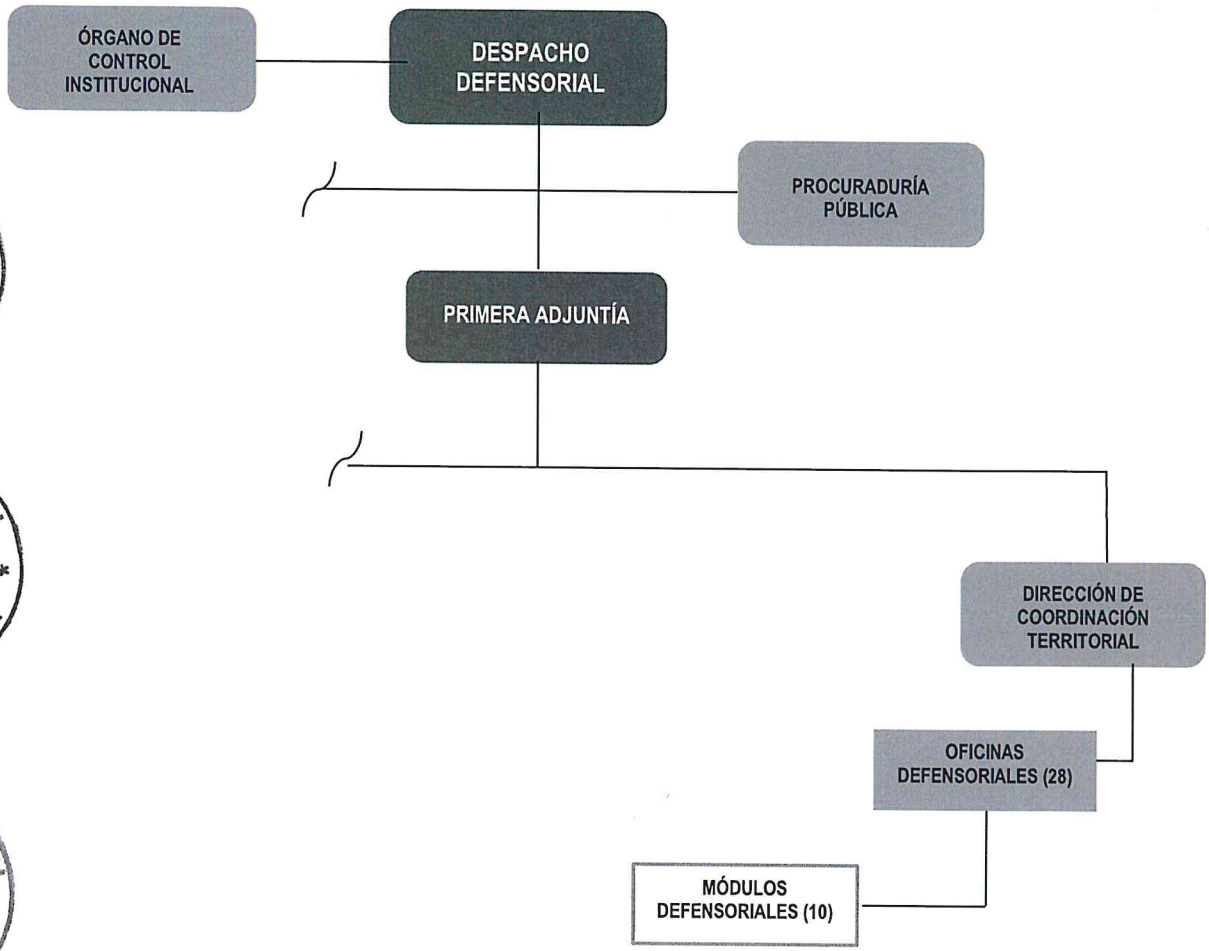
La auditoría de cumplimiento comprende el período del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, y abarca la revisión de las etapas y el resultado del proceso de atención y conclusión de quejas tramitadas por la Oficina Defensorial de Cajamarca, ubicada en Jr. Soledad N° 319 – Barrio San Sebastián del distrito, provincia y departamento de Cajamarca; donde se desarrollará las actividades objeto de la Auditoria de Cumplimiento.

1.4. De la entidad o dependencia

La Oficina Defensorial de Cajamarca pertenece al Sector Justicia, en el nivel de gobierno nacional; la función que por norma expresa tiene asignada.

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

GRÁFICO N° 1
PARTE CORRESPONDIENTE A LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Fuente: ROF Defensoría del Pueblo, aprobado con Resolución Defensorial N° 007-2019/DP de 2 de abril de 2019 y modificatoria.

1.5. Notificación de las desviaciones de cumplimiento

En aplicación de las Normas Generales de Control Gubernamental, aprobadas con Resolución de Contraloría N° 295-2021-CG y modificatoria, 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 modificatoria, así como al marco normativo que regula la notificación electrónica emita por la Contraloría se cumplió con el procedimiento de notificación de las desviaciones de cumplimiento a las personas comprendidas en los hechos observados a fin que formulen sus comentarios o aclaraciones.

1.6. Aspectos relevantes

Durante el desarrollo de la auditoria de cumplimiento, no se identificaron hechos, acciones o circunstancias que pudieran ser revelados en el presente rubro.

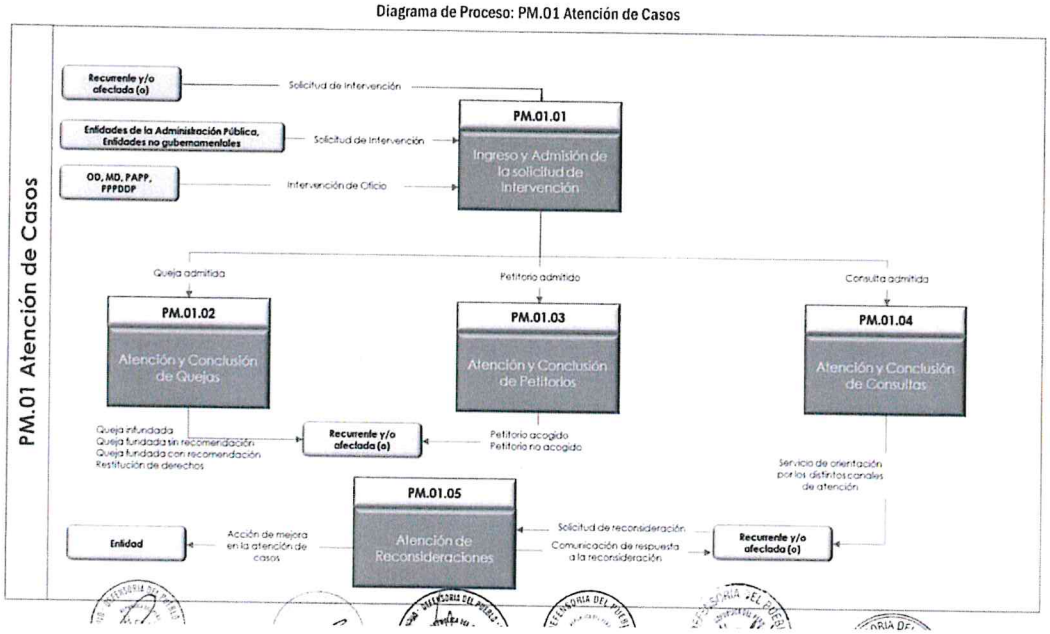
2. DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

2.1. Asignación de funciones y procedimientos de comunicación interna ante determinados supuestos, que implican una alteración al flujo de atención de quejas establecido en el Protocolo, así como características formalizadas que permitan definir una queja como compleja y su atención correspondiente, no se encuentran debidamente formalizados, efectuándose éstos de forma verbal, lo cual, impide documentar los antecedentes para la toma de decisiones correspondientes.

De la revisión realizada al Mapa de Procesos de la Defensoría del Pueblo aprobada mediante Resolución de Secretaría General N° 037-2019/DP-SG de 2 de mayo de 2019, se advierte que éste establece el Proceso para la Atención de Casos, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

IMAGEN N° 1

Diagrama de Proceso: PM.01 Atención de Casos



Fuente: Mapa de Proceso de la Defensoría del Pueblo, aprobado con Resolución General N° 037-2019/DP-SG de 2 de mayo de 2019 (Apéndice N° 20)

Sobre el particular, si bien dicho Mapa de Proceso, establece el flujo de Atención de Casos; de las respuestas brindadas a la comisión por parte del jefe de la Oficina Defensorial de Cajamarca, en adelante la "**Defensoría**" y por uno de los comisionados, denotan un tratamiento no documentado, en relación a situaciones que signifiquen o puedan significar una afectación al cumplimiento de sus objetivos; privándose de esta manera de contar con registros que coadyuven a la toma de decisiones y al tratamiento de riesgos que pudieran afectar la finalidad institucional para determinados casos.

Las preguntas y respuestas obtenidas, se señalas a continuación:

Respuestas al cuestionario realizado al Jefe de la ODC

"[...]

Asignación de funciones y responsabilidades

1. ¿Quién es la persona responsable de recepcionar una queja?

[...]
Si hubiera una emergencia con el personal designado, ***designo de manera verbal*** *a otro comisionado para que lo reemplace y atienda en primera línea.* (negrita y subrayado es nuestro)
[...]

10. ¿Los comisionados informan a su jefatura, en el caso que una entidad no brinda información solicitada en el plazo establecido a pesar de tener reiterativos? indique el medio, ¿Qué acciones toma usted?
Sí, ***me informan de manera verbal*** *o a través de reuniones los incumplimientos al deber de colaboración de una institución o funcionario.* (negrita y subrayado es nuestro)
[...]

11. ¿En la etapa de Investigación los comisionados le comunican si un determinado caso, sobrepasa el plazo de 60 días hábiles?, Indique el medio
En los casos relevantes o de interés público ***el comisionado informa de manera verbal*** *si un caso ha excedido el plazo a fin de coordinar que acciones que se van a realizar, además desde mi despacho le solicito algunas acciones urgentes que deberían realizar en determinados plazos, dentro de cada etapa.* (negrita y subrayado es nuestro)

19. ¿Los comisionados le informan si tienen problemas en el sistema, para poder subir sus actuados?
Si, me ***informan de manera verbal****, y realizo coordinaciones telefónicamente con Oficina de tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (OTIT) o también con la empresa operadora del servicio de internet cuando corresponde.* (negrita y subrayado es nuestro)

20. ¿Los comisionados le informan sobre las incidencias reportadas?
Me informan verbalmente*, pero son los mismos comisionados quienes ingresan las incidencias reportadas en el SID, al sistema de "Soporte virtual" de la OTIT.* (negrita y subrayado es nuestro)
[...]

22. Precise cuantos expedientes de queja, en promedio, ha recibido la Oficina Defensorial Cajamarca Durante las dos últimas semanas y si existe algún mecanismo de control para estos sean derivados equitativamente a los comisionados.
[...]
No es necesario que los expedientes sean derivados de manera equitativa toda vez que algunos son de mero trámite, sin embargo, cuando exista mucha carga en un determinado comisionado, ***este informa de manera verbal a mi despacho****, a fin de que pueda recibir la ayuda necesaria por parte de otras áreas para en el manejo de su carga laboral, [...]* (negrita y subrayado es nuestro)
[...]"

Respuestas al cuestionario realizado a un Comisionado de la ODC

"[...]

1. ¿Quién es la persona responsable de recepcionar una queja?
El primer día hábil de cada mes elaboramos una programación de atención del mes, está programación se realiza sin documentación formal, tomando en cuenta las actividades que vamos a tener en el mes, porque no solo recepcionamos quejas sino también realizamos otras actividades como: promoción de derechos, charlas, viajes de comisión de servicios, entre otros, es así que, una vez que nos organizamos, ***se designa (de manera verbal) y*** *se plasma en un rol de atención de turnos en físico que se entrega a cada trabajador, el personal que estará a cargo de la atención en la Oficina Defensorial de Cajamarca, en adelante, "ODC", para que esta atención quede cubierta al cien por ciento durante el mes.*

11. ¿Sí la etapa de Investigación de un determinado caso, sobrepasa el plazo de 60 días hábiles, comunican tal situación a su jefe con algún documento?
Con documento no, ***pero si comunicamos de manera verbal*** *o través de un correo electrónico y ya el doctor también verbalmente nos da la solución para el caso y cómo*

debemos de abordar el tema. De ser el caso informamos a las adjuntías especializadas para una mejor orientación.
[…].

23. ¿Las incidencias se comunican a su jefe?
*Claro, **se comunican al jefe, pero de manera verbal** toda vez que no es sustancial.*
[…]"

De acuerdo a lo expresado por jefe de ODC, no existe documento o lineamiento interno que defina el concepto de "queja compleja", dejándose a criterio del jefe de la ODC, la posibilidad de ampliar el plazo máximo de investigación de una queja.

Al respecto, debemos tener en cuenta que a través del artículo 47° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, en adelante el "**Protocolo**", aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019, se establece el plazo máximo para las actividades de investigación de una queja:

"[…]
ARTÍCULO 47°.- Ampliación del plazo 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, las excepciones al cumplimiento del plazo máximo en los siguientes supuestos:
[…]
- *Quejas complejas.*

Con la autorización de la PAD, se ampliará el plazo de investigación por sesenta (60) días hábiles.
[…]"

De conformidad con lo establecido a través del Protocolo, el plazo máximo de investigación de una queja, puede ser ampliado bajo determinados supuestos, siendo uno de ello al clasificarse a una queja como "compleja"; sin embargo, a través de dicho Protocolo, no se definen las características o supuestos que permitan etiquetar a una queja como "compleja"; esto de acuerdo a lo afirmado por el jefe de la ODC, a través de una encuesta aplicada por el equipo auditor el 7 de junio de 2023; y cuyo detalle sobre éste extremo, se signa a continuación:

Respuesta al cuestionario realizada por el Jefe de la ODC

"[…]
14. ¿Se tiene algún criterio definido para identificar alguna queja como compleja?
***No hay ningún criterio** […]"*

Considerando lo manifestado por el jefe y el comisionado de la ODC, se puede inferir en la inexistencia de documento normativo o lineamiento que regule los procedimientos internos mencionados anteriormente, relacionados con la asignación de determinadas funciones y/o responsabilidades.

Asimismo, en función a las respuestas obtenidas, la entidad no contaría con documentos que regulen las reacciones ante determinados supuestos – señalados en la presente – que podrían significar limitaciones para el cumplimiento de atención de determinados expedientes de quejas recibidos por la entidad. Dicha situación no se condice con lo establecido por la normativa que regula el ejercicio del control interno, que se menciona a continuación:

- **Normas de Control Interno, aprobadas con Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG de 3 de noviembre de 2006**

"[...]

1.7. Asignación de autoridad y responsabilidad

Es necesario asignar claramente al personal sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información, niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad.

Comentarios:

01 El titular o funcionario designado debe tomar las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en la entidad tome conocimiento de las funciones y autoridad asignadas al cargo que ocupan. Los funcionarios y servidores públicos tienen la responsabilidad de mantenerse actualizados en sus deberes y responsabilidades demostrando preocupación e interés en el desempeño de su labor.

02 La asignación de autoridad y responsabilidad debe estar definida y contenida en los documentos normativos de la entidad, los cuales deben ser de conocimiento del personal en general.

03 Todo el personal que labora en las entidades del Estado debe asumir sus responsabilidades en relación con las funciones y autoridad asignadas al cargo que ocupa. En este sentido, cada funcionario o servidor público es responsable de sus actos y debe rendir cuenta de los mismos.

04 El titular o funcionario designado debe establecer los límites para la delegación de autoridad hacia niveles operativos de los procesos y actividades propias de la entidad, en la medida en que ésta favorezca el cumplimiento de sus objetivos.

05 Toda delegación incluye la necesidad de autorizar y aprobar, cuando sea necesario, los resultados obtenidos como producto de la autoridad asignada.

06 Es necesario considerar que la delegación de autoridad no exime a los funcionarios y servidores públicos de la responsabilidad conferida como consecuencia de dicha delegación. Es decir, la autoridad se delega, en tanto que la responsabilidad se comparte.

[...]

3.1. Procedimientos de autorización y aprobación

La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades, o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo.

Comentarios:

01 [...] Las instrucciones que se imparten a todos los funcionarios de la institución deben darse principalmente por escrito u otro medio susceptible de ser verificado y formalmente establecido. [...]. Asimismo, deben incluir condiciones y términos, de tal manera que los empleados actúen en concordancia con dichos términos y dentro de las limitaciones establecidas por el titular o funcionario designado o normativa respectiva.

3.2. Segregación de funciones

La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea.

01 Las funciones deben establecerse sistemáticamente a un cierto número de cargos para asegurar la existencia de revisiones efectivas. Las funciones asignadas deben incluir autorización, procesamiento, revisión, control, custodia, registro de operaciones y archivo de la documentación.

02 La segregación de funciones debe estar asignada en función de la naturaleza y volumen de operaciones de la entidad.

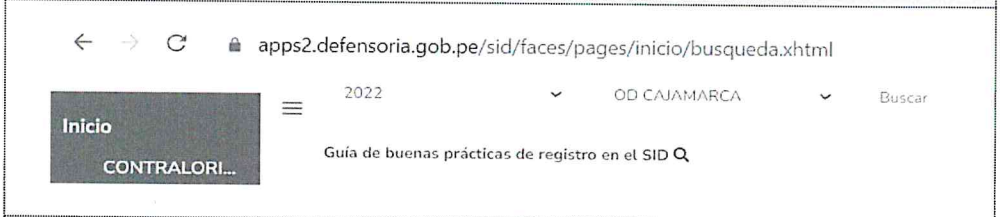
03 La rotación de funcionarios o servidores públicos puede ayudar a evitar la colusión ya que impide que una persona sea responsable de aspectos claves por un excesivo período de tiempo.

La situación expuesta se ha producido debido a la ausencia de lineamientos, disposiciones o normativa interna relacionada con la asignación de funciones y el tratamiento de casos o supuestos que podría afectar la atención de determinados casos (quejas); asimismo, no existiría criterios o características formalizadas que permitan definir una queja como compleja y su atención correspondiente por los comisionados a cargo.

2.2. "Guía de buenas prácticas de registro en el SID", que detalla procedimientos relevantes relacionados con la atención de quejas, carece de documento que formalice su emisión y/o vigencia, no siendo recogidos dichos lineamientos a través de otros documentos que coadyuven en el tratamiento de expedientes de queja recibidos, situación que podría generar que la entidad no cuente con documentos orientador y formal.

Al ingresar al Sistema de Información Defensorial - SID, en adelante el "**SID**"a través del perfil de usuario y contraseña brindada por la entidad, se advierte que, en la parte superior izquierda de la pantalla, se encuentra un link denominado: *"Guía de buenas prácticas de registro en el SID"*, en adelante "la guía" tal como se evidencia en la imagen siguiente:

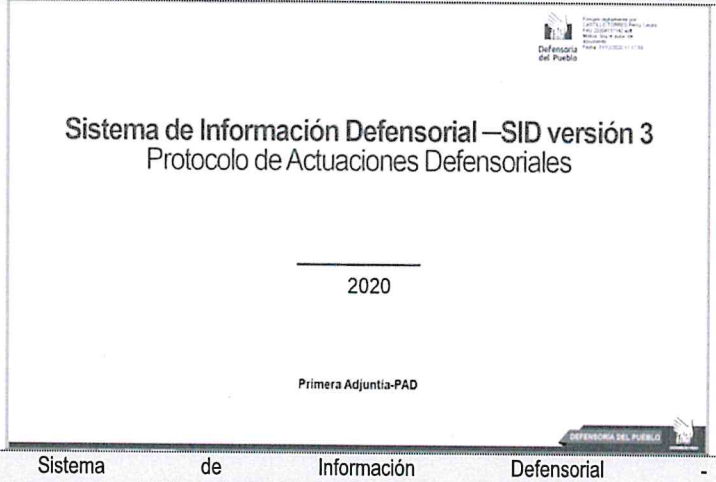
IMAGEN N° 2: PANTALLA DE INICIO DE SID



Fuente: Sistema de Información Defensorial - SID: https://apps2.defensoria.gob.pe/sid/faces/pages/inicio/busqueda.xhtml

Al ingresar al referido link, emerge un documento en formato PDF con sesenta (60) folios firmados digitalmente por el señor Percy Cecilio Castillo Torres de 31 de diciembre de 2020, siendo que el documento es denominado: *"Sistema de Información Defensorial —SID versión 3 Protocolo de Actuaciones Defensoriales"*, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

IMAGEN N° 3: GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE REGISTRO EN EL SID



Fuente: Sistema de Información Defensorial - SID: https://apps2.defensoria.gob.pe/sid/DownloadFileServlet_Guia?fileName=GUIA_SID.pdf

Es así que, de la revisión al citado documento, se advierte que, efectivamente es una guía de buenas prácticas, cuyos objetivos son:

"[...]
- *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.*
- *Herramienta de ayuda para el monitoreo de la gestión de casos.*

[...]"

Además, en la referida guía, se aprecia de manera ilustrativa (gráficos, diagrama de flujos, capturas de pantalla), los procedimientos defensoriales; así como, los registros de la persona u organización en el SID por cada etapa, asimismo, en la parte final de la referida guía, se aprecia un apartado denominado *"Buenas prácticas de registro – Calidad de información"* en el cual se consignan algunos aspectos que deben tener en cuenta los comisionados al momento de registrar las quejas, petitorios y consultas en el SID.

Es así que, con la finalidad de verificar si la referida guía cuenta con documento de aprobación, la Comisión Auditora solicitó dicho documento a la Entidad, siendo que, mediante oficio Nº 043-2023-DP/OD-CAJ de 18 de agosto de 2023 (**Apéndice N° 3**), emitido por el señor Agustín Fernando Moreno Díaz, jefe de la Oficina Defensorial de Cajamarca, señaló lo siguiente:

"[...]
Con relación al documento consultado, es importante precisar que tal y como se puede visualizar en el sistema, es un PPT mediante el cual pone a disposición una presentación que consolida el trámite de los tres procedimientos defensoriales (queja, petitorio y consulta), el registro de la persona u organización, buenas prácticas de registro y describe los roles de los/as usuarios/as del sistema. Considerando la importancia de este documento, como materia de consulta del personal, se optó por colocar el enlace de acceso en el SID; por lo que no cuenta con resolución o documento de aprobación, siendo éste referencial. (Subrayado agregado)
[...]".

Como se advierte, en lo señalado precedentemente, el jefe de la oficina defensorial de Cajamarca, señala que la precitada guía *"es un documento materia de consulta para el personal de la Defensoría"*; la cual *"no cuenta con resolución o documento de aprobación, siendo éste referencial"*; en este entendido, los comisionados están facultados a considerar o no las indicaciones plasmadas en la referida Guía; sin embargo, como se ha detallado esta contiene información importante la cual, de haberse aplicado correctamente y/o formalizado – los lineamientos más relevantes – a través de otros documentos que recojan los principales lineamientos de dicha guía, podría haber evitado inconsistencias como las señaladas a continuación:

- **Expediente con información inexacta: N° 0613-2022-002362**

  El onceavo párrafo de las *"Buenas prácticas de registro – Calidad de Información"* de la Guía, establece: *"Etapa de emisión de recomendación: se debe registrar la recomendación en la etapa que corresponde: etapa de emisión de recomendación, para lo cual previamente debe calificar el estado de la queja como fundada con recomendación y no registrar la recomendación como si fuera una gestión en la etapa de investigación"* (aspecto no contemplado en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado con Resolución Administrativa N° 0014-2019/DP-PAD); sin embargo, al no tener dichos lineamientos un carácter obligatorio, podría haber generado la inconsistencia señalada, dado a que en el SID, se observa que el documento que contiene la recomendación, en lugar de ser registrado en: *"Registro de las recomendaciones y resultado final de cada recomendación"* fue registrado como segunda gestión en *"Gestiones registradas en la etapa de Investigación"*, tal como se aprecia en las imágenes siguientes:

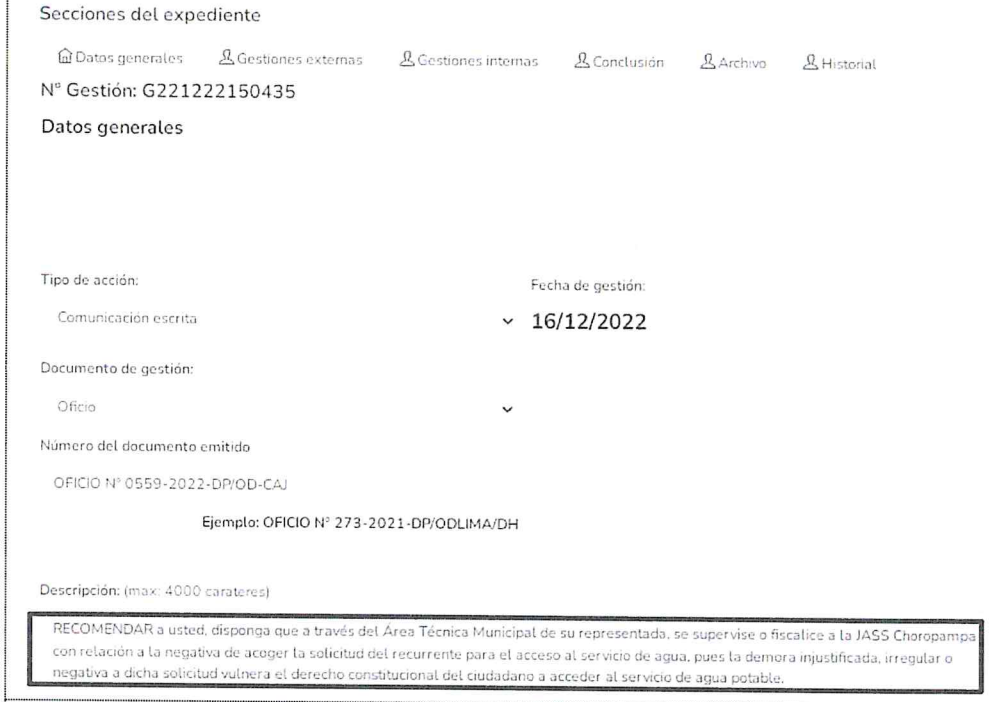
IMAGEN N° 4: SECCIÓN GESTIONES EXTERNAS DEL EXPEDIENTE 0613-2022-002362

Gestiones registradas en la etapa de Investigación:

N°	Codigo de gestión	Tipo de acción	Documento	Número de documento	Fecha Recepción	Fecha gestión
1	G221121152515	Comunicación al Recurrente	Correo Electronico			21/11/2022
2	G221222150435	Comunicación escrita con la Institución	Oficio	OFICIO N° 0559-2022-DP/OD-CAJ	27/12/2022	16/12/2022
3	G230126135646	Comunicación telefónica con la Institución				26/01/2023
4	G230209130217	Comunicación virtual con la Institución				09/02/2023
5	G230210102515	Reunión/Entrevista con la Institución				10/02/2023

Fuente: Sistema de Información Defensorial – SID

IMAGEN N° 5: GESTIÓN: G221222150435 COMUNICACIÓN ESCRITA CON LA INSTITUCIÓN – RECOMENDACIÓN



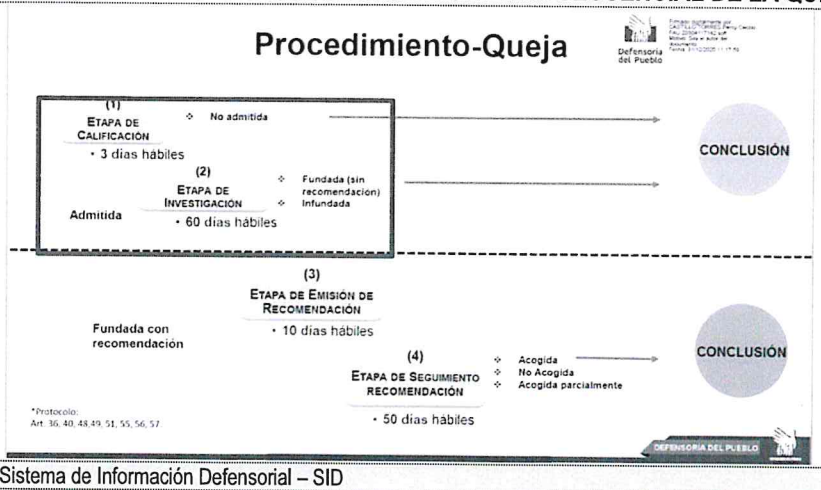
Fuente: Sistema de Información Defensorial – SID

Esta inconsistencia en la información registrada, genera confusión respecto al estado real de la queja y, por ende, limita las acciones de supervisión por parte del jefe de la oficina defensorial correspondiente.

- **Expediente con información incoherente: N° 0613-2022-000154**

En el gráfico de los "Procedimientos –Queja" de la Guía, se aprecia que primero se admite la queja para luego iniciar con las gestiones en la Etapa de Investigación (Aspecto no precisado en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales), tal como se muestra a continuación:

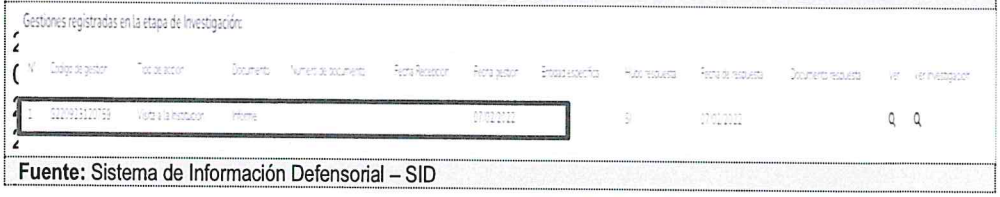
IMAGEN N° 6: DIAPOSITIVA DE PROCEDIMIENTO SECUENCIAL DE LA QUEJA



Fuente: Sistema de Información Defensorial – SID

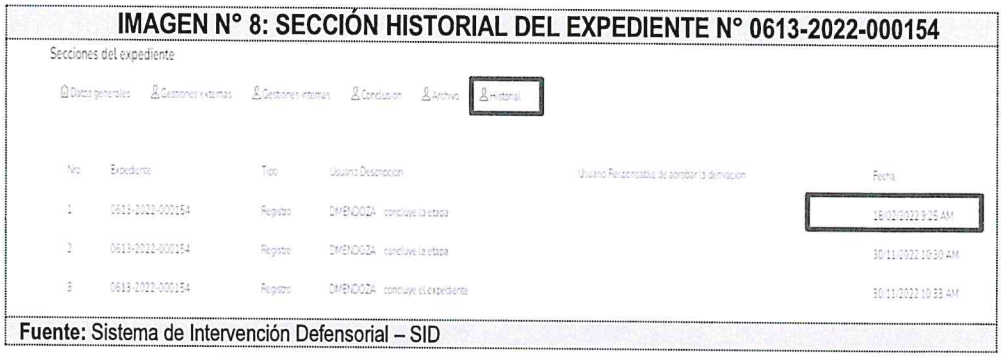
Sin embargo; para el caso del expediente N° 0613-2022-000154, en la sección *"Historial"*, se concluye la Etapa de Calificación el 18 de febrero de 2022; no obstante, la primera gestión en la Etapa de Investigación, *"Gestión: G220923120759"*, fue registrada el 7 de febrero de 2022, tal como se evidencia en las imágenes siguientes:

IMAGEN N° 7: SECCIÓN GESTIONES EXTERNAS DEL EXPEDIENTE N° 0613-2022-000154



Fuente: Sistema de Información Defensorial – SID

IMAGEN N° 8: SECCIÓN HISTORIAL DEL EXPEDIENTE N° 0613-2022-000154



Fuente: Sistema de Intervención Defensorial – SID

En las imágenes precedentes, podemos advertir que la primera gestión fue registrada en la etapa de investigación con fecha anterior (7 de enero de 2022) a la fecha de conclusión de la etapa de calificación (18 de febrero de 2022) lo cual resulta incoherente, debido a que primero debe admitirse la queja para luego iniciar con las gestiones en la etapa de investigación como sí se ha considerado en la Guía.

Al respecto, de lo señalado precedentemente se evidencian algunas incoherencias e inconsistencias en el registro de las quejas en el SID, por parte de los comisionados, lo cual podría mitigarse o atenuarse con la emisión de documento alguno, que recoja las instrucciones más relevantes contenidos en la "Guía de buenas prácticas de registro en el SID", a fin de establecer la obligatoriedad de uso por parte de los comisionados, a fin de contribuir a salvaguardar la calidad de la información registrada en el sistema, y de cautelar un adecuado y correcto uso del sistema defensorial.

La situación antes descrita, vulnera la siguiente normativa de control interno:

- **Normas de Control Interno, aprobadas con Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG de 3 de noviembre de 2006.**

3.1. Procedimientos de autorización y aprobación

La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades, o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo.

01 La autorización para la ejecución de procesos, actividades o tareas debe ser realizada sólo por personas que tengan el rango de autoridad competente. Las instrucciones que se imparten a todos los funcionarios de la institución deben darse principalmente por escrito u otro medio susceptible de ser verificado y formalmente establecido. La autorización es el principal medio para asegurar que las actividades válidas sean ejecutadas según las intenciones del titular o funcionario designado. Los procedimientos de autorización deben estar documentados y ser claramente comunicados a los funcionarios y servidores públicos. Asimismo, deben incluir condiciones y términos, de tal manera que los empleados actúen en concordancia con dichos términos y dentro de las limitaciones establecidas por el titular o funcionario designado o normativa respectiva.

02 La aprobación consiste en el acto de dar conformidad o calificar positivamente, por escrito u otro medio susceptible de ser verificado y formalmente establecido, los resultados de los procesos, actividades o tareas con el propósito que éstos puedan ser emitidos como productos finales o ser usados como entradas en otros procesos. Los procedimientos de aprobación deben estar documentados y ser claramente comunicados a los funcionarios y servidores públicos.

La situación expuesta se ha producido debido a la falta de un documento que formalice la emisión de la "Guía de buenas prácticas de registro en el SID", lo cual constituye una limitante para el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, en base a los procedimientos de calidad que cautelen dicha finalidad.

3. OBSERVACIÓN ÚNICA

SERVIDORES DE LA OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA INCUMPLIERON PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN Y CONCLUSIÓN DE QUEJAS TRAMITADAS, AFECTANDO LA DEFENSA OPORTUNA DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES Y FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS EN EL ÁMBITO GEOGRÁFICO DE SU COMPETENCIA.

De la revisión al "Reporte Detallado de Carga por Comisionado de Quejas Concluidas" proporcionado por la Defensoría[2], y su verificación, a través del SID, relacionada con la atención y conclusión de quejas tramitadas en temas de: i) Justicia; ii) Salud; y iii) Servicios Públicos, se determinó que, en el año 2022, cinco (5) servidores de la Defensoría, en adelante "**Comisionados**"[3], para el caso de cuarenta y ocho (48) expedientes, incumplieron con el plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles establecidos para el trámite de una queja, inobservando la normativa aplicable.

Es así que, en el trámite de las quejas contenidas en cuarenta y ocho (48) expedientes, se observó que en la etapa de "Calificación y Asignación de Quejas", veinte (20) superaron el plazo máximo estipulado de tres (3) días hábiles para su admisión (Admitido o No Admitido); en la etapa de "Investigación", catorce (14) superaron el plazo máximo para su calificación (Fundado o Infundado), y en la etapa de "Seguimiento de Recomendaciones", tres (3) expedientes excedieron el plazo máximo fijado de cincuenta (50) días hábiles para determinar el estado de la recomendación (Acogida, Acogida Parcialmente o No Acogida).

Asimismo, se advirtió que los Comisionados no cumplieron con los procedimientos establecidos para la atención y tramitación de las quejas, como son la remisión y el registro de: la comunicación al recurrente del inicio de la investigación, el pedido reiterativo de información y la comunicación al recurrente de la conclusión (en la etapa de investigación o en la etapa de seguimiento de recomendaciones), además, se excedieron los plazos establecidos para realizar: la primera gestión ante la administración pública, el pedido reiterativo de información y el seguimiento de las recomendaciones.

Aunado a ello, el Jefe de la Oficina Defensorial de Cajamarca, omitió haber realizado evaluaciones trimestrales orientadas a supervisar el proceso de atención de expedientes recibidos durante el periodo 2021-2022.

De esta forma, los involucrados de acuerdo a sus competencias han transgredido, el 3er y 4to párrafo del artículo 21° de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley N° 26520 publicada el 8 de agosto de 1995; los literales f), g), h), j) y 2do y 3er párrafo del artículo11°, los artículos 24°, 30°, 36°, 40°, 42°, literal e) del 43°,44°, 45°, 46°, 49°, primer párrafo y literal a) del 53°, 55°, 57° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019.

La situación expuesta se ha originado por el incumplimiento de los comisionados, quienes no realizaron gestiones para tramitar, registrar y concluir los expedientes de las quejas dentro de los plazos y procedimientos establecidos en el Protocolo, durante las etapas de Calificación y Asignación de Quejas, Investigación, y Seguimiento de Recomendaciones. Así como, por la falta de acciones de parte del jefe de la ODC, quien omitió realizar los informes trimestrales como parte de la supervisión en la atención de los expedientes asignados a los comisionados a su cargo, incumpliendo la normativa aplicable y afectando la defensa oportuna de los derechos constitucionales y fundamentales de las personas en el ámbito geográfico de su competencia.

[2] Información remitida mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5)
[3] Comisionado/a: Persona encargada y responsable específicamente de la tramitación de los procedimientos defensoriales de queja, petitorio, consulta y su registro en el SID.

La situación descrita se detalla a continuación:

I. Antecedentes:

La Defensoría, conforme a lo establecido en los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú de 1993, es un Organismo Constitucionalmente Autónomo, a cargo del Defensor del Pueblo, que 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; Contenido constitucional recogido en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley N° 26520, publicada el 8 de agosto de 1995, y modificatoria[4].

Asimismo, de acuerdo al 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[5], se establece respecto a las Oficinas Defensoriales:

> *"[...]*
> ***08.1 OFICINAS DEFENSORIALES***
> ***Artículo 91°.-*** *Las Oficinas Defensoriales son órganos desconcentrados que dependen de la Primera Adjuntía. Se encuentran instalados en toda la República y operan en ámbitos geográficos determinados por el Titular. Estas oficinas podrán contar con Módulos Defensoriales.*
> *Las Oficinas Defensoriales son:*
> *[...]*
> *6. Oficina Defensorial de Cajamarca.*
> *[...]*
> ***Artículo 92°.-*** *La conducción de cada una de las Oficinas Defensoriales está a cargo de un/a Jefe/a de Oficina o de un/a Jefe/a de Área, que dirige la actuación defensorial en el ámbito geográfico de su competencia, acorde con la política de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, y en el marco del sistema de planeamiento, seguimiento y evaluación institucional. Las funciones de las Oficinas Defensoriales son las siguientes:*
> *a) Dirigir, coordinar y supervisar en el ámbito geográfico de su competencia, la política institucional en materia de protección de derechos, a través de la tramitación de quejas y la atención de petitorios o consultas.*
> *b) Conducir las investigaciones, realizando las actuaciones defensoriales necesarias para la atención, tramitación y solución de quejas, correspondientes al ámbito de su competencia y determinar la existencia o no de vulneración de derechos, en caso de que se trate de una intervención de oficio.*
> *[...]".*

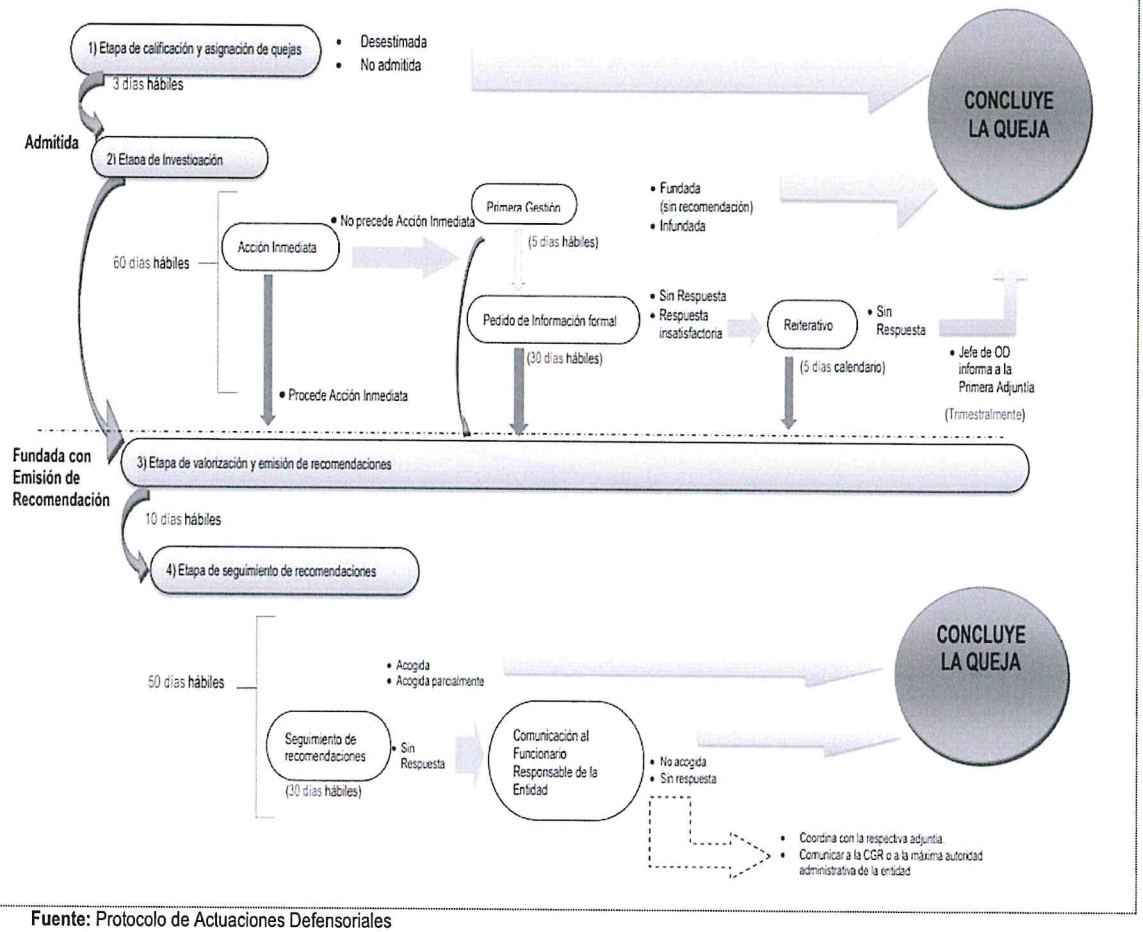
Asimismo, con el objeto de brindar pautas para los procedimientos de atención de los pedidos de intervención que presenta la ciudadanía, la Primera Adjunta de la Defensoría del Pueblo, mediante Resolución Administrativa N° 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019, aprobó el "Protocolo de Actuaciones Defensoriales".

[4] Modificada con Ley N° 29882 publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 7 de junio de 2012.
[5] Modificado con Resolución Defensorial N° 004-2022/DP de 11 de febrero de 2022 y con Resolución Defensorial N° 009-2022/DP de 23 de junio de 2022.

En dicho Protocolo se establece los procedimientos de atención[6], entre los que se encuentra, entre otros: "la Queja", materia del presente servicio de control, que para su atención por los comisionados está dividido en cuatro (4) etapas: 1) Etapa de Calificación y asignación de quejas, 2) Etapa de Investigación, 3) Etapa de Valorización y Emisión de Recomendaciones y 4) Etapa de Seguimiento de Recomendaciones; cuyo flujo de atención podemos resumir en lo siguiente:

GRAFICO N° 2

FLUJO DE ATENCIÓN



Fuente: Protocolo de Actuaciones Defensoriales
Elaborado por: Comisión Auditora

Tomando en cuenta el gráfico anterior, y de la revisión en el SID[7], la comisión auditora, ha identificado que cuarenta y ocho (48) expedientes – del total de expedientes recibidos en el periodo 2021-2022, correspondientes a temas catalogados en los rubros de: i) Justicia; ii) Salud; y iii) Servicios Públicos - incumplieron los plazos y procedimientos establecidos en el Protocolo, para la tramitación durante las etapas de: "Calificación y Asignación de quejas"; "Investigación"; y "Seguimiento de Recomendaciones".

[6] **Artículo 1°.-** ***Objetivo*** del Protocolo: El presente protocolo tiene por objeto brindar pautas para los procedimientos de atención de los pedidos de intervención que presenta la ciudadanía. Los procedimientos son los siguientes: a) Queja b) Petitorio c) Consulta.

[7] **Glosario** del Protocolo: *"[…] **19. Sistema de Información Defensorial (SID):** 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.*

Dichos expedientes, estuvieron asignados a cinco (5) Comisionados, y cuyo detalle de extemporaneidad en cuanto al periodo de atención señalado, se muestra en el rubro siguiente:

II. INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS POR PARTE DE CINCO (5) COMISIONADOS, DURANTE LAS DIFERENTES ETAPAS PARA LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS ANTE LA OFICINA DEFENSORIAL CAJAMARCA DURANTE EL AÑO 2022, AFECTÓ LA DEFENSA OPORTUNA DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES Y FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS EN EL ÁMBITO GEOGRÁFICO DE SU COMPETENCIA.

Al respecto, conforme se ha señalado, la extemporaneidad en cuanto a la atención de los expedientes identificados, que suman cuarenta y ocho (48), recae en cinco (5) Comisionados de la Defensoría, precisándose a continuación, la situación de incumplimiento advertida por cada uno de ellos, en cada etapa de atención:

1. Jorge Luis Castañeda Maldonado[8] (Apéndice N° 6):

a) Incumplimientos advertidos correspondientes a la Etapa de Calificación y Asignación de Quejas:

En esta etapa el protocolo en el artículo 36° establece lo siguiente: *"**a) Presencial:** La queja es registrada y calificada al momento de la atención presencial, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.[...].**b) Escrita:** La queja recibida en el área de gestión documentación o la que haga sus veces y se remite al área de calificación o la que haga sus veces. Dicha área se encarga de efectuar el registro, calificación o asignación al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admisión en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados desde la fecha de ingreso. [...] **c) Virtual:** La queja no presencial deberá ser calificada al momento de la atención virtual, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.[...]".*

Al respecto, de la verificación en el SID, se advierte que, el señor Jorge Luis Castañeda Maldonado, ha incumplido el plazo previsto (de tres (3) días hábiles) para la admisión de quejas, durante la tramitación de cuatro (4) expedientes[9], incumpliendo de esta manera con lo establecido en el artículo 36° del Protocolo, conforme se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 1
ETAPA DE CALIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE QUEJAS: QUEJAS ADMITIDAS FUERA DE PLAZO (JORGE LUIS CASTAÑEDA MALDONADO)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA INICIO CALIFICACIÓN (*)	FECHA CONCLUSIÓN CALIFICACIÓN	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PLAZO PARA SER ADMITIDO (ARTÍCULO 36°)	
						PLAZO MÁXIMO (dh)	EXCESO (dh)
1	0613-2022-000952	Servicios Públicos	27/06/2022	27/07/2022	21	3	18

[8] Contratado como Analista Legal mediante Contrato Administrativo de Servicios N° 111-2018-DP de 28 de agosto de 2018, por el periodo de 3 de setiembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018; ampliado mediante Addendum N° 3 de 30 de diciembre de 2020 del periodo comprendido de enero a diciembre de 2021; para finalmente a través de Addendum N° 4 del 20 de julio de 2021, la Defensoría suscribir su Contrato Administrativo de Servicios (CAS) como indefinido (Apéndice N° 4).

[9] Se tomó en consideración lo señalado en el Artículo 37° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0014-2019-DP-PAD de 21 de febrero de 2019, que establece: "Artículo 37°.- Excepciones al plazo El plazo de admisión de la queja no se sujeta a lo establecido en el Artículo 36° [...] en los siguientes supuestos:
1. Cuando la queja sea presentada en el marco de una acción itinerante defensorial [...] Cuando la queja sea derivada a otra OD o MOD [...]"

CUADRO N° 1
ETAPA DE CALIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE QUEJAS: QUEJAS ADMITIDAS FUERA DE PLAZO
(JORGE LUIS CASTAÑEDA MALDONADO)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA INICIO CALIFICACIÓN (*)	FECHA CONCLUSIÓN CALIFICACIÓN	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PLAZO PARA SER ADMITIDO (ARTÍCULO 36°)	
						PLAZO MÁXIMO (dh)	EXCESO (dh)
2	0613-2022-000957	Servicios Públicos	27/06/2022	27/07/2022	21	3	18
3	0613-2022-000326	Servicios Públicos	21/03/2022	13/05/2022	33	3	30
4	0613-2022-000184	Servicios Públicos	16/02/2022	06/06/2022	72	3	69

Leyenda:
(*) A través del oficio N° 0401-2023-DP/OD-CAJ de 3 de agosto de 2023 (Apéndice N° 7), la Defensoría informó a la comisión auditora que: *"La etapa de calificación se computa a partir de la fecha de ingreso de la solicitud de intervención defensorial […]".*
(dh): Días hábiles
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Del cuadro precedente, se observa que el señor Jorge Luis Castañeda Maldonado, comisionado, a quien se le asignó los citados expedientes, admitió las quejas contenidas en dichos expedientes luego de transcurrir entre veintiún (21) y setenta y dos (72) días hábiles desde la fecha de inicio de calificación[10]; es decir, excedieron entre dieciocho (18) y sesenta y nueve (69) días hábiles al plazo máximo de tres (3) días hábiles estipulado en el Artículo 36° del Protocolo[11], incumpliendo de esta manera, con los plazos establecidos para la admisión de las quejas por parte de la Defensoría; situación que afecta el correcto desarrollo de las actuaciones defensoriales; los cuales están relacionados con los objetivos misionales de la entidad, los mismos que pretenden la oportuna defensa de los derechos fundamentales del recurrente.

b) Incumplimientos advertidos correspondientes a la Etapa de Investigación:

- El artículo 40° del Protocolo señala que: *"Es obligatorio comunicar al recurrente el inicio de la investigación. El cumplimiento de esta gestión se registra directamente en el SID. Esta disposición no es aplicable a la investigación de oficio.",* sin embargo, se ha podido determinar que el señor Jorge Luis Castañeda Maldonado, durante el inicio de la etapa de investigación no cumplió con registrar en seis (6) expedientes, las comunicaciones a los recurrentes el inicio de la investigación conforme se muestra en el cuadro siguiente:

CUADRO N° 2
ETAPA DE INVESTIGACIÓN: QUEJAS SIN REGISTRO DE COMUNICACIÓN AL RECURRENTE RESPECTO AL INICIO DE INVESTIGACIÓN
(JORGE LUIS CASTAÑEDA MALDONADO)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA INICIO DE INVESTIGACIÓN	REGISTRO (EN EL SID) DE LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE DEL INICIO DE INVESTIGACIÓN (ARTÍCULOS Y 40°) (*)
1	0613-2022-002699	Servicios Públicos	21/12/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE

[10] Con oficio N° 0401-2023-DP/OD-CAJ de 3 de agosto de 2023 (Apéndice N° 7), la Defensoría informa: *"La etapa de calificación se computa a partir de la fecha de ingreso de la solicitud de intervención defensorial …"*
[11] Se tomó en consideración lo señalado en el Artículo 37° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0014-2019-DP-PAD de 21 de febrero de 2019, que establece:
"Artículo 37°.- Excepciones al plazo
El plazo de admisión de la queja no se sujeta a lo establecido en el Artículo 36° […] en los siguientes supuestos:
1. Cuando la queja sea presentada en el marco de una acción itinerante defensorial […]
Cuando la queja sea derivada a otra OD o MOD […]"

CUADRO N° 2
ETAPA DE INVESTIGACIÓN: QUEJAS SIN REGISTRO DE COMUNICACIÓN AL RECURRENTE RESPECTO AL INICIO DE INVESTIGACIÓN
(JORGE LUIS CASTAÑEDA MALDONADO)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA INICIO DE INVESTIGACIÓN	REGISTRO (EN EL SID) DE LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE DEL INICIO DE INVESTIGACIÓN (ARTÍCULOS Y 40°) (*)
2	0613-2022-002670	Servicios Públicos	15/12/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE
3	0613-2022-000957	Servicios Públicos	27/07/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE
4	0613-2022-000952	Servicios Públicos	27/07/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE
5	0613-2022-000578	Servicios Públicos	09/05/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE
6	0613-2022-000326	Servicios Públicos	13/05/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE

Leyenda:
(*) Cabe indicar que estos expedientes no están enmarcados dentro del Artículo 39° del Protocolo.
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Del cuadro precedente, se puede observar que el señor Jorge Luis Castañeda Maldonado, comisionado, no registró en el SID la comunicación al recurrente del inicio de la etapa de Investigación de las quejas contenidas en los seis (6) expedientes señalados, a pesar de su obligatoriedad establecida en el literal f) del artículo 11° y el artículo 40° del Protocolo.

- Complementariamente; y dentro de esta misma etapa, el Protocolo establece que la primera gestión[12] que debe realizar el comisionado 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"*; asimismo, dicho Protocolo, establece como "Obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID"; entre otros que *"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."*[13]. Es decir, cualquier gestión que se hiciera ante la administración pública, en el marco del proceso de atención de una queja, deberá ser registrada en el SID, aun cuando éstos, consistan en únicamente llamadas telefónicas, en cuyo caso no resulta necesario emitir documento alguno que dé cuenta de dichas gestiones.

Al respecto, de la verificación en el SID, se ha podido determinar que el señor Jorge Luis Castañeda Maldonado, ha incumplido el plazo previsto (de 5 días hábiles) para el registro de la Primera Gestión a través del SID, para el caso de seis (6) expedientes a su cargo, incumpliendo de esta forma, lo establecido en el artículo 42° del referido Protocolo. Los expedientes en cuestión, se detallan en el siguiente cuadro:

[12] Según el artículo 42° del Protocolo, la primera gestión puede consistir en: Entrevistas presenciales, telefónicas, por correo electrónico u otro medio digital, pedidos de información por correo electrónico e inspecciones, entre otros, a fin de esclarecer los hechos materia de queja.
[13] De conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del **Artículo 11°.- Obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID**, del Protocolo.

CUADRO N° 3
ETAPA DE INVESTIGACIÓN: PRIMERA GESTIÓN ANTE LA ENTIDAD QUEJADA FUERA DE PLAZO
(JORGE LUIS CASTAÑEDA MALDONADO)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA INICIO DE INVESTIGACIÓN	FECHA MÁXIMA DE PRIMERA GESTIÓN	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDO	REGISTRO DE LA PRIMERA GESTIÓN (ARTÍCULO 42°)	
						PLAZO MÁXIMO (dh)	EXCESO (dh)
1	0613-2022-002699	Servicios Públicos	21/12/2022	28/02/2023	46	5	41
2	0613-2022-002369	Servicios Públicos	21/11/2022	22/02/2023	62	5	57
3	0613-2022-002362	Servicios Públicos	21/11/2022	20/12/2022	23	5	18
4	0613-2022-002359	Servicios Públicos	21/11/2022	20/12/2022	13	5	8
5	0613-2022-001124	Servicios Públicos	27/07/2022	03/10/2022	44	5	39
6	0613-2022-000952	Servicios Públicos	27/07/2022	22/09/2022	37	5	32

Leyenda:
(dh): Días hábiles
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Como se puede apreciar del cuadro anterior, el citado Comisionado, en seis (6) expedientes que le fueron asignados, ha excedido entre ocho (8) y cincuenta y siete (57) días hábiles, el plazo de registro (en el SID) de la Primera Gestión, incumpliendo de esta forma, lo establecido en el literal g) del artículo 11° y artículo 42° del Protocolo, afectando a los recurrentes en la atención oportuna y diligente de sus quejas presentadas, a fin de cautelar la defensa de sus derechos fundamentales.

- Finalmente, el Protocolo establece a través de su artículo 46° que: "*La etapa de investigación se realiza en el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles*". Asimismo, a través de su artículo 48°.- Conclusión de la etapa de investigación, estipula que dicha etapa concluye de la siguiente manera:

> *"[...]*
> - ***Fundado**: [...] cuando a partir de la información brindada por la entidad quejada, o cuando no lo hubiere hecho, por la documentación brindada por el/la recurrente o afectado/a o la obtenida durante el transcurso de la investigación, se determina que sí existe una manifiesta afectación o peligro de la afectación de derechos [...]*
>
> - ***Infundado**: Dicha calificación corresponde a aquellos casos en los que a partir de la información brindada por la entidad quejada, por el/la recurrente afectado/a o la obtenida durante el transcurso de la investigación, se determina que no existe una manifiesta afectación o peligro de afectación de los derechos. En estos casos se concluye la queja.*
> *[...]"*

Al respecto, de la información alcanzada por la Defensoría, obtenida del SID, de la citada entidad, se ha podido determinar que catorce (14) expedientes de quejas, que se encuentran dentro del alcance del servicio de control, asignados al señor Jorge Luis Castañeda Maldonado, excedieron al plazo[14] previsto en al artículo 46° del Protocolo

[14] Cabe precisar que si bien el citado Protocolo, establece a través de su artículo 47°, la posibilidad de ampliar el plazo de sesenta (60) días

para su atención dentro de la etapa de investigación, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

CUADRO N° 4
ETAPA DE INVESTIGACIÓN: QUEJAS QUE EXCEDIERON EL PLAZO ESTABLECIDO PARA LA ETAPA DE INVESTIGACIÓN
(JORGE LUIS CASTAÑEDA MALDONADO)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA DE INICIO DE ETAPA DE INVESTIGACIÓN	FECHA DE CONCLUSIÓN DE ETAPA DE INVESTIGACIÓN	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PLAZO MÁXIMO (dh)	EXCESO (dh)
1	0613-2022-002699	Servicios Públicos	21/12/2022	10/04/2023	75	61	14
2	0613-2022-002670	Servicios Públicos	15/12/2022	03/04/2023	74	61	13
3	0613-2022-002369	Servicios Públicos	21/11/2022	02/03/2023	68	61	7
4	0613-2022-002362	Servicios Públicos	21/11/2022	01/05/2023	110	61	49
5	0613-2022-002359	Servicios Públicos	21/11/2022	03/03/2023	69	61	8
6	0613-2022-001652	Servicios Públicos	21/09/2022	16/01/2023	75	61	14
7	0613-2022-001646	Servicios Públicos	21/09/2022	03/02/2023	89	61	28
8	0613-2022-001126	Servicios Públicos	27/07/2022	10/01/2023	107	61	46
9	0613-2022-001124	Servicios Públicos	22/07/2022	01/11/2022	65	61	4
10	0613-2022-000957	Servicios Públicos	27/07/2022	07/11/2022	66	61	5
11	0613-2022-000753	Servicios Públicos	21/06/2022	03/01/2023	126	61	65
12	0613-2022-000752	Servicios Públicos	21/06/2022	03/01/2023	126	61	65
13	0613-2022-000682	Servicios Públicos	23/05/2022	03/01/2023	145	61	84
14	0613-2022-000578	Servicios Públicos	09/05/2022	16/09/2022	86	61	25

Leyenda:
(dh): Días hábiles
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Del cuadro precedente, se observa que el señor Jorge Luis Castañeda Maldonado, comisionado, a quien se le asignó los citados expedientes, excedieron al plazo previsto para su atención dentro de la etapa de investigación entre cuatro (4) y ochenta y cuatro (84) días hábiles al plazo máximo de sesenta (60) días hábiles estipulado en el Artículo 46° del Protocolo, incumpliendo de esta manera, con los plazos establecidos para resolución de dichos expedientes de quejas dentro de la etapa de Investigación, a cargo de la Defensoría; situación que afecta el correcto desarrollo de las actuaciones defensoriales; los cuales están relacionados con los objetivos misionales de la entidad, los mismos que pretenden la oportuna defensa de los derechos fundamentales del recurrente.

c) Incumplimientos advertidos correspondientes a la Etapa de Seguimiento de Recomendaciones

inicialmente previsto para la atención del expediente en su etapa de Investigación; dicha posibilidad, se enmarca para casos excepcionales previstos en el citado Protocolo. Al respecto, debemos precisar que ninguno de los expedientes signados en el cuadro anterior, reúnen las calificaciones que permitan enmarcarlos en los supuestos exigidos, tal como lo ha precisado la Defensoría a través de su oficio N° 0370-2023-DP/OD-CAJ de 7 de julio de 2023.

➢ En lo referente a esta etapa, debemos considerar que el Protocolo, a través de su artículo 53° señala que: "*Luego de notificada la recomendación, las entidades de la Administración Pública están obligadas a responder por escrito dentro del plazo improrrogable de treinta (30) días hábiles; sin perjuicio de ello, el/la comisionado/a deberá procurar obtener la respuesta en el más breve plazo, más aun tratándose de acciones inmediatas*"; asimismo, en el literal a) del mismo artículo agrega que: "*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 el contenido del Artículo 26 de la LOPD[15]; esta actuación no enerva que pueda realizar otro tipo de gestión persuasiva*".[16]

Al respecto, se ha podido determinar que el señor Jorge Luis Castañeda Maldonado, durante el tratamiento de expedientes de queja, correspondientes a esta etapa, incumplió los plazos señalados, dado a que, a pesar que el Protocolo exige una actuación tendente a obtener respuesta en el más breve plazo, facultando al comisionado incluso a realizar actuaciones persuasivas para atender el expediente dentro del plazo señalado, éste, formuló pedidos reiterativos de recomendación extemporáneos, en forma posterior al vencimiento del plazo establecido para la labor de seguimiento de recomendaciones, no cautelando de esta forma, el cumplimiento de los plazos previstos para tal efecto, tal como se muestra a continuación:

CUADRO N° 5
ETAPA SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES : RECOMENDACIONES CON REITERATIVO FUERA DE PLAZO SIN RESPUESTA
(JORGE LUIS CASTAÑEDA MALDONADO)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	NOTIFICACIÓN DE LA RECOMENDACIÓN		SEGUIMIENTO DEL REITERATIVO A LAS RECOMENDACIONES (Artículo 53°)					
			DOCUMENTO	FECHA (*)	DOCUMENTO	FECHA (*)	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PLAZO MÁXIMO (dh) (primer párrafo)	PLAZO MÁXIMO (dh) (literal a)	EXCESO (dh)
1	0613-2022-000753	Servicios Públicos	OFICIO Nº 00418-2022-DP/OD-CAJ	23/09/2022	OFICIO Nº 00540-2022-DP/OD-CAJ	29/11/2022	44	31	3	10
2	0613-2022-000752	Servicios Públicos	OFICIO Nº 417-2022-DP/OD-CAJ	23/09/2022	OFICIO Nº 00573-2022-DP/OD-CAJ	29/12/2022	63	31	3	29
3	0613-2022-000682	Servicios Públicos	OFICIO Nº 353-2022-DP/OD-CAJ	22/08/2022	OFICIO Nº 00546-2022-DP/OD-CAJ	5/12/2022	70	31	3	36

Leyenda:
(*) Se consideró la fecha de suscripción del documento, debido a que no se adjuntó el cargo de notificación a la entidad quejada.
(dh): Días hábiles
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Por lo cual, del cuadro anterior podemos observar que el señor Jorge Luis Castañeda Maldonado, quien tuvo a su cargo el seguimiento de recomendaciones correspondientes a los citados expedientes; una vez cumplido el plazo de atención por parte de las entidades quejadas (30 días hábiles según lo establecido en el artículo 53° del Protocolo), no cauteló la emisión dentro del plazo previsto – 3 días hábiles luego de vencido el plazo de atención inicial – del documento reiterativo, procurando de esta forma obtener la información solicitada necesaria para atender los expedientes de queja en dicha etapa, incumpliendo lo señalado en el literal a) del artículo 53° del Protocolo,

[15] ***"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. En todos los casos, las autoridades, funcionarios y servidores están obligados a responder por escrito en el plazo improrrogable de 30 días. [...]"*

[16] Esta disposición fue ratificada por la señora Rina Rodríguez Luján, primera adjunta encargada de la Defensoría del Pueblo, mediante oficio Nº 492-2023-DP/PAD de 26 setiembre de 2023, donde indicó: *"El Protocolo de Actuaciones Defensoriales, vigente durante el periodo de la auditoria, establece que si vencido el plazo que se le otorgó a la entidad para acoger la recomendación formulada, no hubo respuesta, en el plazo de tres (3) días hábiles, se enviará una comunicación al funcionaria/o responsable recordándole el contenido del artículo 26° de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, esta actuación no dispensa que pueda realizarse otro tipo de gestión persuasiva.".* (Apéndice N° 7)

perjudicando a los recurrentes en la tramitación diligente, eficaz y oportuna de sus solicitudes de intervención defensorial.

- Complementariamente, se ha podido determinar que el señor Jorge Luis Castañeda Maldonado, durante el tratamiento de expedientes de queja, correspondientes a esta etapa, incumplió los plazos señalados, dado a que, a pesar que el Protocolo exige una actuación tendente a obtener respuesta en el más breve plazo, facultando al comisionado incluso a realizar actuaciones persuasivas para atender el expediente dentro del plazo señalado, éste, no formuló un pedido reiterativo de recomendación, en forma posterior al vencimiento del plazo establecido para la labor de seguimiento de recomendaciones, no cautelando de esta forma, el cumplimiento de los plazos previstos para tal efecto, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 6
ETAPA SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES: RECOMENDACIÓN SIN REITERATIVO, CON RESPUESTA FUERA DE PLAZO
(JORGE LUIS CASTAÑEDA MALDONADO)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	NOTIFICACIÓN DE LA RECOMENDACIÓN		SEGUIMIENTO DEL REITERATIVO A LAS RECOMENDACIONES (Artículo 53°)					
			DOCUMENTO	FECHA (*)	DOCUMENTO DE RESPUESTA	FECHA	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PLAZO MÁXIMO (dh) (primer párrafo)	PLAZO MÁXIMO (dh) (literal a))	EXCESO (dh)
1	0613-2022-00184	Servicios Públicos	OFICIO N° 0185-2022-DP/OD-CAJ	19/05/2022	HDNA-CAJ-1811-2022	09/08/2022	52	31	3	18

Leyenda:
(*) Se consideró la fecha de suscripción del documento, debido a que no se adjuntó el cargo de notificación a la entidad quejada.
(dh): Días hábiles
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Por lo cual, del cuadro anterior podemos observar que el señor Jorge Luis Castañeda Maldonado, quien tuvo a su cargo el seguimiento de recomendaciones correspondiente al citado expediente; una vez cumplido el plazo de atención por parte de la entidad quejada (30 días según lo establecido en el artículo 53° del Protocolo), no cauteló la emisión, dentro del plazo previsto – 3 días hábiles luego de vencido el plazo de atención inicial – del documento reiterativo, procurando de esta forma obtener la información solicitada necesaria para atender el expediente de queja presentado por un ciudadano en dicha etapa, incumpliendo lo señalado en el literal h) del artículo 11° y el literal a) del artículo 53° del Protocolo y afectando al recurrente con la atención diligente y oportuna de su solicitud de intervención defensorial.

Cabe indicar que al precitado comisionado, se le solicito el cargo de la comunicación al funcionario responsable del precitado expediente, emitiendo su respuesta mediante Informe N° 01-2023-JLCM (Apéndice N° 9) de 15 de setiembre de 2023, en el cual manifestó lo siguiente:

> *"[...]*
> ***<u>En este expediente no se cuenta con "cargo de comunicación de funcionario responsable"</u>*** *debido a que en este caso la comunicación a la que hace referencia el artículo 44 no se efectuó mediante documento, sino que, en base al principio de Discrecionalidad establecido en el literal b) del artículo 3 del Protocolo, se han realizado las gestiones (comunicaciones con medios digitales con funcionarios) que faculta el artículo 41 del Protocolo, para reiterar el pedido de información formulado, lo cual efectivamente ha tenido resultado, pues*

la información nos fue remitida.se recibió respuesta al Oficio N° 185 - 2022-DP/OD-CAJ mediante Carta N° HDNA-CAJ-1811-2022" (Negrita y subrayado es agrado)
[...]"

Como manifiesta el comisionado, en el precitado expediente no se cuenta con el cargo de la comunicación al funcionario responsable, justificando su respuesta de la no existencia del referido cargo de comunicación con lo estipulado en el literal b) del artículo 3° y los artículos 41° y 44° del Protocolo. Al respecto, debemos precisar que estos artículos son criterios para reiteración del pedido de información, más no para comunicación al funcionario responsable vencido el plazo de la Recomendación, lo cual no es materia de la información solicitada, toda vez que el oficio N° 185 -2022-DP/OD-CAJ corresponde a una Recomendación y no a un pedido de información. Concluyendo de esta manera que, en este expediente, el comisionado no emitió, ni registró la comunicación al funcionario responsable en cumplimiento a lo establecido en el literal a) del artículo 53° del Protocolo, vencido el plazo de la respuesta de la Recomendación.

2. Emma Adela Arce Quiroz[17] (Apéndice N° 10):

a) Incumplimientos advertidos correspondientes a la Etapa de Investigación:

➢ El artículo 40° señala que *"Es obligatorio comunicar al recurrente el inicio de la investigación. El cumplimiento de esta gestión se registra directamente en el SID. Esta disposición no es aplicable a la investigación de oficio.*", sin embargo, se ha podido determinar que la señora Emma Adela Arce Quiroz, comisionada, durante el inicio de la etapa de investigación no cumplió con registrar en un (1) expediente, la comunicación al recurrente el inicio de la investigación conforme se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 7
ETAPA DE INVESTIGACIÓN: QUEJA SIN REGISTRO DE COMUNICACIÓN AL RECURRENTE RESPECTO AL INICIO DE INVESTIGACIÓN (EMMA ADELA ARCE QUIROZ)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA INICIO INVESTIGACIÓN	REGISTRO (EN EL SID) DE LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE DEL INICIO DE INVESTIGACIÓN (ARTÍCULOS 40°) (*)
1	0613-2022-002269	Servicios de Salud	26/10/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE

Leyenda:
(*) Cabe indicar que este expediente no está enmarcado dentro del Artículo 39° del Protocolo.
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Del cuadro precedente, se advierte que la señora Emma Adela Arce Quiroz, comisionada, no registró en el SID la comunicación al recurrente del inicio de la investigación de la queja contenida en el expediente señalado, a pesar de su obligatoriedad establecida en el literal f) del artículo 11° y el artículo 40° del Protocolo.

Cabe indicar que a la precitada comisionada se le solicito el cargo del documento mediante el cual se informó al recurrente el inicio de la etapa de Investigación del precitado expediente, emitiendo su respuesta mediante Informe N° 01-2023-EAAQ de 15 de setiembre de 2023, (Apéndice N° 11) en el cual manifestó lo siguiente:

[17] Contratada como Analista Legal mediante Contrato Administrativo de Servicios N° 23-2019-DP de 1 de abril de 2019, por el periodo de 8 de abril de 2019 al 31 de diciembre de 2019; ampliado mediante Addendum N° 2 de 30 de diciembre de 2020 del periodo comprendido de enero a diciembre de 2021, para finalmente a través de Addendum N° 3 del 30 de julio de 2021, la Defensoría suscribir su Contrato Administrativo de Servicios (CAS) como indefinido (Apéndice N° 4).

"[...]...en el presente expediente no se cuenta con documento de comunicación al recurrente sobre el inicio de la etapa de investigación, porque el caso fue admitido el mismo día que se recibió la queja, es decir al momento de recibir la queja se le informa que contamos con los elementos suficientes para iniciar la investigación de los hechos. [...]"

Sin perjuicio de lo indicado a partir de la emisión del MEMORANDO MÚLTIPLE N° 013-2020-DP/PAD, se habilitó a todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, que en la gestión de casos, pueden ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónica, envío de oficios u otro, [...]"

De lo citado se advierte que la Comisionada refiere que la comunicación al recurrente sobre el inicio de la etapa de investigación se realizó *"al momento de recibir la queja"*, y que con memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD se habilitó a todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, que en la gestión de casos pueden ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónica, envío de oficios.

Sin embargo, no se advirtió en el sistema que el Comisionado haya dejado constancia del medio a través del cual se comunicó al recurrente. Además, teniendo en cuenta que el Protocolo fue aprobado mediante una resolución, por jerarquía normativa, un memorando no lo deja sin efecto; por lo que las únicas excepciones previstas en el Protocolo (artículos 39 y 40°), para no realizar la comunicación al recurrente del inicio de la investigación, corresponden a las investigaciones de oficio y/o cuando se trate de una acción inmediata, no encuadrándose en ninguno de estos supuestos.

Aunado a ello mediante oficio mediante oficio N° 492-2023-DP/PAD de 26 de setiembre de 2023, la Primera Adjuntía indicó: *"[...] las principales comunicaciones escritas-que guardan relación con el Memorando Múltiple n.° 13-2020-DP/PAD-es el Memorando Múltiple n.° 19-2020-DP/PAD, emitido el 5 de agosto de 2020, mediante el cual se indica la reanudación de plazos y actualización de registros en el Sistema de Información Defensorial (SID) [...]"*. En este sentido, del contenido del memorando múltiple N° 19-2020-DP/PAD de 4 de agosto de 2020, se puede advertir que la vigencia del memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020, solo fue hasta el 31 de julio de 2020, por tanto, por la temporalidad no alcanza a los hechos observados del año 2022.

- Complementariamente; y dentro de esta misma etapa, el Protocolo establece que la primera gestión[18] que debe realizar el comisionado 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"*; asimismo, dicho Protocolo, establece como "Obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID"; entre otros, que "E*n 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."*[19]. Es decir,

[18] Según el artículo 42° del Protocolo, la primera gestión puede consistir en: Entrevistas presenciales, telefónicas, por correo electrónico u otro medio digital, pedidos de información por correo electrónico e inspecciones, entre otros, a fin de esclarecer los hechos materia de queja.

[19] De conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del **Artículo 11°.- Obligaciones generales para el registro de expedientes en el**

cualquier gestión que se hiciera ante la administración pública, en el marco del proceso de atención de una queja, deberá ser registrada en el SID, aun cuando éstos, consistan en únicamente llamadas telefónicas, en cuyo caso no resulta necesario emitir documento alguno que dé cuenta de dichas gestiones.

Al respecto, de la verificación en el SID, se ha podido determinar que la señora Emma Adela Arce Quiroz, ha incumplido el plazo previsto (de 5 días hábiles) para el registro de la Primera Gestión a través del SID, para el caso de un (1) expediente a su cargo, incumpliendo de esta forma, lo establecido en el artículo 42° del referido Protocolo. El expediente en cuestión se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 8
ETAPA DE INVESTIGACIÓN: PRIMERA GESTIÓN ANTE LA ENTIDAD QUEJADA FUERA DE PLAZO
(EMMA ADELA ARCE QUIROZ)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA INICIO DE INVESTIGACIÓN	FECHA DE PRIMERA GESTIÓN	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PLAZO PARA PRIMERA GESTIÓN (ARTÍCULO 42°)	
						PLAZO MÁXIMO (dh)	EXCESO (dh)
1	0613-2022-002135	Servicios Públicos	05/10/2022	17/10/2022	7	5	2

Leyenda:
(dh): Días hábiles
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Como se puede apreciar del cuadro anterior, la citada Comisionada, en un (1) expediente que le fue asignado, ha excedido dos (2) días hábiles, el plazo de registro (en el SID) de la Primera Gestión incumpliendo de esta forma, lo establecido en el literal g) del artículo 11° y el artículo 42° del Protocolo, afectando al recurrente en la atención oportuna y diligente de su queja presentada, a fin de cautelar la defensa de sus derechos fundamentales.

b) Incumplimientos advertidos correspondientes a la Etapa de Seguimiento de Recomendaciones

- En lo referente a esta etapa, debemos considerar que el Protocolo, a través de su artículo 53° señala que "*Luego de notificada la recomendación, las entidades de la Administración Pública están obligadas a responder por escrito dentro del plazo improrrogable de treinta (30) días hábiles; sin perjuicio de ello, el/la comisionado/a deberá procurar obtener la respuesta en el más breve plazo, más aun tratándose de acciones inmediatas*"; asimismo, en el literal a) del mismo artículo agrega que: "*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 el contenido del Artículo 26° de la LOPD[20]; esta actuación no enerva que pueda realizar otro tipo de gestión persuasiva*".

Al respecto, se ha podido determinar que la señora Emma Adela Arce Quiroz, durante el tratamiento de expedientes de queja, correspondientes a esta etapa, incumplió los plazos señalados, dado a que, a pesar que el Protocolo exige una actuación tendente a obtener respuesta en el más breve plazo, facultando al comisionado incluso a realizar actuaciones persuasivas para atender el expediente dentro del plazo señalado, ésta, formuló un pedido reiterativo de recomendación, en forma posterior al vencimiento del

SID, del Protocolo.

[20] ***"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. En todos los casos, las autoridades, funcionarios y servidores están obligados a responder por escrito en el plazo improrrogable de 30 días. [...]"*

plazo establecido para la labor de seguimiento de recomendaciones, no cautelando de esta forma, el cumplimiento de los plazos previstos para tal efecto.

CUADRO N° 9
ETAPA SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES: RECOMENDACIÓN CON REITERATIVO FUERA DE PLAZO (EMMA ADELA ARCE QUIROZ)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	NOTIFICACIÓN DE LA RECOMENDACIÓN		SEGUIMIENTO DEL REITERATIVO A LAS RECOMENDACIONES (Artículo 53°)					
			DOCUMENTO	FECHA (*)	DOCUMENTO	FECHA	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PLAZO MÁXIMO (dh) (primer párrafo)	PLAZO MÁXIMO (dh) (literal a))	EXCESO (dh)
1	0613-2022-002269	Servicios de Salud	OFICIO MULTIPLE N° 0516-2022-DP/OD-CAJ	27/10/2022	OFICIO 002-2023- DP/OD-CAJ	06/01/2023	44	31	3	10

Leyenda:
(*) Se consideró la fecha de suscripción del documento, debido a que no se adjuntó el cargo de notificación a la entidad quejada.
(dh): Días hábiles
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Por lo cual, del cuadro anterior podemos observar que la señora Emma Adela Arce Quiroz, quien tuvo a su cargo el seguimiento de la recomendación correspondiente al citado expediente; una vez cumplido el plazo de atención por parte de la entidad quejada (30 días hábiles según lo establecido en el artículo 53° del Protocolo, no cauteló la emisión dentro del plazo previsto – 3 días hábiles luego de vencido el plazo de atención inicial – del documento reiterativo, procurando de esta forma obtener la información solicitada necesaria para atender el expediente de queja en dicha etapa, incumpliendo lo señalado en el literal a) del artículo 53° del Protocolo, perjudicando al recurrente en la tramitación diligente y oportuna de su solicitud de intervención defensorial.

- Finalmente, el Protocolo establece a través de su artículo 55° que "*La etapa de seguimiento de recomendaciones tiene un plazo máximo de cincuenta (50) días hábiles*". Asimismo, el referido Protocolo, a través de su artículo 56°.- Conclusión de la etapa de seguimiento de recomendaciones; establece que dicha etapa concluye de las siguientes formas:

"[...]
a) Recomendación acogida
b) Recomendación acogida parcialmente
c) Recomendación no acogida
[...]"

Al respecto, de la información remitida por la Defensoría, obtenida del SID de la citada entidad, se ha podido determinar que dos (2) expedientes de quejas, que se encuentran dentro del alcance del servicio de control, asignados a la señora Emma Adela Arce Quiroz, excedieron al plazo previsto para su atención dentro de la etapa de seguimiento de recomendaciones, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

CUADRO N° 10
ETAPA SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES: EXCESO DE PLAZO DE LA ETAPA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES (EMMA ADELA ARCE QUIROZ)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	DOCUMENTO DE RECOMENDACIÓN (*)	FECHA DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA INICIO SEGUIMIENTO	FECHA CONCLUSIÓN SEGUIMIENTO	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PLAZO MÁXIMO (dh)	Exceso (dh)

CUADRO N° 10
ETAPA SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES: EXCESO DE PLAZO DE LA ETAPA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES (EMMA ADELA ARCE QUIROZ)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	DOCUMENTO DE RECOMENDACIÓN (*)	FECHA DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA INICIO SEGUIMIENTO	FECHA CONCLUSIÓN SEGUIMIENTO	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PLAZO MÁXIMO (dh)	Exceso (dh)
1	0613-2022-002269	Servicios de Salud	OFICIO Nº 00516-2022-DP/OD-CAJ	27/10/2022	26/10/2022	03/05/2023	128	50	78
2	0613-2022-000861	Servicios de Salud	OFICIO Nº 00307-2022-DP/OD-CAJ	22/07/2022	16/08/2022	13/02/2023	119	50	69

Leyenda:
(*) Se consideró la fecha de suscripción del documento, debido a que no se adjuntó el cargo de notificación a la entidad quejada.
(dh): Días hábiles
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Como podemos advertir del cuadro precedente, la señora Emma Adela Arce Quiroz, concluyó la etapa de seguimiento de recomendaciones, excediendo el plazo máximo de cincuenta (50) días hábiles establecido en el Artículo 55° del Protocolo, en ambos casos, teniendo un exceso de setenta y ocho (78) y sesenta y nueve (69) días hábiles para la conclusión de la etapa de seguimiento de recomendaciones, afectando a los recurrentes en la tramitación diligente y oportuna de sus solicitudes de intervención defensorial.

3. Delvis César Lenin Mendoza Pinedo[21] (Apéndice N° 12):

a) Incumplimientos advertidos correspondientes a la Etapa de Calificación y Asignación de Quejas:

En esta etapa el protocolo en el artículo 36° establece lo siguiente: *"**a) Presencial:** La queja es registrada y calificada al momento de la atención presencial, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.[…].**b) Escrita:** La queja recibida en el área de gestión documentación o la que haga sus veces y se remite al área de calificación o la que haga sus veces. Dicha área se encarga de efectuar el registro, calificación o asignación al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admisión en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados desde la fecha de ingreso. […] **c) Virtual:** La queja no presencial deberá ser calificada al momento de la atención virtual, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.[…]".*

Al respecto, de la verificación en el SID, se advierte que, el señor Delvis César Lenin Mendoza Pinedo, ha incumplido el plazo previsto (de tres (3) días hábiles) para la admisión de quejas, durante la tramitación de un (1) expediente[22], incumpliendo de esta manera con lo establecido en el artículo 36° del Protocolo, conforme se muestra en el siguiente cuadro:

[21] Contratado como Asistente Legal mediante Contrato Administrativo de Servicios N° 66-2019-DP de 30 de mayo de 2019, por el periodo de 3 de junio de 2019 al 31 de diciembre de 2019; ampliado mediante Addendum N° 2 de 30 de diciembre de 2020 del periodo comprendido de enero a de diciembre de 2021, para finalmente a través de Addendum N° 3 del 20 de julio de 2021, la Defensoría suscribir su Contrato Administrativo de Servicios (CAS) como indefinido (Apéndice N° 4)

[22] Se tomó en consideración lo señalado en el Artículo 37° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0014-2019-DP-PAD de 21 de febrero de 2019, que establece: "Artículo 37°.- Excepciones al plazo El plazo de admisión de la queja no se sujeta a lo establecido en el Artículo 36° […] en los siguientes supuestos:
1. Cuando la queja sea presentada en el marco de una acción itinerante defensorial […] Cuando la queja sea derivada a otra OD o MOD […]"

CUADRO N° 11
ETAPA DE CALIFICACIÓN: QUEJAS ADMITIDAS FUERA DE PLAZO
(DELVIS CÉSAR LENIN MENDOZA PINEDO)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA INICIO CALIFICACIÓN	FECHA CONCLUSIÓN CALIFICACIÓN	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PLAZO PARA SER ADMITIDO (ARTÍCULO 36°)	
						PLAZO MÁXIMO (dh)	EXCESO (dh)
1	0613-2022-000154	Justicia	07/02/2022	18/02/2022	9	3	6

Leyenda:
(dh): Días hábiles
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Del cuadro precedente, se advierte que el señor Delvis César Lenin Mendoza Pinedo, comisionado, a quien se le asignó el expediente 0613-2022-000154, admitió la queja contenida en dicho expediente luego de transcurrir nueve (9) días hábiles desde la fecha de inicio de calificación, es decir, excedió seis (6) días hábiles el plazo máximo de tres (3) días hábiles estipulado en el Artículo 36° del Protocolo[23], incumpliendo de esta manera, con el plazo establecido para la admisión de la queja por parte de la Defensoría; situación que afecta el correcto desarrollo de las actuaciones defensoriales; los cuales están relacionados con los objetivos misionales de la entidad, los mismos que pretenden la oportuna defensa de los derechos fundamentales del recurrente.

b) Incumplimientos advertidos correspondientes a la Etapa de Investigación.

- El artículo 40° del Protocolo señala que: "Es obligatorio comunicar al recurrente el inicio de la investigación. El cumplimiento de esta gestión se registra directamente en el SID. Esta disposición no es aplicable a la investigación de oficio.", sin embargo, se ha podido determinar que el señor Delvis César Lenin Mendoza Pinedo, durante el inicio de la etapa de investigación no cumplió con registrar en un (1) expediente, la comunicación al recurrente el inicio de la investigación conforme se muestra en el cuadro siguiente:

CUADRO N° 12
ETAPA DE INVESTIGACIÓN: QUEJAS SIN REGISTRO DE COMUNICACIÓN AL RECURRENTE RESPECTO AL INICIO DE INVESTIGACIÓN
(DELVIS CÉSAR LENIN MENDOZA PINEDO)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA INICIO INVESTIGACIÓN	REGISTRO (EN EL SID) DE LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE DEL INICIO DE INVESTIGACIÓN (ARTÍCULO 40°) (*)
1	0613-2022-000148	Justicia	04/02/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE

Leyenda:
(*) Cabe indicar que este expediente no está enmarcado dentro del Artículo 39° del Protocolo.
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Del cuadro precedente, se advierte que el señor Delvis César Lenin Mendoza, comisionado, no registró en el SID la comunicación al recurrente del inicio de la

[23] Se tomó en consideración lo señalado en el Artículo 37° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0014-2019-DP-PAD de 21 de febrero de 2019, que establece:
"Artículo 37°.- Excepciones al plazo
El plazo de admisión de la queja no se sujeta a lo establecido en el Artículo 36° [...] en los siguientes supuestos:
2. Cuando la queja sea presentada en el marco de una acción itinerante defensorial [...]
Cuando la queja sea derivada a otra OD o MOD [...]"

investigación de la queja contenida en un (1) expediente señalado, a pesar de su obligatoriedad establecida en el literal f) del artículo 11° y el artículo 40° del Protocolo.

- Complementariamente, el Protocolo, a través de su artículo 43°, establece que: *"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 [...]"*, la cual deberá cumplir con determinadas condiciones mínimas[24] que denotan una comunicación documentada y formal. Vale decir que, si no se logró materializar la atención a la queja formulada, mediante gestiones expeditivas y eficaces (entendiéndose con ello como gestiones abreviadas), el Comisionado procederá con el pedido documentado de información ante la entidad quejada, y cuya gestión – conforme lo exige el artículo 11° del Protocolo, deberá ser registrado en el SID.

Asimismo, establece que el plazo "*razonable propuesto para la emisión de una respuesta [...] no podrá exceder los 30 días calendarios*"; adicional a ello y, en caso no se haya atendido el requerimiento formulado, el Protocolo establece a través de su artículo 44° lo siguiente: "*Si el pedido de información no es atendido se remitirá una comunicación o se suscribirá un acta defensorial, por la cual se le concederá un plazo adicional de cinco (5) días calendario a las autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos para cumplir con el requerimiento*"[25].

Al respecto, de la verificación en el SID, se ha podido determinar que en uno (1) de los expedientes de queja, asignado al señor Delvis César Lenin Mendoza Pinedo, se recibió respuesta del pedido de información de forma extemporánea, no cumpliendo con persuadir para que la entidad quejada responda al requerimiento de información inicial, dentro del plazo establecido en el artículo 44°, tal como se detalla en el cuadro siguiente:

CUADRO N° 13
ETAPA DE INVESTIGACIÓN: EXPEDIENTES SIN RESPUESTA DE PEDIDO DE INFORMACIÓN Y SIN REITERATIVO (DELVIS CÉSAR LENIN MENDOZA PINEDO)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	PEDIDO DE INFORMACIÓN		RESPUESTA AL PEDIDO DE INFORMACIÓN (Literal e) del Artículo 43° y Artículo 44° del Protocolo)				
			DOCUMENTO	FECHA (*)	DOCUMENTO	FECHA	DÍAS CALENDARIO TRANSCURRIDOS	PLAZO MÁXIMO (art 43° y art 44)	EXCESO (dc) SIN REITERATIVO
1	0613-2022-000363	Justicia	OFICIO N° 0146-2022-DP/OD-CAJ	26/04/2022	NOTIFICACIÓN N° 1709-2022-JR-PE	28/12/2022	161	30	131

Leyenda:
(*) Se consideró la fecha de suscripción del documento, debido a que no se adjuntó el cargo de notificación a la entidad quejada.
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Como podemos observar del cuadro anterior, el requerimiento de información formulado por el señor Delvis César Lenin Mendoza Pinedo, para la atención del expediente N° 0613-2022-000363, fue atendido excediéndose en demasía al plazo previsto en el

[24] El pedido de información, según lo establecido en el artículo 43° del Protocolo, deberá contener como mínimo, lo siguiente: 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.

[25] Ambos artículos fueron ratificados por la señora Rina Rodríguez Luján primera adjunta de la Defensoría del Pueblo, mediante oficio Nº 492-2023-DP/PAD de 26 setiembre de 2023 (Apéndice N° 7), donde indicó: *"[...] el artículo 43º del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, vigente durante el periodo de la auditoria, regula el pedido de información de los casos que no proceda una acción inmediata para solucionar la queja o esta no haya resultado eficaz. Se debe tomar en cuenta que, el artículo 39º regula la figura de la acción inmediata, cuanto se advierta que la queja puede ser solucionada de forma inmediata."* Indicando además: *"[...] el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, vigente durante el periodo de auditoria, establece que el pedido reiterativo de información se puede realizar mediante una comunicación o la suscripción de un acta (cuando se trate de sustentar que dicha acción se realizó en una entrevista, reunión de trabajo o visita.".*

Protocolo; afectando al recurrente en la tramitación diligente y oportuna de su solicitud de intervención defensorial.

Asimismo, de la información alcanzada por la Defensoría, obtenida del SID de la citada entidad, se puede advertir que no existe registro correspondiente a un pedido reiterativo de atención al requerimiento formulado por el comisionado. Sobre el particular, debemos considerar que, la Ley N° 26520 – Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada el 8 de agosto de 1995, establece a través de su Rubro VI.- EXAMEN DE LAS QUEJAS, artículo 21° - en relación a la Tramitación de la queja – lo siguiente:

> *"El Defensor del Pueblo está facultado a efectuar una acción inmediata para la solución de la queja. Si como resultado de su intervención se soluciona la situación materia de la queja lo hará constar en acta poniendo fin al trámite.*
>
> *En defecto de la acción inmediata a que se contrae el párrafo anterior, dará cuenta del contenido sustancial de la queja al organismo de la administración estatal correspondiente para que dentro del plazo máximo de treinta (30) días calendario remita informe escrito al respecto. Dicho plazo podrá ser ampliado a juicio del Defensor del Pueblo cuando concurran circunstancias que así lo aconsejen.*
>
> *La negativa u omisión del funcionario responsable del envío del informe solicitado por el Defensor del Pueblo, dará lugar a un nuevo requerimiento escrito para que se cumpla con la remisión dentro de los cinco (5) días calendario siguientes, más el término de la distancia, y sin perjuicio de que el Defensor del Pueblo solicite la apertura del proceso disciplinario correspondiente […]".*

Cabe indicar que al citado comisionado se le solicitó el cargo del reiterativo al pedido de información del expediente contenido en el cuadro N° 13, emitiendo como respuesta el informe Nº 01-2023-DCLMP de 15 de setiembre de 2023, (Apéndice N° 13) donde indicó:

> *"[…]*
> *- **Expediente N° 0613-2022-000363**: En este expediente no se cuenta con "cargo del reiterativo al pedido de información" debido a que en este caso la comunicación a la que hace referencia el artículo 44 no se efectuó mediante documento, sino que, en base al principio de Discrecionalidad establecido en el literal b) del artículo 3 del Protocolo, se han realizado las gestiones (comunicaciones por medios digitales con funcionarios) que faculta el artículo 41 del Protocolo, para reiterar el pedido de información formulado, lo cual efectivamente ha tenido, pues la información nos fue remitida.*
> *[…]"*

Como se aprecia, el comisionado manifestó que el expediente no contó con cargo del reiterativo al pedido de información, debido a que se realizaron a través de comunicaciones por medios digitales; sin embargo, todos los procedimientos para realizar los pedidos de información a las entidades y sus respectivas respuestas debían ser registradas en el SID en cumplimiento a establecido en el literal g) del Artículo 11º del Protocolo, aspecto omitido por el Comisionado.

c) Incumplimientos advertidos correspondientes a la Etapa de Seguimiento de Recomendaciones

El Protocolo establece a través de su artículo 55° que "*La etapa de seguimiento de recomendaciones tiene un plazo máximo de cincuenta (50) días hábiles*". Asimismo, el referido Protocolo, a través de su artículo 56°.- Conclusión de la etapa de seguimiento de recomendaciones; establece que dicha etapa concluye de las siguientes formas:

"[...]
a) Recomendación acogida
b) Recomendación acogida parcialmente
c) Recomendación no acogida
[...]"

Al respecto, de la información remitida por la Defensoría, obtenida del SID de la citada entidad, se ha podido determinar que un (1) expediente de queja, que se encuentra dentro del alcance del servicio de control, asignado al señor Delvis César Lenin Mendoza Pinedo, excedió al plazo previsto para su atención dentro de la etapa de seguimiento de recomendaciones, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

CUADRO N° 14
ETAPA SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES: EXCESO DE PLAZO DE LA ETAPA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES (DELVIS CÉSAR LENIN MENDOZA PINEDO)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	TIPO DE RECOMENDACIÓN	FECHA DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA INICIO SEGUIMIENTO	FECHA CONCLUSIÓN SEGUIMIENTO	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PLAZO MÁXIMO (dh)	Exceso (dh)
1	0613-2022-000148	Justicia	VERBAL	18/02/2022	04/02/2022	29/11/2022	198	50	148

Leyenda:
(dh): Días hábiles
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Como podemos advertir del cuadro precedente, el señor Delvis César Lenin Mendoza Pinedo, concluyó la etapa de seguimiento de recomendaciones, excediendo el plazo máximo de cincuenta (50) días hábiles establecido en el Artículo 55° del Protocolo, en un expediente teniendo un exceso de ciento cuarenta y ocho (148) para la conclusión de la etapa de seguimiento de recomendaciones, afectando al recurrente en la tramitación diligente y oportuna de su solicitudes de intervención defensorial.

4. Miluska Milagritos Huamán Cerna[26] (Apéndice N° 14):

a) Incumplimientos advertidos correspondientes a la Etapa de Calificación y Asignación de Quejas:

En esta etapa el protocolo en el artículo 36º establece lo siguiente: *"**a) Presencial:** La queja es registrada y calificada al momento de la atención presencial, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.[...].**b) Escrita:** La queja recibida en el área de gestión documentación o la que haga sus veces y se remite al área de calificación o la que haga sus veces. Dicha área se encarga de efectuar el registro, calificación o asignación al/a la comisionado/a responsable de su*

[26] Contratado como Analista Legal mediante Contrato Administrativo de Servicios N° 93-2018-DP de 9 de agosto de 2018, por el periodo de 13 de agosto de 2018 al 31 de diciembre de 2018; ampliado mediante Addendum N° 3 de 30 de diciembre de 2020 del periodo comprendido de enero a diciembre de 2021, para finalmente a través de Addendum N° 4 del 20 de julio de 2021, la Defensoría suscribir su Contrato Administrativo de Servicios (CAS) como indefinido (Apéndice N° 4).

tramitación y admisión en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados desde la fecha de ingreso. […] ***c) Virtual:*** *La queja no presencial deberá ser calificada al momento de la atención virtual, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.[…]".*

Al respecto, de la verificación en el SID, se advierte que, la señora Miluska Milagritos Huamán Cerna, ha incumplido el plazo previsto (de tres (3) días hábiles) para la admisión de quejas, durante la tramitación de nueve (9) expedientes[27], incumpliendo de esta manera con lo establecido en el artículo 36° del Protocolo, conforme se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 15
ETAPA DE CALIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE QUEJAS: QUEJAS ADMITIDAS FUERA DE PLAZO
(MILUSKA MILAGRITOS HUAMÁN CERNA)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA INICIO CALIFICACIÓN (*)	FECHA CONCLUSIÓN CALIFICACIÓN	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PLAZO PARA SER ADMITIDO (ARTÍCULO 36°)	
						PLAZO MÁXIMO (dh)	EXCESO (dh)
1	0613-2022-002740	Justicia	30/12/2022	09/01/2023	5	3	2
2	0613-2022-001275	Justicia	17/08/2022	22/09/2022	24	3	21
3	0613-2022-001266	Justicia	16/08/2022	16/09/2022	21	3	18
4	0613-2022-001176	Justicia	27/07/2022	08/08/2022	6	3	3
5	0613-2022-001095	Justicia	18/07/2022	08/08/2022	13	3	10
6	0613-2022-000931	Justicia	23/06/2022	15/09/2022	54	3	51
7	0613-2022-000606	Justicia	09/05/2022	21/06/2022	29	3	26
8	0613-2022-000582	Justicia	04/05/2022	21/06/2022	32	3	29
9	0613-2022-000568	Justicia	03/05/2022	17/05/2022	10	3	7

Leyenda:
(*) A través del oficio N° 0401-2023-DP/OD-CAJ de 3 de agosto de 2023 (Apéndice N° 7), la Defensoría informó a la comisión auditora que: *"La etapa de calificación se computa a partir de la fecha de ingreso de la solicitud de intervención defensorial […]".*
(dh): Días hábiles
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Del cuadro precedente, se advierte que la señora Miluska Milagritos Huamán Cerna, comisionada, a quien se le asignó los citados expedientes, admitió las quejas contenidas en dichos expedientes luego de haber transcurrido entre cinco (5) y cincuenta y cuatro (54) días hábiles desde la fecha de inicio de calificación, es decir, excedió entre dos (2) y cincuenta y un (51) días hábiles el plazo máximo de tres (3) días hábiles estipulado en el Artículo 36° del Protocolo, incumpliendo de esta manera, con los plazos establecidos para la admisión de las quejas por parte de la Defensoría; situación que afecta el correcto desarrollo de las actuaciones defensoriales; los cuales están relacionados con los objetivos misionales de la entidad, los mismos que pretenden la oportuna defensa de los derechos fundamentales del recurrente.

b) Incumplimientos advertidos correspondientes a la etapa de Investigación.

- El artículo 40° del Protocolo señala que: "Es obligatorio comunicar al recurrente el inicio de la investigación. El cumplimiento de esta gestión se registra directamente en el SID. Esta disposición no es aplicable a la investigación de oficio.",sin embargo, se ha podido determinar que la señora Miluska Milagritos Huamán Cerna, durante el inicio de la etapa de investigación no cumplió con registrar en siete (7) expedientes, las comunicaciones a los recurrentes el inicio de la investigación conforme se muestra en el cuadro siguiente:

[27] Se tomó en consideración lo señalado en el Artículo 37° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0014-2019-DP-PAD de 21 de febrero de 2019, que establece: "Artículo 37°.- Excepciones al plazo El plazo de admisión de la queja no se sujeta a lo establecido en el Artículo 36° […] en los siguientes supuestos:
1. Cuando la queja sea presentada en el marco de una acción itinerante defensorial […] Cuando la queja sea derivada a otra OD o MOD […]"

CUADRO N° 16
ETAPA DE INVESTIGACIÓN: QUEJAS SIN REGISTRO DE COMUNICACIÓN AL RECURRENTE RESPECTO AL INICIO DE INVESTIGACIÓN (MILUSKA MILAGRITOS HUAMAN CERNA)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA INICIO INVESTIGACIÓN	REGISTRO (EN EL SID) DE LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE DEL INICIO DE INVESTIGACIÓN (ARTÍCULOS 40°) (*)
1	0613-2022-001275	Justicia	22/09/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE
2	0613-2022-001176	Justicia	08/08/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE
3	0613-2022-000606	Justicia	21/06/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE
4	0613-2022-000582	Justicia	21/06/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE
5	0613-2022-000568	Justicia	17/05/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE
6	0613-2022-000442	Justicia	18/04/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE
7	0613-2022-000441	Justicia	18/04/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE

Leyenda:
(*) Cabe indicar que estos expedientes no están enmarcados dentro del Artículo 39º del Protocolo.
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Del cuadro precedente, se advierte que la señora Miluska Milagritos Huamán Cerna, comisionada, no registró en el SID la comunicación al recurrente del inicio de la etapa de investigación de las quejas contenidas en los siete (7) expedientes señalados, a pesar de su obligatoriedad establecida en el literal f) del artículo 11° y el artículo 40° del Protocolo.

- Complementariamente; y dentro de esta misma etapa, el Protocolo establece que la primera gestión[28] que debe realizar el comisionado 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*"; asimismo, dicho Protocolo, establece como "Obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID"; entre otros, que *"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."*[29]. Es decir, cualquier gestión que se hiciera ante la administración pública, en el marco del proceso de atención de una queja, deberá ser registrada en el SID, aun cuando éstos, consistan en únicamente llamadas telefónicas, en cuyo caso no resulta necesario emitir documento alguno que dé cuenta de dichas gestiones.

  Al respecto, de la verificación en el SID, se ha podido determinar que la señora Miluska Milagritos Huamán Cerna, ha incumplido el plazo previsto (de 5 días hábiles) para el registro de la Primera Gestión a través del SID, para el caso de un (1) expediente a su cargo, incumpliendo de esta forma, lo establecido en el artículo 42° del referido Protocolo. El expediente en cuestión, se detalla en el siguiente cuadro:

[28] Según el artículo 42° del Protocolo, la primera gestión puede consistir en: Entrevistas presenciales, telefónicas, por correo electrónico u otro medio digital, pedidos de información por correo electrónico e inspecciones, entre otros, a fin de esclarecer los hechos materia de queja.
[29] De conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del **Artículo 11°.- Obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID**, del Protocolo.

CUADRO N° 17
ETAPA DE INVESTIGACIÓN: PRIMERA GESTIÓN ANTE LA ENTIDAD QUEJADA FUERA DE PLAZO
(MILUSKA MILAGRITOS HUAMÁN CERNA)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA INICIO DE INVESTIGACIÓN	FECHA DE PRIMERA GESTIÓN	TIEMPO TRANSCURRIDO EN DÍAS HÁBILES	PLAZO PARA PRIMERA GESTIÓN (ARTÍCULO 42°)	
						PLAZO MÁXIMO (dh)	EXCESO (dh)
1	0613-2022-000336	Justicia	23/03/2022	4/4/2022	8	5	3

Leyenda:
(dh): Días hábiles
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Como se puede apreciar del cuadro anterior, la citada Comisionada, en un (1) expediente que le fue asignado, ha excedido el plazo de tres (3) días hábiles, el plazo de registro (en el SID) de la Primera Gestión, incumpliendo de esta forma, lo establecido en el literal g) del artículo 11° y artículo 42° del Protocolo, afectando al recurrente en la atención oportuna y diligente de su queja presentada, a fin de cautelar la defensa de sus derechos fundamentales.

- Complementariamente, el Protocolo a través de su artículo 43°, establece que: *"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 [...]"*, la cual deberá cumplir con determinadas condiciones mínimas[30] que denotan una comunicación documentada y formal. Vale decir que, si no se logró materializar la atención a la queja formulada, mediante gestiones expeditivas y eficaces (entendiéndose con ello como gestiones abreviadas), el Comisionado procederá con el pedido documentado de información ante la entidad quejada, y cuya gestión – conforme lo exige el artículo 11° del Protocolo, deberá ser registrado en el SID.

Asimismo, establece que el plazo "*razonable propuesto para la emisión de una respuesta [...] no podrá exceder los 30 días calendarios*"; adicional a ello, y, en caso no se haya atendido el requerimiento formulado, el Protocolo establece a través de su artículo 44° lo siguiente "*Si el pedido de información no es atendido se remitirá una comunicación o se suscribirá un acta defensorial, por la cual se le concederá un plazo adicional de cinco (5) días calendario a las autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos para cumplir con el requerimiento*".

Al respecto, de la verificación en el SID, se ha podido determinar que en tres (3) de los expedientes de queja, asignados a la señora Miluska Milagritos Huamán Cerna, se recibió respuesta del pedido de información de forma extemporánea, no cumpliendo con persuadir para que la entidad quejada responda al requerimiento de información inicial, dentro del plazo establecido en el artículo 44°, tal como se detalla en el cuadro siguiente:

[30] El pedido de información, según lo establecido en el artículo 43° del Protocolo, deberá contener como mínimo, lo siguiente: 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.

CUADRO N° 18
ETAPA DE INVESTIGACIÓN: EXPEDIENTE SIN RESPUESTA DE PEDIDO DE INFORMACIÓN Y CON REITERATIVO FUERA DE PLAZO
(MILUSKA MILAGRITOS HUAMÁN CERNA)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	PEDIDO DE INFORMACIÓN		REITERATIVO DE PEDIDO DE INFORMACIÓN (Literal e) del Artículo 43° y Artículo 44° del Protocolo)				
			DOCUMENTO	FECHA	DOCUMENTO	FECHA	DÍAS CALENDARIO TRANSCURRIDOS	PLAZO MÁXIMO (art 43° y art 44)	EXCESO (dc)
1	0613-2022-002417	Justicia	OFICIO N° 0543-2022-DP/OD-CAJ	30/11/2022	OFICIO N° 0035-2023-DP/OD-CAJ	1/02/2023	61	30	31
2	0613-2022-000442	Justicia	OFICIO N° 0154-2022-DP/OD-CAJ	29/04/2022 (*)	OFICIO N° 0260-2022-DP/OD-CAJ	04/07/2022 (*)	66	30	36
3	0613-2022-000441	Justicia	OFICIO N° 0154-2022-DP/OD-CAJ	29/04/2022 (*)	OFICIO N° 0260-2022-DP/OD-CAJ(*)	04/07/2022 (*)	66	30	36

Leyenda:
(dc): Días calendarios.
(*) Se consideró la fecha de suscripción del documento, debido a que no se adjuntó el cargo de notificación a la entidad quejada.
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Como podemos observar del cuadro anterior, el reiterativo de requerimiento de información formulado por la señora Miluska Milagritos Huamán Cerna, para la atención de los tres (3) expedientes, fueron atendidos excediéndose en demasía al plazo previsto en el Protocolo; afectando al recurrente en la tramitación diligente y oportuna de su solicitud de intervención defensorial.

Asimismo, de la información alcanzada por la Defensoría, obtenida del SID de la citada entidad, se puede advertir que el pedido reiterativo de atención al requerimiento formulado por el comisionado se realizó de manera excesiva al plazo establecido. Sobre el particular, debemos considerar que, la Ley N° 26520 – Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada el 8 de agosto de 1995, establece a través de su Rubro VI.- EXAMEN DE LAS QUEJAS, artículo 21° - en relación a la Tramitación de la queja – lo siguiente:

> *"El Defensor del Pueblo está facultado a efectuar una acción inmediata para la solución de la queja. Si como resultado de su intervención se soluciona la situación materia de la queja lo hará constar en acta poniendo fin al trámite.*
>
> *En defecto de la acción inmediata a que se contrae el párrafo anterior, dará cuenta del contenido sustancial de la queja al organismo de la administración estatal correspondiente para que dentro del plazo máximo de treinta (30) días calendario remita informe escrito al respecto. Dicho plazo podrá ser ampliado a juicio del Defensor del Pueblo cuando concurran circunstancias que así lo aconsejen.*
>
> *La negativa u omisión del funcionario responsable del envío del informe solicitado por el Defensor del Pueblo, dará lugar a un nuevo requerimiento escrito para que se cumpla con la remisión dentro de los cinco (5) días calendario siguientes, más el término de la distancia, y sin perjuicio de que el Defensor del Pueblo solicite la apertura del proceso disciplinario correspondiente […]".*

En tal sentido, el reiterativo de requerimiento de información formulado por la Comisionada, para la atención de tres (3) expedientes, fueron realizados excediéndose el plazo previsto en el Protocolo; afectando la defensa de los derechos del recurrente de que su solicitud se tramite de manera diligente y oportuna con la intervención defensorial.

5. Yessenia Lisbet Flores Tavera[31] (Apéndice N° 15):

a) Incumplimientos advertidos correspondientes a la Etapa de Calificación y Asignación de Quejas:

En esta etapa el protocolo en el artículo 36º establece lo siguiente: *"**a) Presencial:** La queja es registrada y calificada al momento de la atención presencial, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.[…]. **b) Escrita:** La queja recibida en el área de gestión documentación o la que haga sus veces y se remite al área de calificación o la que haga sus veces. Dicha área se encarga de efectuar el registro, calificación o asignación al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admisión en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados desde la fecha de ingreso. […] **c) Virtual:** La queja no presencial deberá ser calificada al momento de la atención virtual, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.[…]".*

Al respecto, de la verificación en el SID, se advierte que, la señora Yessenia Lisbet Flores Tavera, ha incumplido el plazo previsto (de tres (3) días hábiles) para la admisión de quejas, durante la tramitación de seis (6) expedientes[32], incumpliendo de esta manera con lo establecido en el artículo 36º del Protocolo, conforme se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 19
ETAPA DE CALIFICACIÓN: EXPEDIENTES DE QUEJA QUE EXCEDIERON EL PLAZO PARA SER ADMITIDOS (YESSENIA LISBET FLORES TAVERA)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA INICIO CALIFICACIÓN	FECHA CONCLUSIÓN CALIFICACIÓN	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDO	PLAZO PARA SER ADMITIDO (ARTÍCULO 36°)	
						PLAZO MÁXIMO (dh)	EXCESO (dh)
1	0613-2022-001408	Justicia	26/08/2022	08/09/2022	7	3	4
2	0613-2022-001406	Justicia	26/08/2022	08/09/2022	7	3	4
3	0613-2022-001241	Justicia	08/08/2022	16/09/2022	27	3	24
4	0613-2022-000539	Justicia	12/04/2022	06/05/2022	15	3	12
5	0613-2022-000296	Justicia	02/03/2022	13/05/2022	49	3	46
6	0613-2022-000060	Justicia	11/01/2022	01/02/2022	15	3	12

Leyenda:
(dh): Días hábiles
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

[31] Contratada como Analista Legal mediante Contrato Administrativo de Servicios N° 168-2019-DP de 2 de octubre de 2019, por el periodo de 3 de octubre de 2019 al 31 de diciembre de 2019; ampliado mediante Addendum N° 3 de 30 de diciembre de 2020 del periodo comprendido de enero a febrero de 2021, ampliado mediante Addendum N° 4 de 22 de febrero de 2021 del periodo comprendido 1 de marzo a 31 de agosto de 2021, para finalmente a través de Addendum N° 5 del 20 de setiembre de 2021, la Defensoría suscribir su Contrato Administrativo de Servicios (CAS) como indefinido.(Apéndice N° 4)

[32] Se tomó en consideración lo señalado en el Artículo 37° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0014-2019-DP-PAD de 21 de febrero de 2019, que establece: "Artículo 37°.- Excepciones al plazo El plazo de admisión de la queja no se sujeta a lo establecido en el Artículo 36° […] en los siguientes supuestos:
1. Cuando la queja sea presentada en el marco de una acción itinerante defensorial […] Cuando la queja sea derivada a otra OD o MOD […]"

Del cuadro precedente, se advierte que la señora Yessenia Lisbet Flores Tavera, comisionada, a quien se le asignó los citados expedientes, admitió las quejas contenidas en dichos expedientes luego de transcurrir entre siete (7) y cuarenta y nueve (49) días hábiles desde la fecha de inicio de calificación, es decir, excedió entre cuatro (4) y cuarenta y seis (46) días hábiles el plazo máximo de tres (3) días hábiles estipulado en el Artículo 36° del Protocolo, incumpliendo de esta manera, con los plazos establecidos para la admisión de las quejas por parte de la Defensoría; situación que afecta el correcto desarrollo de las actuaciones defensoriales; los cuales están relacionados con los objetivos misionales de la entidad, los mismos que pretenden la oportuna defensa de los derechos fundamentales del recurrente.

b) Incumplimientos advertidos correspondientes a la Etapa de Investigación.

- El artículo 40° señala que: "Es obligatorio comunicar al recurrente el inicio de la investigación. El cumplimiento de esta gestión se registra directamente en el SID. Esta disposición no es aplicable a la investigación de oficio.", sin embargo, se ha podido determinar que la señora Yessenia Lisbet Flores Tavera, durante el inicio de la etapa de investigación no cumplió con registrar en un (1) expediente, la comunicación al recurrente el inicio de la investigación conforme se muestra en el cuadro siguiente:

CUADRO N° 20
ETAPA DE INVESTIGACIÓN: QUEJAS SIN REGISTRO DE COMUNICACIÓN AL RECURRENTE RESPECTO AL INICIO DE INVESTIGACIÓN
(YESSENIA LISBET FLORES TAVERA)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	FECHA INICIO INVESTIGACIÓN	COMUNICACIÓN DE INICIO DE INVESTIGACIÓN AL RECURRENTE (ARTÍCULOS 40°) (*)
1	0613-2022-000539	Justicia	06/05/2022	NO SE REGISTRO EN EL SID LA COMUNICACIÓN AL RECURRENTE

Leyenda:
(*) Cabe indicar que este expediente no está enmarcado dentro del Artículo 39º del Protocolo.
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Del cuadro precedente, se puede observar que la señora Yessenia Lisbet Flores Tavera, comisionada, no registró en el SID la comunicación al recurrente del inicio de la etapa de Investigación de la queja contenida en un (1) expediente señalado, a pesar de su obligatoriedad establecida en el literal f) del artículo 11° y el artículo 40° del Protocolo.

c) Incumplimientos advertidos correspondientes a la Etapa de Seguimiento de Recomendaciones

En lo referente, debemos considerar que el Protocolo, a través de su artículo 53° señala que "*Luego de notificada la recomendación, las entidades de la Administración Pública están obligadas a responder por escrito dentro del plazo improrrogable de treinta (30) días hábiles; sin perjuicio de ello, el/la comisionado/a deberá procurar obtener la respuesta en el más breve plazo, más aun tratándose de acciones inmediatas*"; asimismo, en el literal a) del mismo artículo agrega que: "*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 el contenido del Artículo 26 de la LOPD*[33]*; esta actuación no enerva que pueda realizar otro tipo de gestión persuasiva*".

[33] ***"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. En todos los casos, las autoridades, funcionarios y servidores están obligados a responder por escrito en el plazo improrrogable de 30 días. [...]"*

Al respecto, se ha podido determinar que la señora Yessenia Lisbet Flores Tavera, durante el tratamiento de expedientes de queja, correspondientes a esta etapa, incumplió los plazos señalados, dado a que, a pesar que el Protocolo exige una actuación tendente a obtener respuesta en el más breve plazo, facultando al comisionado incluso a realizar actuaciones persuasivas para atender el expediente dentro del plazo señalado, ésta, no formuló los pedidos reiterativos de recomendación, en forma posterior al vencimiento del plazo establecido para la labor de seguimiento de recomendaciones, no cautelando de esta forma, el cumplimiento de los plazos previstos para tal efecto.

CUADRO N° 21
ETAPA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES: DOCUMENTOS DE RESPUESTA CON EXCESO DE PLAZO (YESSENIA LISBET FLORES TAVERA)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	NOTIFICACIÓN DE LA RECOMENDACIÓN		SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES (Artículo 53°)					EXCESO (dh)
			DOCUMENTO	FECHA (*)	DOCUMENTO	FECHA	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PLAZO MÁXIMO (dh) (primer párrafo)	PLAZO MÁXIMO (dh) (literal a)	
1	0613-2022-000296	Justicia	OFICIO Nº 078-2022-DP/OD-CAJ	10/3/2022	INFORME Nº 001-2022-MP-DF-PFPPC	4/10/2022	137	31	3	103
2	0613-2022-000060	Justicia	OFICIO Nº 331-2022-DP/OD-CAJ	8/8/2022	OFICIO Nº 016-2022-OGAJ-MPC	27/12/2022	67	31	3	33

Leyenda:
(dh): Días hábiles
(*) Se consideró la fecha de suscripción del documento, debido a que no se adjuntó el cargo de notificación a la entidad quejada.
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Por lo cual, del cuadro anterior podemos observar que la señora Yessenia Lisbet Flores Tavera, quien tuvo a su cargo el seguimiento de recomendaciones correspondientes a los citados expedientes; una vez cumplido el plazo de atención por parte de las entidades quejadas (30 días hábiles según lo establecido en el artículo 53° del Protocolo), no cauteló la emisión dentro del plazo previsto – 3 días hábiles luego de vencido el plazo de atención inicial – del documento reiterativo, procurado de esta forma obtener la información solicitada necesaria para atender el expediente de queja en dicha etapa, incumpliendo lo señalado en el literal a) del artículo 53° del Protocolo y afectando al recurrente con la atención diligente y oportuna de su solicitud de intervención defensorial.

- En lo referente a esta etapa, debemos considerar que el Protocolo, a través de su artículo 53° señala que "*Luego de notificada la recomendación, las entidades de la Administración Pública están obligadas a responder por escrito dentro del plazo improrrogable de treinta (30) días hábiles; sin perjuicio de ello, el/la comisionado/a deberá procurar obtener la respuesta en el más breve plazo, más aun tratándose de acciones inmediatas*"; asimismo, el Protocolo agrega que "*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 el contenido del Artículo 26 de la LOPD[34]; esta actuación no enerva que pueda realizar otro tipo de gestión persuasiva*".

  Al respecto, se ha podido determinar que la señora Yessenia Lisbet Flores Tavera, durante el tratamiento de expedientes de queja, correspondientes a esta etapa, incumplió los plazos señalados, dado a que, a pesar que el Protocolo exige una actuación tendente a obtener respuesta en el más breve plazo, facultando al comisionado incluso a realizar

[34] "***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. En todos los casos, las autoridades, funcionarios y servidores están obligados a responder por escrito en el plazo improrrogable de 30 días. [...]*"

actuaciones persuasivas para atender el expediente dentro del plazo señalado, éste, formuló pedidos reiterativos de recomendación, en forma posterior al vencimiento del plazo establecido para la labor de seguimiento de recomendaciones, no cautelando de esta forma, el cumplimiento de los plazos previstos para tal efecto.

CUADRO N° 22
ETAPA SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES : RECOMENDACIONES CON REITERATIVO FUERA DE PLAZO (YESSENIA LISBET FLORES TAVERA)

N°	EXPEDIENTE	TEMA	NOTIFICACIÓN DE LA RECOMENDACIÓN		SEGUIMIENTO DEL REITERATIVO A LAS RECOMENDACIONES (Artículo 53°)					
			DOCUMENTO	FECHA (*)	DOCUMENTO (*	FECHA	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	PLAZO MÁXIMO (dh) (primer párrafo)	PLAZO MÁXIMO (dh) (literal a)	EXCESO (dh)
1	0613-2022-001408	Justicia	OFICIO MÚLTIPLE N° 019-2022-DP/OD-CAJ	09/09/2022	OFICIO N°0 512-2022-DP/OD-CAJ.	04/11/2022	37	31	3	3
2	0613-2022-001406	Justicia	OFICIO MÚLTIPLE N° 019-2022-DP/OD-CAJ	09/09/2022	OFICIO N°0 509-2022-DP/OD-CAJ.	04/11/2022	37	31	3	3
3	0613-2022-000709	Justicia	ACTA (**)	18/05/2022	OFICIO N° 0399-2022-DP/OD-CAJ	09/09/2022	74	31	3	40
4	0613-2022-000710	Justicia	OFICIO MÚLTIPLE N° 0288-2022-DP/OD-CAJ	19/07/2022	OFICIO N°0 502-2022-DP/OD-CAJ	04/11/2022	71	31	3	37

Leyenda:
(dh): Días hábiles
(*) Se consideró la fecha de suscripción del documento, debido a que no se adjuntó el cargo de notificación a la entidad quejada.
(**) Acta sin número y sin documento adjunto, considerada solo para calcular el plazo.
Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Por lo cual, del cuadro anterior podemos observar que la señora Yessenia Lisbet Flores Tavera, quien tuvo a su cargo el seguimiento de recomendaciones correspondientes a los citados expedientes; una vez cumplido el plazo de atención por parte de las entidades quejadas treinta (30) días hábiles según lo establecido en el artículo 53° del Protocolo, no cauteló la emisión dentro del plazo previsto – 3 días hábiles luego de vencido el plazo de atención inicial – del documento reiterativo, procurado de esta forma obtener la información solicitada necesaria para atender el expediente de queja en dicha etapa, incumpliendo lo señalado en el literal a) del artículo 53° del Protocolo y afectando al recurrente con la atención diligente y oportuna de su solicitud de intervención defensorial.

De los hechos antes descritos se concluye que los comisionados, no realizaron gestiones para tramitar y registrar los expedientes de las quejas dentro de los plazos y procedimientos establecidos en el Protocolo, durante las etapas de Calificación y Asignación de Quejas, Investigación, y Seguimiento de Recomendaciones. contraviniendo el marco legal apliacble.

III. COMISIONADOS CONCLUYERON EXPEDIENTES DE QUEJA, SIN EMITIR Y SIN ADJUNTAR EN EL SID EL DOCUMENTO DE CONCLUSIÓN.

Sobre el particular, el Protocolo, a través de su artículo 49°.- **Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de investigación,** precisa 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. Se remite vía correo electrónico o servicio de*

mensajería [...]"; asimismo, el Protocolo, a través de su artículo 57º.- **Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones,** establece lo siguiente: *"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. Se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería. [...]"*[35]. (Subrayado agregado)

Además el literal j) del Artículo 11º) establece que: "Todos los procedimientos deberán registrar lo siguiente […] j) *La conclusión del expediente, adjuntado al mismo el documento correspondiente"*.

De acuerdo a lo establecido en el Protocolo, luego de la culminación del proceso de atención de un expediente que contiene una queja, ya sea en la etapa de investigación o seguimiento de recomendaciones, se debe comunicar al recurrente mediante una *"carta"*, la cual debe ser registrada en SID adjuntado el documento respectivo; sin embargo, en cuanto a lo señalado, se ha podido determinar incumplimientos por parte de los comisionados, los cuales se detallan a continuación:

1. Jorge Luis Castañeda Maldonado

Producto de la labor de control desarrollada, se ha podido advertir – a través del SID – que el citado Comisionado incumplió con remitir y/o registrar la carta de conclusión de los siguientes expedientes:

CUADRO N° 23
EXPEDIENTES QUE NO REGISTRA EN EL SID LA CARTA DE COMUNICACIÓN DE LA CONCLUSIÓN
JORGE LUIS CASTAÑEDA MALDONADO

Nº	EXPEDIENTE	TEMA	COMUNICACIÓN DE LA CONCLUSIÓN	
			¿ADJUNTÓ CARTA EN EL SID?	¿SE REGISTRÓ LA NOTIFICACIÓN DE LA CARTA EN EL SID?
EN LA ETAPA DE INVESTIGACIÓN				
1	0613-2022-002699	Servicios Públicos	NO	NO
2	0613-2022-002670	Servicios Públicos	NO	NO
3	0613-2022-002369	Servicios Públicos	NO	NO
4	0613-2022-002362	Servicios Públicos	NO	NO
5	0613-2022-002359	Servicios Públicos	NO	NO
6	0613-2022-001652	Servicios Públicos	NO	NO
7	0613-2022-001646	Servicios Públicos	NO	NO
8	0613-2022-001126	Servicios Públicos	NO	NO
9	0613-2022-001124	Servicios Públicos	NO	NO
10	0613-2022-000957	Servicios Públicos	NO	NO
11	0613-2022-000952	Servicios Públicos	NO	NO
12	0613-2022-000578	Servicios Públicos	NO	NO
13	0613-2022-000326	Servicios Públicos	NO	NO
14	0613-2022-000184	Servicios Públicos	NO	NO

Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5)
Elaborado por: Comisión Auditora

[35] Esta disposición normativa fue ratificada por la señora Rina Rodríguez Luján primera adjunta encargada de la Defensoría del Pueblo, mediante oficio Nº 492-2023-DP/PAD de 26 setiembre de 2023 (Apéndice N° 7), donde indicó: *[...] el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, vigente durante el periodo de la auditoría, establece que la conclusión de la queja se comunica mediante carta (sea que se realice en la etapa de investigación o en la etapa de seguimiento de recomendación), la cual se remite por servicio de mensajería o correo electrónico. 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.".*

Del cuadro precedente, se puede observar que, el señor Jorge Luis Castañeda Maldonado, concluyó catorce (14) expedientes en la etapa de investigación, sin registrar ni adjuntar a través del SID, la carta a través de la cual comunicó a los recurrentes sobre su conclusión, inobservando lo establecido en los artículos 11° (literal j) y 49° del Protocolo, situación que afecta el correcto desarrollo de las actuaciones defensoriales; los cuales están relacionados con los objetivos misionales de la entidad, los mismos que pretenden la oportuna defensa de los derechos fundamentales del recurrente.

Complementariamente a lo expuesto, debemos precisar que el artículo 49º del Protocolo establece que: "*La conclusión de la queja en la etapa de investigación se comunica mediante carta*"; sin embargo, de la revisión de cada uno de los expedientes en el SID, se aprecia que la "pestaña" de: **Conclusión,** contiene una celda denominada: "Tipo de Documento"; en la cual, el Comisionado ha consignado: "Acta de Conclusión", entendiéndose con ello que, para la comunicación ante el recurrente, en relación a la conclusión de su queja, se utilizó un "Acta de conclusión", en lugar de una queja. Sin embargo, debemos precisar que dicha acta, tampoco se encuentra adjunta en el SID. Al respecto, debemos tener en cuenta que, según el protocolo (artículo 49°) dicho acto – de comunicar al recurrente – tiene por finalidad, informarle a éste, las gestiones realizadas en el marco de atención de la queja presentada, así como el resultado de la intervención a cargo de la Defensoría. Por lo cual, aún cuando el Protocolo exige que dicha comunicación se efectúe a través de "una carta", lo cierto es que el Comisionado, independientemente al tipo de documento utilizado, no sustenta el medio a través del cual, cumplió con dicha exigencia normativa.

Cabe indicar que al precitado comisionado se le solicitó el sustento de la comunicación efectuada ante el recurrente, en relación a la conclusión de su expediente de queja, ya sea en la etapa de investigación o en la etapa de seguimiento de recomendaciones, según corresponda, emitiendo su respuesta mediante Informe Nº 01-2023-JLCM de 15 de setiembre de 2023 (Apéndice N° 9), en el cual manifestó lo siguiente:

> *"[...]*
> *Sobre los* ***expedientes concluidos en etapa de investigación N° 2699-2022, 2670-2022, 2369-2022, 2362-2022, 2359-2022, 1652-2022, 1646-2022, 1126-2022, 1124-2022, 957-2022, 952-2022,578-2022, 326-2022, 184-2022****.debo indicar que no se notificó mediante la carta de Conclusión del caso, sino que se informó mediante llamada telefónica, el resultado de la intervención. Asimismo mediante MEMORANDO MÚLTIPLE N° 0113-2020-DP/PAD, se habilitó a todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, que en la gestión de casos, pueden ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónica, envío de oficios u otros.* (Subrayado agregado)
> *[...]".*

De lo citado se advierte que el comisionado reconoce no haber notificado a los recurrentes mediante carta la conclusión de sus quejas, pero que *"se informó mediante llamada telefónica"*[36], acción que refiere fueron habilitados los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, mediante Memorando Múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020 (Apéndice N° 9), para que *"en la gestión de casos pueden ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónica, envío de oficios u otros"*.

[36] En el SID se verificó que en los citados expedientes, el comisionado no registró haber comunicado al recurrente la conclusión de sus quejas mediante llamada telefónica.

Es importante indicar que, lo dispuesto por el artículo 49° que: *"La conclusión de la queja en la etapa de investigación se comunica mediante carta [...]"*, se encuentra establecido en el *"Protocolo de Actuaciones Defensoriales"*, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0014-2019/DP/PAD de 21 de febrero de 2019, y que por jerarquía normativa no puede quedar sin efecto mediante un memorando.

Aun así, al solicitar información a la Primera Adjuntía de la Defensoría del Pueblo, respecto a la vigencia del memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020, esta entidad mediante oficio Nº 492-2023-DP/PAD de 26 de setiembre de 2023 (Apéndice N° 8), indicó: *"[...] las principales comunicaciones escritas-que guardan relación con el Memorando Múltiple n.º 13-2020-DP/PAD-es el Memorando Múltiple n.º 19-2020-DP/PAD, emitido el 5 de agosto de 2020, mediante el cual se indica la reanudación de plazos y actualización de registros en el Sistema de Información Defensorial (SID) [...]"*. En este sentido, del contenido del memorando múltiple N° 19-2020-DP/PAD de 4 de agosto de 2020 (Apéndice N° 8), se puede advertir que la vigencia del memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020, solo fue hasta el 31 de julio de 2020, por tanto, por la temporalidad no alcanza a los hechos observados del año 2022.

En consecuencia, el comisionado no emitió ni registró la carta con la cual comunicó a los respectivos recurrentes sobre la conclusión de sus quejas en la etapa de investigación, incumpliendo con lo establecido en el Protocolo e imposibilitando al recurrente de conocer el resultado final de su queja.

2. Delvis César Lenin Mendoza Pinedo

Producto de la labor de control desarrollada, se ha podido advertir – a través del SID – que el citado Comisionado incumplió con remitir y/o registrar la carta de conclusión de los siguientes expedientes:

CUADRO N° 24
CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTE: EXPEDIENTES QUE NO REGISTRA EN EL SID LA CARTA DE COMUNICACIÓN DE LA CONCLUSIÓN
DELVIS CÉSAR LENIN MENDOZA PINEDO

N°	EXPEDIENTE	TEMA	COMUNICACIÓN DE LA CONCLUSIÓN	
			¿ADJUNTÓ CARTA EN EL SID?	¿SE REGISTRÓ LA NOTIFICACIÓN DE LA CARTA EN EL SID?
EN LA ETAPA DE INVESTIGACIÓN				
1	0613-2022-000107	Servicios de Salud	NO	NO
EN LA ETAPA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES				
1	0613-2022-000154	Servicios Públicos	NO	NO
2	0613-2022-000148	Justicia	NO	NO

Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Del cuadro precedente, se puede observar que, el señor Delvis César Lenin Mendoza, concluyó un (1) expediente en la etapa de investigación y dos (2) expedientes de la etapa de seguimiento de recomendaciones, sin registrar ni adjuntar a través del SID, la carta a través de la cual comunicó a los recurrentes sobre su conclusión, inobservando lo establecido en los artículos 11° (literal j), 49° y 57º del Protocolo; situación que afecta el correcto desarrollo de las actuaciones defensoriales; los cuales están relacionados con los objetivos misionales de la entidad, los mismos que pretenden la oportuna defensa de los derechos fundamentales del recurrente.

Complementariamente a lo expuesto, debemos precisar que los artículos 49º y 57º del Protocolo en establecen que: *"La conclusión de la queja en la etapa de investigación se comunica mediante carta"* y *"La conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones se comunica mediante carta"* respectivamente; sin embargo, de la revisión de cada uno de los expedientes en el SID, se aprecia que la "pestaña" de: **Conclusión,** contiene una celda denominada: "Tipo de Documento"; en la cual, el Comisionado ha consignado: "Acta de Conclusión", entendiéndose con ello que, para la comunicación ante el recurrente, en relación a la conclusión de su queja, se utilizó un "Acta de conclusión", en lugar de una queja. Sin embargo, debemos precisar que dicha acta, tampoco se encuentra adjunta en el SID. Al respecto, debemos tener en cuenta que, según el protocolo (artículos 49° y 57º) dicho acto – de comunicar al recurrente – tiene por finalidad, informarle a éste, las gestiones realizadas en el marco de atención de la queja presentada, así como el resultado de la intervención a cargo de la Defensoría. Por lo cual, aún cuando el Protocolo exige que dicha comunicación se efectúe a través de "una carta", lo cierto es que el Comisionado, independientemente al tipo de documento utilizado, no sustenta el medio a través del cual, cumplió con dicha exigencia normativa.

Cabe indicar que al precitado comisionado se le solicitó el sustento de la comunicación efectuada ante el recurrente, en relación a la conclusión de su expediente de queja, ya sea en la etapa de investigación o en la etapa de seguimiento de recomendaciones, según corresponda. Emitiendo respuesta a través de su Informe Nº 01-2023-DCLMP de 15 de setiembre de 2023 (Apéndice N° 13), mediante el cual, expresa lo siguiente:

"[...]

Expedientes concluidos en la etapa de investigación:
"[...]"
*- **Expediente N° 0613-2022-000107:** En el presente caso, no se emitió o notificó Carta la Conclusión del caso, sino que mediante llamada telefónica se informó al recurrente sobre el resultado y la conclusión de la intervención. Esta gestión se realizó de conformidad a lo establecido en el artículo 41 del Protocolo y lo dispuesto mediante MEMORANDO MÚLTIPLE N° 013-2020-DP/PAD (documento que se adjunta), a través del cual se habilitó a todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, que la gestión de casos, pueden ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónica, envío de oficios u otros.*

Expedientes concluidos en la etapa de Seguimiento de Recomendaciones:

*- **Expediente N° 0613-2022-000154 y Expediente N° 0613-2022-000148:** En el presente caso, no se emitió o no se notificó Carta la Conclusión del caso, sino que mediante llamada telefónica se informó a los recurrentes sobre el resultado y la conclusión de la intervención. Esta gestión se realizó de conformidad a lo establecido en el artículo 41 del Protocolo y lo dispuesto mediante MEMORANDO MÚLTIPLE N° 013-2020-DP/PAD (documento que se adjunta), a través del cual se habilitó a todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, que la gestión de casos, pueden ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónica, envío de oficios u otros.*

[...]"

De lo citado se advierte que el comisionado reconoce no haber notificado a los recurrentes mediante carta la conclusión de sus quejas, pero que *"se informó mediante llamada telefónica"*[37], acción que refiere fueron habilitados los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, mediante Memorando Múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020 (Apéndice N° 13), para que *"en la gestión de casos pueden ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónica, envío de oficios u otros"*.

Es importante indicar que, lo dispuesto por el artículo 49° que: *"La conclusión de la queja en la etapa de investigación se comunica mediante carta [...]"*, se encuentra establecido en el *"Protocolo de Actuaciones Defensoriales"*, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0014-2019/DP/PAD de 21 de febrero de 2019, y que por jerarquía normativa no puede quedar sin efecto mediante un memorando.

Aún así, al solicitar información a la Primera Adjuntía de la Defensoría del Pueblo, respecto a la vigencia del memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020, esta entidad mediante oficio Nº 492-2023-DP/PAD de 26 de setiembre de 2023 (Apéndice N° 8), indicó: *"[...] las principales comunicaciones escritas-que guardan relación con el Memorando Múltiple n.º 13-2020-DP/PAD-es el Memorando Múltiple n.º 19-2020-DP/PAD, emitido el 5 de agosto de 2020, mediante el cual se indica la reanudación de plazos y actualización de registros en el Sistema de Información Defensorial (SID) [...]"*. En este sentido, del contenido del memorando múltiple
N° 19-2020-DP/PAD de 4 de agosto de 2020 (Apéndice N° 8), se puede advertir que la vigencia del memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020 (Apéndice N° 13), solo fue hasta el 31 de julio de 2020, por tanto, por la temporalidad no alcanza a los hechos observados del año 2022.

3. Miluska Milagritos Huamán Cerna

Producto de la labor de control desarrollada, se ha podido advertir – a través del SID – que el citado Comisionado incumplió con remitir y/o registrar la carta de conclusión de los siguientes expedientes:

CUADRO N° 25
CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTE: EXPEDIENTES QUE NO REGISTRA EN EL SID LA CARTA DE COMUNICACIÓN DE LA CONCLUSIÓN
MILUSKA MILAGRITOS HUAMÁN CERNA

Nº	EXPEDIENTE	TEMA	COMUNICACIÓN DE LA CONCLUSIÓN	
			¿ADJUNTÓ CARTA EN EL SID?	¿SE REGISTRÓ LA NOTIFICACIÓN DE LA CARTA EN EL SID?
EN LA ETAPA DE INVESTIGACIÓN				
1	0613-2022-001275	Justicia	NO	NO
2	0613-2022-001266	Justicia	NO	NO
3	0613-2022-001176	Justicia	NO	NO
4	0613-2022-000606	Justicia	NO	NO
5	0613-2022-000582	Justicia	NO	NO
6	0613-2022-000568	Justicia	NO	NO
7	0613-2022-000336	Justicia	NO	NO

[37] En el SID se verificó que en los citados expedientes, el comisionado no registró haber comunicado al recurrente la conclusión de sus quejas mediante llamada telefónica.

CUADRO N° 25
CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTE: EXPEDIENTES QUE NO REGISTRA EN EL SID LA CARTA DE COMUNICACIÓN DE LA CONCLUSIÓN
MILUSKA MILAGRITOS HUAMÁN CERNA

N°	EXPEDIENTE	TEMA	COMUNICACIÓN DE LA CONCLUSIÓN	
			¿ADJUNTÓ CARTA EN EL SID?	¿SE REGISTRÓ LA NOTIFICACIÓN DE LA CARTA EN EL SID?
EN LA ETAPA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES				
1	0613-2022-002228	Justicia	NO	NO
2	0613-2022-001095	Justicia	NO	NO
3	0613-2022-000442	Justicia	NO	NO
4	0613-2022-000441	Justicia	NO	NO

Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Del cuadro precedente, se puede observar que, la señora Miluska Milagritos Huamán Cerna, concluyó siete (7) expedientes en la etapa de investigación y cuatro (4) expedientes de la etapa de seguimiento de recomendaciones, sin registrar ni adjuntar a través del SID, la carta a través de la cual comunicó a los recurrentes sobre su conclusión, inobservando lo establecido en los artículos 11° (literal j), 49° y 57° del Protocolo; situación que afecta el correcto desarrollo de las actuaciones defensoriales; los cuales están relacionados con los objetivos misionales de la entidad, los mismos que pretenden la oportuna defensa de los derechos fundamentales del recurrente.

Complementariamente a lo expuesto, debemos precisar que los artículos 49° y 57° del Protocolo establecen que: "*La conclusión de la queja en la etapa de investigación se comunica mediante carta*" y "*La conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones se comunica mediante carta*" respectivamente; sin embargo, de la revisión de cada uno de los expedientes en el SID, se aprecia que la "pestaña" de: **Conclusión,** contiene una celda denominada: "Tipo de Documento"; en la cual, la Comisionada ha consignado: "Acta de Conclusión", entendiéndose con ello que, para la comunicación ante el recurrente, en relación a la conclusión de su queja, se utilizó un "Acta de conclusión", en lugar de una queja. Sin embargo, debemos precisar que dicha acta, tampoco se encuentra adjunta en el SID. Al respecto, debemos tener en cuenta que, según el protocolo (artículos 49° y 57°) dicho acto – de comunicar al recurrente – tiene por finalidad, informarle a éste, las gestiones realizadas en el marco de atención de la queja presentada, así como el resultado de la intervención a cargo de la Defensoría. Por lo cual, aún cuando el Protocolo exige que dicha comunicación se efectúe a través de "una carta", lo cierto es que la Comisionada, independientemente al tipo de documento utilizado, no sustenta el medio a través del cual, cumplió con dicha exigencia normativa.

Cabe indicar que a la precitada comisionada se le solicitó el sustento de la comunicación efectuada ante el recurrente, en relación a la conclusión de su expediente de queja, ya sea en la etapa de investigación o en la etapa de seguimiento de recomendaciones, según corresponda, emitiendo su respuesta a través de su Informe N° 01-2023-MMHC de 15 de setiembre de 2023 (Apéndice N° 16), mediante el cual, expresa lo siguiente:

> "*[...]*
> 3. ***Expediente N° 1275-2022***
> *El presente expediente fue tramitado como una acción inmediata (artículo 39° del protocolo de actuaciones Defensoriales), se solucionó en las 24 horas, por lo que de acuerdo a lo establecido en el protocolo, se pasa directo a la etapa de recomendación. Es*

importante que el sistema no contaba con un apartado específico para acciones inmediatas con o son gestiones, por lo que figura dicho expediente figura en la etapa de investigación.

4. ***Expediente N° 1266-2022***
   En el presente caso, no se notificó mediante carta la Conclusión del caso, sino que se informó mediante llamada telefónica el resultado de la intervención. Asimismo, mediante MEMORANDO MÚLTIPLE N° 013-2020-DP/PAD (ver anexo 1), se habilitó a todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, que la gestión de casos, puede ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamada telefónica envío de oficios.

5. ***Expediente N° 1176-2022***
   En el presente caso el recurrente no brindó correo y teléfono para poder ubicarlo y el Courier no llega hasta la zona (no hay dirección exacta). El recurrente indicó que se acercaría a la OD Cajamarca, sin embargo no retornó. No obstante el expediente fue tramitado.

6. ***Expediente N° 0606-2022***
   En el presente caso, no se notificó mediante carta la Conclusión del caso, sino que se informó mediante llamada telefónica al hijo de la recurrente el resultado de la intervención. Asimismo, mediante MEMORANDO MÚLTIPLE N° 013-2020-DP/PAD, se habilitó a todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, que la gestión de casos, puede ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónicas, envío de oficios u otros. En el presente caso, se remitió el resultado de la intervención vía whasapp (ver anexo 2).

7. ***Expediente N° 0582-2022***
   En el presente caso, no se notificó mediante carta la Conclusión del caso, sino que se informó mediante Whatsapp el resultado de la intervención. Asimismo, mediante MEMORANDO MÚLTIPLE N° 013-2020-DP/PAD, se habilitó a todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, que la gestión de casos, puede ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónicas, envío de oficios u otros. En el presente caso, se remitió el resultado de la intervención vía whasapp (ver anexo 3).

8. ***Expediente N° 0568-2022***
   En el presente caso, no se notificó mediante carta la Conclusión del caso, sino que se informó mediante llamada telefónica el resultado de la intervención. Asimismo, mediante MEMORANDO MÚLTIPLE N° 013-2020-DP/PAD, se habilitó a todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, que la gestión de casos, puede ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónicas, envío de oficios u otros.

9. ***Expediente N° 0336-2022***

En el presente caso, no se notificó mediante carta la Conclusión del caso, sino que se informó mediante llamada telefónica el resultado de la intervención. Asimismo, mediante MEMORANDO MÚLTIPLE N° 013-2020-DP/PAD, se habilitó a todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, que la gestión de casos, puede ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónicas, envío de oficios u otros.

2.2. Expedientes concluidos en etapa de seguimiento de recomendaciones

1. ***Expediente N° 2228-2022***

En el presente caso, no se notificó mediante carta la Conclusión del caso, sino que se informó mediante llamada telefónica el resultado de la intervención. Asimismo, mediante MEMORANDO MÚLTIPLE N° 013-2020-DP/PAD, se habilitó a todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, que la gestión de casos, puede ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónicas, envío de oficios u otros.

2. ***Expediente N° 1095-2022***

En el presente caso, no se notificó mediante carta la Conclusión del caso, sino que se informó mediante llamada telefónica el resultado de la intervención. Asimismo, mediante MEMORANDO MÚLTIPLE N° 013-2020-DP/PAD, se habilitó a todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, que la gestión de casos, puede ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónicas, envío de oficios u otros. En el presente caso, se remitió el resultado de la intervención vía whatsapp (ver anexo 4).

3. ***Expediente N° 931-2022***

El presente expediente no cuenta con carta y debida notificación al recurrente sobre la conclusión del expediente en la parte de seguimiento de recomendación, debido a que los expedientes de oficio por su naturaleza, se aperturan a iniciativa de la Defensoría, más no ha pedido de parte, por lo que, no tiene recurrente.

4. ***Expediente N° 442-2022***

La recurrente cabio de número de celular, se comunicó con la OD Cajamarca de un número de un amigo, indicando que su número ya no está operativo y que en cuánto tenga un nuevo número de celular se comunicaría con nosotros, no obstante no volvió a acudir a la OD Cajamarca.

5. ***Expediente N° 441-2022***

La recurrente cabio de número de celular, se comunicó con la OD Cajamarca de un número de un amigo, indicando que su número ya no está operativo y que en cuánto tenga un nuevo número de

celular se comunicaría con nosotros, no obstante no volvió a acudir a la OD Cajamarca.
[…]"

De lo citado se advierte, que la comisionada, entre otros, con relación al expediente N° 1275-2022 indicó que fue tramitado como una acción inmediata, por lo que se pasó directo a la etapa de recomendaciones. No obstante, según el protocolo, los expedientes se concluyen en la etapa de investigación (artículo 49°) o en la etapa de seguimiento recomendaciones (57°), hecho que no es impedimento para que se concluya y comunique la conclusión del dicho expediente en la Etapa Investigación informando, al recurrente respecto de las gestiones realizadas y el resultado del mismo.

Asimismo referente a lo citado en los Expedientes; 1266, 0606, 0582, 0568, 0336, 2228,1095-2022, se advierte que el comisionado reconoce no haber notificado a los recurrentes mediante carta la conclusión de sus quejas, pero que *"se informó mediante llamada telefónica"*[38], acción que refiere fueron habilitados los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, mediante Memorando Múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020 (Apéndice N° 16), para que *"en la gestión de casos pueden ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónica, envío de oficios u otros".*

Es importante indicar que, lo dispuesto por el artículo 49° que indica: *"La conclusión de la queja en la etapa de investigación se comunica mediante carta […]"* y por artículo 57° que indica: *"La conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones se comunica mediante carta […]"*, se encuentra establecido en el *"Protocolo de Actuaciones Defensoriales"*, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0014-2019/DP/PAD de 21 de febrero de 2019, y que por jerarquía normativa no puede quedar sin efecto mediante un memorando.

Aun así, al solicitar información a la Primera Adjuntía de la Defensoría del Pueblo, respecto a la vigencia del memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020, esta entidad mediante oficio Nº 492-2023-DP/PAD de 26 de setiembre de 2023 (Apéndice N° 8), indicó: *"[…] las principales comunicaciones escritas-que guardan relación con el Memorando Múltiple n.º 13-2020-DP/PAD-es el Memorando Múltiple n.º 19-2020-DP/PAD, emitido el 5 de agosto de 2020, mediante el cual se indica la reanudación de plazos y actualización de registros en el Sistema de Información Defensorial (SID) […]"*. En este sentido, del contenido del memorando múltiple N° 19-2020-DP/PAD de 4 de agosto de 2020 (Apéndice N° 8), se puede advertir que la vigencia del memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020 (Apéndice N° 16), solo fue hasta el 31 de julio de 2020, por tanto, por la temporalidad no alcanza a los hechos observados del año 2022.

Con respecto a los Expedientes Nº 1176, 442, 441-2022, la comisionada manifiesta que el recurrente "no brindó correo y teléfono o cambio de celular", sin embargo, estos inconvenientes debieron ser absueltos en la etapa de Calificación con el pedido de información complementaria.

4. Yessenia Lisbet Flores Tavera

Producto de la labor de control desarrollada, se ha podido advertir – a través del SID – que el citado Comisionado incumplió con remitir y/o registrar la carta de conclusión de los siguientes expedientes:

[38] En el SID se verificó que en los citados expedientes, el comisionado no registró haber comunicado al recurrente la conclusión de sus quejas mediante llamada telefónica.

CUADRO N° 26
EXPEDIENTES QUE NO REGISTRA EN EL SID LA CARTA DE COMUNICACIÓN DE LA CONCLUSIÓN
YESSENIA LISBET FLORES TAVERA

N°	EXPEDIENTE	TEMA	COMUNICACIÓN DE LA CONCLUSIÓN	
			¿ADJUNTÓ CARTA EN EL SID?	¿SE REGISTRÓ LA NOTIFICACIÓN DE LA CARTA EN EL SID?
EN LA ETAPA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES				
1	0613-2022-000539	Justicia	NO	NO

Fuente: SID e Información remitida por la Entidad mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5).
Elaborado por: Comisión Auditora

Del cuadro precedente, se puede observar que, la señora Yessenia Lisbet Flores Tavera, concluyó un (1) expediente en la etapa de seguimiento de recomendaciones, sin registrar ni adjuntar a través del SID, la carta a través de la cual comunicó al recurrente sobre su conclusión, inobservando lo establecido en los artículos 11° (literal j), y 57° del Protocolo, situación que afecta el correcto desarrollo de las actuaciones defensoriales; los cuales están relacionados con los objetivos misionales de la entidad, los mismos que pretenden la oportuna defensa de los derechos fundamentales del recurrente.

Complementariamente a lo expuesto, debemos precisar que el artículo 57° del Protocolo establece que: "*La conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones se comunica mediante carta*"; sin embargo, de la revisión al expediente en el SID, se aprecia que la "pestaña" de: **Conclusión,** contiene una celda denominada: "Tipo de Documento"; en la cual, la Comisionada ha consignado: "Acta de Conclusión", entendiéndose con ello que, para la comunicación ante el recurrente, en relación a la conclusión de su queja, se utilizó un "Acta de conclusión", en lugar de una queja. Sin embargo, debemos precisar que dicha acta, tampoco se encuentra adjunta en el SID. Al respecto, debemos tener en cuenta que, según el protocolo (artículo 57°) dicho acto – de comunicar al recurrente – tiene por finalidad, informarle a éste, las gestiones realizadas en el marco de atención de la queja presentada, así como el resultado de la intervención a cargo de la Defensoría. Por lo cual, aún cuando el Protocolo exige que dicha comunicación se efectúe a través de "una carta", lo cierto es que el Comisionado, independientemente al tipo de documento utilizado, no sustenta el medio a través del cual, cumplió con dicha exigencia normativa.

Cabe indicar que a la precitada comisionada se le solicitó el sustento de la comunicación efectuada ante el recurrente, en relación a la conclusión de su expediente de queja, ya sea en la etapa de investigación o en la etapa de seguimiento de recomendaciones, según corresponda, emitiendo su respuesta a través de su Informe N° 01-2023-YJFT de 15 de setiembre de 2023 (Apéndice N° 17), mediante el cual, expresa lo siguiente:

> *"[...]*
> *- **Expedientes concluidos en la etapa de seguimiento de recomendaciones:***
> *[...] Respecto al Expediente 0613-2022-000539 (de parte) debo indicar que, no se notificó mediante carta la conclusión del caso, sino que se informó mediante llamada telefónica el resultado de la intervención. Asimismo, cabe indicar que mediante **MEMORANDO MÚLTIPLE N° 013-2020-DP/PAD**, se habilitó a todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, que la gestión de casos, pueden ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo*

electrónico, WhatsApp), llamadas telefónica, envío de oficios u otros, el mismo que se adjunta al presente.
[...]"

De lo citado se advierte que la comisionada reconoce no haber notificado al recurrente mediante carta la conclusión de su queja, pero que *"se informó mediante llamada telefónica"*[39], acción que refiere fueron habilitados los trabajadores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, mediante Memorando Múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020 (Apéndice N° 17), para que *"en la gestión de casos pueden ser ejecutadas a través de medios virtuales (correo electrónico, WhatsApp), llamadas telefónica, envío de oficios u otros".*

Es importante indicar que, lo dispuesto por el artículo 49° que indica: *"La conclusión de la queja en la etapa de investigación se comunica mediante carta [...]"* y por artículo 57° que indica: *"La conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones se comunica mediante carta [...]"*, se encuentra establecido en el *"Protocolo de Actuaciones Defensoriales"*, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0014-2019/DP/PAD de 21 de febrero de 2019, y que por jerarquía normativa no puede quedar sin efecto mediante un memorando.

Aun así, al solicitar información a la Primera Adjuntía de la Defensoría del Pueblo, respecto a la vigencia del memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020 (Apéndice N° 17), esta entidad mediante oficio Nº 492-2023-DP/PAD de 26 de setiembre de 2023 (Apéndice N° 8), indicó: *"[...] las principales comunicaciones escritas-que guardan relación con el Memorando Múltiple n.º 13-2020-DP/PAD-es el Memorando Múltiple n.º 19-2020-DP/PAD, emitido el 5 de agosto de 2020, mediante el cual se indica la reanudación de plazos y actualización de registros en el Sistema de Información Defensorial (SID) [...]"*. En este sentido, del contenido del memorando múltiple N° 19-2020-DP/PAD de 4 de agosto de 2020 (Apéndice N° 8), se puede advertir que la vigencia del memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020 (Apéndice N° 17), solo fue hasta el 31 de julio de 2020, por tanto, por la temporalidad no alcanza a los hechos observados del año 2022.

De los hechos antes descritos se concluye que, no se advierte que los comisionados hayan emitido y realizado el registro en el SID de la carta de conclusión ni su respetiva notificación al recurrente, de los expedientes de quejas que fueron concluidos tanto en la etapa de investigación como de seguimiento de recomendaciones, contraviniendo el marco legal aplicable.

IV. JEFE DE OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA, INCUMPLIÓ CON EL DESARROLLO DE EVALUACIONES TRIMESTRALES ORIENTADAS VERIFICAR EL PROCESO DE ATENCIÓN DE EXPEDIENTES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO 2021-2022.

El Artículo 24º del Protocolo establece que: "*Los/as jefes/as de las OD [...] supervisan la atención de los expedientes que se tramitan en sus respectivas dependencias. Para ello, realizan evaluaciones trimestrales sobre la base de una muestra de expedientes en trámite*", indicando que, en las evaluaciones trimestrales, se determina el cumplimiento de los siguientes aspectos:

"[...]
ARTÍCULO 24º.- Supervisión a cargo de los/as jefes/as de OD y coordinadores/as de MOD
Los/as jefes/as de las OD [...] supervisan la atención de los expedientes que se tramitan en sus respectivas dependencias. Para

[39] En el SID se verificó que en los citados expedientes, el comisionado no registró haber comunicado al recurrente la conclusión de sus quejas mediante llamada telefónica.

ello, realizan evaluaciones trimestrales sobre la base de una muestra de expedientes en trámite.
En dichas evaluaciones trimestrales, 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 trimestre.
[...]".

Al respecto, de acuerdo a lo establecido en el Glosario del citado Protocolo, el jefe de la OD[40]; para nuestro caso: el señor Agustín Fernando Moreno Díaz jefe de la oficina Defensorial de Cajamarca[41], tiene la responsabilidad de cautelar el cumplimiento de las disposiciones signadas[42] en el Protocolo referenciado en el presente; el mismo que a través de su Artículo 2° - Ámbitos de aplicación, precisa que las disposiciones contenidas en el mismo, son "*[...] de aplicación por las OD y MOD [...]*" (subrayado agregado). Al respecto, debemos señalar que el referido lineamiento técnico normativo, define los procedimientos de atención relacionados a quejas formuladas por la ciudadanía y de oficio, que contempla entre otros, los plazos, registros y formas para tal efecto, los cuales se han visto incumplidos durante la atención de algunos de los expedientes que han sido objeto de análisis a través del presente documento.

Cabe resaltar que, es el mismo jefe de la oficina Defensorial de Cajamarca quien, a través del oficio N° 0395-2023-DP/OD-CAJ de 24 de julio de 2023 (**Apéndice N° 18**), y en relación a las acciones de supervisión respecto de la atención de los expedientes, nos informó lo siguiente:

"[...]
Sobre el particular adjunto al presente el INFORME Nº 009-2021-DP/OD-CAJ, Informe de Evaluaciones de la Gestión de Casos III trimestre-2021.
Es preciso indicar que no cuento en mis archivos con otros informes de evaluaciones trimestrales del periodo señalado; [...]
[...]"

Es menester indicar que se solicitó la remisión de: "*[...] copias autenticadas de los informes, que acrediten las evaluaciones trimestrales a los expedientes que estuvieron en trámite en su dependencia durante el periodo 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre 2022, remitidos por su despacho a la Primera Adjuntía [...]*", obteniendo como respuesta – para dicho periodo – la remisión de un único informe que tiene como alcance al III trimestre del año 2021, no adjuntando evidencia documental que sustente la labor de supervisión desarrollada en los otros trimestres del 2021 o en alguno de los trimestres del 2022.

[40] **16. Oficinas Defensoriales (OD):** Órganos desconcentrados desplegados en el territorio nacional que operan en ámbitos geográficos determinados por el/ la titular de la Defensoría del Pueblo.
[41] Según Resolución Administrativa Nº 039-2007/DP de 4 de octubre de 2007, por el periodo de 5 de octubre 2007 a la fecha de elaboración del informe (Apéndice N° 4).
[42] El Reglamento de Organización y Funciones (ROF), aprobado por Resolución Defensorial N° 007-2019/DF, a través de su CAPÍTULO VIII, numeral 08. ÓRGAMOS DESCONCENTRADOS, 08.1. OFICINAS DEFENSORIALES, artículo 91°, identifica a la Oficina Defensorial de Cajamarca como una de las Oficinas Defensoriales (OD) instaladas en nuestro territorio nacional.

Al respecto, si bien el citado funcionario a través de su oficio Nº 0395-2023-DP/OD-CAJ (Apéndice N° 18) – en relación a los trimestres de los cuales, no sustenta documentalmente su labor de supervisión – precisa lo siguiente: "*[...] no cuento en mis archivos con otros informes de evaluaciones trimestrales del periodo señalado [...];* debemos precisar que el citado funcionario, ejerce el cargo de jefe de la Oficina Defensorial de Cajamarca, desde el **5 de octubre de 2007** (aproximadamente hace 16 años); por lo cual, la no tenencia física de los informes, no resulta una respuesta precisa a la consulta formulada por el equipo auditor, quienes solicitaron la remisión de los productos de supervisión desarrollados; máxime si, el citado funcionario ejercía dicho cargo (jefe de la Oficina Defensorial de Cajamarca) durante el periodo consultado (2021-2022); correspondiendo, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 24° del Protocolo, desarrollar para dicho periodo: 8 evaluaciones trimestrales.

Asimismo, el referido funcionario, en relación a que *"no cuenta en sus archivos con otros informes de evaluaciones trimestrales del periodo señalado"*, agrega lo siguiente: *"[...] sin embargo, sí se han realizado reuniones periódicas con comisionados y comisionadas de la Oficina Defensorial de Cajamarca, para realizar las evaluaciones respectivas, muchas de ellas de manera virtual, de los cual se ha informado del mismo modo a la Primera Adjuntía*".

Sobre el particular, si bien expresa haber desarrollado de forma virtual: labores de supervisión respecto del trabajo desarrollado por los comisionados de la oficina a su cargo, entendiéndose con ello, la imposibilidad de alcanzarnos un sustento documental de la labor de supervisión desarrollada; debemos tener en cuenta que el Protocolo, a través de su artículo 24°, en relación a las labores de supervisión a cargo de los jefes de las OD, precisa que: "*Los/as jefes/as de las OD y coordinadores de los MOD* ***emiten los respectivos informes que son enviados al PAD*** *durante la segunda quincena del mes siguiente a cada trimestre*" (negrita agregado). Esto quiere decir, que el producto resultante de la labor de supervisión desarrollada por el jefe de la OD, **es un informe**, el cual además, debe ser remito a la Primera Adjuntía, **durante la segunda quincena del mes siguiente a cada trimestre.** Sin embargo, conforme lo ha expresado el jefe de la oficina Defensorial de Cajamarca, las labores de supervisión efectuadas por su persona durante el periodo señalado (y con excepción del III trimestre del 2021), habrían tenido resultados expresados en forma diferente a las exigidas mediante el artículo 24° del Protocolo; denotando un incumplimiento en la labor de supervisión, a cargo del señor Agustín Fernando Moreno Díaz.

Los servidores y funcionario inmersos en los hechos expuestos en los párrafos anteriores incumplieron la normativa siguiente:

- Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley N° 26520 publicada el 8 de agosto de 1995

"[...]
Tramitación de la queja
Artículo 21.- *[...]*
[...]
En defecto de la acción inmediata a que se contrae el párrafo anterior, dará cuenta del contenido sustancial de la queja al organismo de la administración estatal correspondiente para que dentro del plazo máximo de treinta (30) días calendario remita informe escrito al respecto. Dicho plazo podrá ser ampliado a juicio del Defensor del Pueblo cuando concurran circunstancias que así lo aconsejen.
La negativa u omisión del funcionario responsable del envío del informe solicitado por el Defensor del Pueblo dará lugar a un nuevo requerimiento escrito para que se cumpla con la remisión dentro de los cinco (5) días calendario siguientes, más el término de la distancia, y sin perjuicio de que el Defensor del Pueblo solicite la apertura del proceso disciplinario correspondiente. Dicha apertura no rige para la Presidencia de la República, representantes al Congreso, Ministros de Estado, miembros del Tribunal Constitucional, miembros del Consejo

Nacional de la Magistratura, Vocales de la Corte Suprema, Fiscales Supremos, Contralor General, miembros del Jurado Nacional de Elecciones, Jefe de la Oficina de Procesos Electorales y Jefe de la Oficina de Identificación y Registro Civil.
[...]"

- Resolución Administrativa Nº 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019 que prueba el "Protocolo de Actuaciones Defensoriales"

"[...]
ARTÍCULO 11°.- Obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID
Todos los procedimientos deberán registrar lo siguiente:
a) La fecha en que la Defensoría del Pueblo recibió la solicitud de intervención a través de alguno de los medios establecidos en el Artículo 5° del presente protocolo. Por defecto el sistema consignará la fecha de registro.
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 de la identificación de la entidad o entidades del Estado ante las gestionará el procedimiento.
d) Las acciones de derivación.
e) La asignación oportunidad al/a la comisionado/a que se encargará de su tramitación.
f) Las comunicaciones con el/ la comisionado/a que se encargará de su tramitación.
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, ad juntado al mismo el documento correspondiente.
k) Las recomendaciones.
[...]"

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.
[...]
ARTÍCULO 24°.- Supervisión a cargo de los/as jefes/as de OD y coordinadores/as de MOD
Los/as jefes/as de las OD [...] supervisan la atención de los expedientes que se tramitan en sus respectivas dependencias. Para ello, realizan evaluaciones trimestrales sobre la base de una muestra de expedientes en trámite.
[...]

ARTÍCULO 30°.- Plazo y acumulación del trámite de la queja
Las actuaciones defensoriales para el trámite de una queja se realizarán en el plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles, de los cuales sesenta (60) días corresponden a la etapa de investigación, diez (10) días a la etapa de valoración y emisión de recomendaciones y cincuenta (50) días a la etapa de seguimiento de la implementación de recomendaciones.

ARTÍCULO 36°.- Registro y plazo de admisión de las quejas que cuentan con información completa

*a) **Presencial:** La queja es registrada y calificada al momento de la atención presencial, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.*
*b) **Escrita:** La queja recibida en el área de gestión documentación o la que haga sus veces y se remite al área de calificación o la que haga sus veces. Dicha área se encarga de efectuar el registro, calificación o asignación al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admisión en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados desde la fecha de ingreso.*
*c) **Virtual:** La queja no presencial deberá ser calificada al momento de la atención virtual, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.*
[...]

ARTÍCULO 40°.- Comunicación al recurrente del inicio de la investigación
Es obligatorio comunicar al recurrente el inicio de la investigación. El cumplimiento de esta gestión se registra directamente en el SID. [...]
[...]

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 las 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.

ARTÍCULO 43°.- Pedido de Información
En los casos en los que no proceda una acción inmediata para solucionar la queja o esta no haya sido resultado eficaz, se remitirá un pedido de información formal a la entidad quejada, el cual deberá contener como mínimo:
[...]
e) El plazo razonable propuesto para la emisión de una respuesta, el cual no podrá exceder los 30 días calendario.
[...]
El/la comisionado/a a cargo del expediente deberá velar por la congruencia de los elementos mínimos con la finalidad de garantizar que la información recabada sea adecuada y suficiente para formular una recomendación cuando corresponda.

ARTÍCULO 44°.- Pedido reiterativo de información
Si el pedido de información no es atendido se remitirá una comunicación o se suscribirá un acta defensorial, por lo cual se le concederá un plazo adicional de cinco (5) días calendario a las autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos para cumplir con el requerimiento.

ARTÍCULO 45°.- Falta al deber de cooperación
En caso de que el pedido reiterativo no sea atendido, 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 21° de la LODP4. El/la jefe/a de OD o coordinador/a del MOD debe contar con la autorización de la PAD para el pedido del inicio del procedimiento disciplinario correspondiente.

Adicionalmente, en los casos en que no se cumpla con el pedido reiterativo de información, los/as jefes/as de las OD o coordinadores/as de los MOD informan trimestralmente a la PAD sobre estas quejas. Para ello, remitirán un listado indicando número de expediente; nombre del/de la recurrente y afectado/a; y el número de oficio del pedido de información y del reiterativo. Adjunto a dicho listado, se deberá acompañar copia de los oficios enviados.

ARTÍCULO 46°.- Plazo máximo para la etapa de investigación
La etapa de investigación se realiza en el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles.

ARTÍCULO 49°.-Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de investigación
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. Se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería [...]

ARTÍCULO 53°.-Seguimiento de recomendaciones
Luego de notificada la recomendación, las entidades de la Administración Pública están obligadas a responder por escrito dentro del plazo improrrogable de treinta (30) días hábiles, sin perjuicio de ello, el/la comisionado/a deberá procurar obtener la respuesta en el más breve plazo, más aun tratándose de acciones inmediatas. Se observan las siguientes reglas:

a) Si el plazo no hubo respuesta de la entidad, en el plazo de tres (3) días hábiles, se enviará una comunicación al funcionario responsable recordándole el contenido del Artículo 26 de la LODP[43], esta actuación no enerva que pueda realizarse otro tipo de gestión persuasiva. De persistir el incumplimiento de la entidad, se procederá conforme al Artículo 54°.

[...]

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.

ARTÍCULO 57°.- Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones
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. Se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería. [...]

La situación expuesta se habría originado por el incumplimiento de parte de los comisionados, quienes no realizaron gestiones para tramitar, registrar y concluir los expedientes de las quejas dentro de los plazos y procedimientos establecidos en el Protocolo, durante las etapas de Calificación y Asignación de Quejas, Investigación, y Seguimiento de Recomendaciones. Así como, por el incumplimiento jefe de la ODC, quien no desarrolló las evaluaciones trimestrales y por ende, no emitió los informes trimestrales como parte de la supervisión en la atención de los expedientes asignados a los comisionados a su cargo, incumpliendo la normativa aplicable y afectando la defensa oportuna de los derechos constitucionales y fundamentales de las personas en el ámbito geográfico de su competencia.

Las personas comprendidas en los hechos observados presentaron sus comentarios, en forma documentada, conforme al Apéndice N° 19 del informe de Auditoria.

Efectuada la evaluación de los comentarios y/o aclaraciones y documentos presentados, se concluye que estos no desvirtúan los hechos notificados en la Desviación de Cumplimiento (Apéndice N° 19), considerando la participación de las personas comprendidas en los mismos conforme se describe a continuación:

[43] 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. 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.

1. **Agustín Fernando Moreno Díaz,** identificado con DNI [redacted], en su condición de Jefe de la Oficina Defensorial de Cajamarca[44], del 5 octubre de 2007 hasta la actualidad, a quien se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante cédula de notificación electrónica N° 00000012-2023-CG/5336-02-003 de 29 de setiembre de 2023; y, presentó sus comentarios mediante Informe sin número de 6 de octubre de 2023, en siete (7) folios, recibido por la comisión auditora el mismo día 6 de octubre de 2023, dentro del plazo establecido.

Sobre el particular, al citado funcionario se le comunicó la desviación de cumplimiento por cuanto incumplió con efectuar las evaluaciones trimestrales sobre la base de una muestra de expedientes en trámite, e incumpliendo con remitir los informes respectivos a la Primera Adjuntía durante el periodo 2021 y 2022, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo sus funciones de supervisar la atención de los expedientes y elaborar los informes correspondientes[45].

Consecuentemente el auditado vulneró lo dispuesto en el artículo 24° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado con Resolución Administrativa N° 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019, donde se establece:

"[...]
ARTÍCULO 24°.- Supervisión a cargo de los/as jefes/as de OD y coordinadores/as de MOD
Los/as jefes/as de las OD [...] supervisan la atención de los expedientes que se tramitan en sus respectivas dependencias. Para ello, realizan evaluaciones trimestrales sobre la base de una muestra de expedientes en trámite.
En dichas evaluaciones trimestrales, 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 trimestre.
[...]".

Asimismo, incumplió sus funciones previstas en el:

- Manual de Organización y Funciones – MOF de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 044-2013/DP-PAD de 21 de Junio de 2013, donde se establece: *"**FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO** [...] Supervisar la actuación Defensorial en el ámbito de su competencia, acorde con la política de la Defensoría del Pueblo y en el marco del sistema de planificación, seguimiento y evaluación institucional, con el fin de velar por la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos."*

- Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución Defensorial N° 007-2019/DP de 2 de abril de 2019, donde se establece:

  "[...]
  ***Artículo 92°.-** [...] Las funciones de las Oficinas Defensoriales son las siguientes:*
  a) [...] supervisar en el ámbito geográfico de su competencia, la política institucional en

[44] Según Resolución Administrativa N° 039-2007/DP de 4 de octubre de 2007, por el periodo de 5 de octubre 2007 a la fecha de la evaluación de comentarios.
[45] Reglamento de Organización y Funciones, aprobado con Resolución Defensorial N° 007-2019/DP de 2 de abril de 2019, literal d) del Artículo 92°.

materia de protección de derechos, a través de la tramitación de quejas […].
[…]
d) Elaborar los informes, análisis y reportes correspondientes.
[…]"

Con lo cual omitió el deber de todo empleado público de *"desempeñar sus funciones con […] probidad, criterio, eficiencia, laboriosidad y vocación de servicio"*, contemplado en el literal d) del artículo 2 de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.

Siendo responsable de conformidad con lo previsto en el artículo 91 *Responsabilidad Administrativa Disciplinaria* del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobada con Decreto Supremo N° 040-2014-PCM de 13 de junio de 2014.

Evidenciando que su actuación no se sujetó a lo previsto en la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, publicada el 13 de agosto de 2002: ítem 6 del artículo 7° *"[…] Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública […]"*.

Encontrándose incurso en los alcances del artículo 19° de la Ley N° 28715, que establece: *"[…] Los empleados públicos son responsables civil, penal o administrativamente por el incumplimiento de las normas legales y administrativas en el ejercicio del servicio público […]"*.

Por lo que se concluye que el señor **Agustín Fernando Moreno Díaz,** no desvirtuó la desviación de cumplimiento; por lo que subsiste la participación del funcionario en los hechos, cuya responsabilidad será identificada en el Informe de Auditoría y desarrollada en el Apéndice de argumentos jurídicos de la responsabilidad respectiva, en el cual se verificará el computo de los plazos de prescripción de la citada responsabilidad.

2. **Jorge Luis Castañeda Maldonado,** identificado con DNI N° [redacted] en su condición de Analista Legal[46], del 3 de setiembre de 2018 hasta la actualidad, a quién se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante cédula de notificación electrónica N° 00000007-2023-CG/5336-02-003 de 29 de setiembre de 2023; y, presentó sus comentarios mediante Informe N° 02-2023-JLCM de 3 de octubre de 2023, en veintidós (22) folios, recibido por la comisión auditora el 6 de octubre de 2023, dentro del plazo establecido. Al citado servidor, se le comunicó la desviación de cumplimiento por las motivaciones siguientes:

- Por no haber cumplido con admitir cuatro (4) quejas dentro del plazo de tres (3) días hábiles, de tal forma que, se excedió en su atención entre dieciocho (18) y sesenta y nueve (69) días hábiles, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de atender las diferentes solicitudes formuladas por los recurrentes de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[47].

- Por no haber cumplido con registrar en el SID, la comunicación al recurrente del inicio de la etapa investigación de seis (6) quejas, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo con su función de tramitar las diferentes solicitudes formuladas por los recurrentes de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[2].

[46] Según contrato Contratado como Analista Legal mediante Contrato Administrativo de Servicios N° 111-2018-DP de 28 de agosto de 2018, por el periodo de 3 de setiembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018; ampliado mediante Addendum N° 3 de 30 de diciembre de 2020 del periodo comprendido de enero a diciembre de 2021; para finalmente a través de Addendum N° 4 del 20 de julio de 2021, la Defensoría suscribir su Contrato Administrativo de Servicios (CAS) como indefinido.

[47] Según lo señalado en el inciso 3) del numeral III) FUNCIONES DEL PUESTO del PROCESO CAS Nº 104-2018-DP, al que hace referencia el CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS Nº 111-2018-DP EN LA CLAUSULA TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO.

- Por no haber cumplido con registrar en el SID, la primera gestión de seis (6) expedientes, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, excediendo en su registro entre ocho (8) y cincuenta y siete (57) días hábiles, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de tramitar las diferentes solicitudes formuladas por los recurrentes de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[2].

- Por no haber cumplido con atender y tramitar durante la etapa de investigación, catorce (14) expedientes dentro del plazo de sesenta (60) días hábiles, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de atender las diferentes solicitudes formuladas por los recurrentes de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[2].

- Por no haber cumplido con realizar el seguimiento de recomendaciones de tres (3) expedientes dentro del plazo de tres (3) días hábiles, excediendo el plazo para formular los pedidos reiterativos de información, entre diez (10) y veintinueve (29) días hábiles, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de realizar el seguimiento a las recomendaciones formuladas a las entidades quejadas en cumplimiento a la normativa aplicable[48].

- Por no haber persuadido para que la entidad quejada, cumpla con remitir las respuestas a las recomendaciones dentro del plazo de tres (3) días hábiles, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de persuadir ante la entidad quejada a fin de asegurar la obtención de sus compromisos en cumplimiento a la normativa aplicable[3].

- Por no haber emitido ni registrado en el SID, la carta de comunicación de conclusión al recurrente en catorce (14) expedientes de queja, las cuales fueron concluidas en la etapa de investigación, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de atender las diferentes solicitudes formuladas por los recurrentes de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[2].

Consecuentemente el auditado vulneró lo dispuesto en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado con Resolución Administrativa N° 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019, donde se establece:

"[...]
ARTÍCULO 11°.- Obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID
Todos los procedimientos deberán registrar lo siguiente:
[...]
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.
[...]
j) La conclusión del expediente, adjuntado al mismo el documento correspondiente.
[...]
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.

[48] Según lo señalado en el inciso 4) del numeral III) FUNCIONES DEL PUESTO del PROCESO CAS N° 104-2018-DP, al que hace referencia el CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS N° 111-2018-DP EN LA CLAUSULA TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO.

[...]

ARTÍCULO 36°.- Registro y plazo de admisión de las quejas que cuentan con información completa

d) ***Presencial:*** *La queja es registrada y calificada al momento de la atención presencial, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.*

e) ***Escrita:*** *La queja recibida en el área de gestión documentación o la que haga sus veces y se remite al área de calificación o la que haga sus veces. Dicha área se encarga de efectuar el registro, calificación o asignación al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admisión en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados desde la fecha de ingreso.*

f) ***Virtual:*** *La queja no presencial deberá ser calificada al momento de la atención virtual, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.*

[...]

ARTÍCULO 40°.- Comunicación al recurrente del inicio de la investigación

Es obligatorio comunicar al recurrente el inicio de la investigación. El cumplimiento de esta gestión se registra directamente en el SID. [...]

[...]

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 las 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.

ARTÍCULO 46°.- Plazo máximo para la etapa de investigación

La etapa de investigación se realiza en el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles.

ARTÍCULO 49°.-Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de investigación

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. Se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería [...]

ARTÍCULO 53°.-Seguimiento de recomendaciones

Luego de notificada la recomendación, las entidades de la Administración Pública están obligadas a responder por escrito dentro del plazo improrrogable de treinta (30) días hábiles, sin perjuicio de ello, el/la comisionado/a deberá procurar obtener la respuesta en el más breve plazo, más aun tratándose de acciones inmediatas. Se observan las siguientes reglas:

a) *Si el plazo no hubo respuesta de la entidad, en el plazo de tres (3) días hábiles, se enviará una comunicación al funcionario responsable recordándole el contenido del Artículo 26 de la LODP[49], esta actuación no enerva que pueda realizarse otro tipo de gestión persuasiva.*
De persistir el incumplimiento de la entidad, se procederá conforme al Artículo 54°.

[...]"

[49] 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. 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.

Asimismo, incumplió sus funciones previstas en la Convocatoria para la Contratación Administrativa de Servicios N° 104-2018-DP, según lo establecido en la CLÁUSULA TERCERA: ***Objeto del Contrato*** del Contrato Administrativo de Servicios N° 111-2018-DP de 28 de agosto de 2018:

"[...]
FUNCIONES DEL PUESTO
Principales funciones a desarrollar: Según perfil del puesto
[...]
3. *Realizar la atención de casos y tramitar las diferentes solicitudes formulado por la ciudadanía mediante quejas [...] cuyo trámite se encuentra regulado en los protocolos de actuación Defensorial con la finalidad de ayudar a las personas a que sus derechos sean respetados.*
4. *Realizar el seguimiento de recomendaciones y otros tipos de actuaciones defensoriales de persuación, conforme a los señalado en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales con el fin de asegurar la obtención de compromisos por parte de la entidad quejada.*

Con lo cual omitió el deber de todo empleado público de *"desempeñar sus funciones con [...] probidad, criterio, eficiencia, laboriosidad y vocación de servicio"*, contemplado en el literal d) del artículo 2 de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público. Y, a lo previsto en el numeral apartado 1.1 del numeral 1 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, donde se establece: *"1.1. **Principio de Legalidad.-** Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo a los fines para los que les fueron conferidas".*

Evidenciando que su actuación no se sujetó a lo previsto en la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, publicada el 13 de agosto de 2002: ítem 6 del artículo 7° *"[...] Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública [...]".*

Siendo responsable de conformidad con lo previsto en el artículo 91 *Responsabilidad Administrativa Disciplinaria* del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobada con Decreto Supremo N° 040-2014-PCM de 13 de junio de 2014.

Encontrándose incurso en los alcances del artículo 19° de la Ley N° 28715, que establece: *"[...] Los empleados públicos son responsables civil, penal o administrativamente por el incumplimiento de las normas legales y administrativas en el ejercicio del servicio público [...]".*

Por lo que se concluye que el señor **Jorge Luis Castañeda Maldonado,** no desvirtuó la desviación de cumplimiento; por lo que subsiste la participación del funcionario en los hechos, cuya responsabilidad será identificada en el Informe de Auditoría y desarrollada en el Apéndice de argumentos jurídicos de la responsabilidad respectiva, en el cual se verificará el computo de los plazos de prescripción de la citada responsabilidad.

3. **Emma Adela Arce Quiroz,** identificada con DNI [redacted] en su condición de Analista Legal[50], del 8 de abril de 2019 hasta la actualidad, a quien se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante cédula de notificación electrónica Nº 00000008-2023-CG/5336-02-003 de 29 de setiembre de 2023; y, presentó sus comentarios mediante Informe N° 02-2023-EAAQ de 6 de octubre de 2023, en veintinueve (29) folios, recibido por la comisión auditora el mismo

[50] Contratada como Analista Legal mediante Contrato Administrativo de Servicios N° 23-2019-DP de 1 de abril de 2019, por el periodo de 8 de abril de 2019 al 31 de diciembre de 2019; ampliado mediante Addendum N° 2 de 30 de diciembre de 2020 del periodo comprendido de enero a diciembre de 2021, para finalmente a través de Addendum N° 3 del 30 de julio de 2021, la Defensoría suscribir su Contrato Administrativo de Servicios (CAS) como indefinido.o

día 6 de octubre de 2023, dentro del plazo establecido. A la citada servidora, se le comunicó la desviación de cumplimiento por las motivaciones siguientes:

- Por no haber cumplido con registrar en el SID, la comunicación al recurrente del inicio de la etapa investigación de una (1) queja, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo con su función de tramitar la solicitud formulada por el recurrente de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[51].

- Por no haber cumplido con registrar en el SID, la primera gestión de un (1) expediente, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, de tal forma que excedió en su registro dos (2) días hábiles, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de tramitar la solicitud formulada por el recurrente de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[2].

- Por no haber cumplido con realizar el seguimiento de la recomendación de un (1) expediente dentro del plazo de tres (3) días hábiles, de tal manera que excedió en diez (10) días hábiles el plazo para formular el pedido reiterativos de información, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de realizar el seguimiento a la recomendación formulada a la entidad quejada en cumplimiento a la normativa aplicable[52].

- Por no haber cumplido con atender y tramitar durante la etapa de seguimiento de recomendaciones, dos (2) expedientes dentro del plazo de cincuenta (50) días hábiles, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de atender las diferentes solicitudes formuladas por los recurrentes de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[2].

Consecuentemente la auditada vulneró lo dispuesto en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado con Resolución Administrativa Nº 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019, donde se establece:

"[...]
ARTÍCULO 11°.- Obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID
Todos los procedimientos deberán registrar lo siguiente:
[...]
f) Las comunicaciones con el/ la recurrente o afectado/a
[...]
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.
[...]
ARTÍCULO 40°.- Comunicación al recurrente del inicio de la investigación
Es obligatorio comunicar al recurrente el inicio de la investigación. El cumplimiento de esta gestión se registra directamente en el SID. [...]
[...]
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 las gestiones expeditivas y eficaces como entrevistas presenciales,

[51] Según lo señalado en el inciso 3) del numeral III) FUNCIONES DEL PUESTO del PROCESO CAS Nº 27-2019-DP, al que hace referencia el CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS Nº 23-2019-DP EN LA CLAUSULA TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO
[52] Según lo señalado en el inciso 4) del numeral III) FUNCIONES DEL PUESTO del PROCESO CAS Nº 27-2019-DP, al que hace referencia el CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS Nº 23-2019-DP EN LA CLAUSULA TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO

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.

ARTÍCULO 53°.-Seguimiento de recomendaciones
Luego de notificada la recomendación, las entidades de la Administración Pública están obligadas a responder por escrito dentro del plazo improrrogable de treinta (30) días hábiles, sin perjuicio de ello, el/la comisionado/a deberá procurar obtener la respuesta en el más breve plazo, más aun tratándose de acciones inmediatas. Se observan las siguientes reglas:

a) Si el plazo no hubo respuesta de la entidad, en el plazo de tres (3) días hábiles, se enviará una comunicación al funcionario responsable recordándole el contenido del Artículo 26 de la LODP[53], esta actuación no enerva que pueda realizarse otro tipo de gestión persuasiva.
De persistir el incumplimiento de la entidad, se procederá conforme al Artículo 54°.
[...]

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.

Asimismo, incumplió sus funciones previstas en la Convocatoria para la Contratación Administrativa de Servicios N° 23-2019-DP, según lo establecido en la CLÁUSULA TERCERA: *OBJETO DEL CONTRATO* del Contrato Administrativo de Servicios N° 27-2019-DP de 1 de abril de 2019:

"[...]
FUNCIONES DEL PUESTO
Principales funciones a desarrollar: Según perfil del puesto
[...]
3. Realizar la atención de casos y tramitar las diferentes solicitudes formulado por la ciudadanía mediante quejas [...] cuyo trámite se encuentra regulado en los protocolos de actuación Defensorial con la finalidad de ayudar a las personas a que sus derechos sean respetados.
4. Realizar el seguimiento de recomendaciones y otros tipos de actuaciones defensoriales de persuasión, conforme a los señalado en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales con el fin de asegurar la obtención de compromisos por parte de la entidad quejada.

Con lo cual omitió el deber de todo empleado público de *"desempeñar sus funciones con [...] probidad, criterio, eficiencia, laboriosidad y vocación de servicio"*, contemplado en el literal d) del artículo 2 de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público. Y a lo previsto en el numeral apartado 1.1 del numeral 1 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, donde se establece: *"1.1. **Principio de Legalidad.-** Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo a los fines para los que les fueron conferidas".*

Evidenciando que su actuación no se sujetó a lo previsto en la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, publicada el 13 de agosto de 2002: ítem 6 del artículo 7° *"[...] Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con*

[53] 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. 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.

pleno respeto su función pública […]".

Siendo responsable de conformidad con lo previsto en el artículo 91 *Responsabilidad Administrativa Disciplinaria* del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobada con Decreto Supremo N° 040-2014-PCM de 13 de junio de 2014.

Encontrándose incurso en los alcances del artículo 19° de la Ley N° 28715, que establece: *"[…] Los empleados públicos son responsables civil, penal o administrativamente por el incumplimiento de las normas legales y administrativas en el ejercicio del servicio público […]".*

Por lo que se concluye que la señora **Emma Adela Arce Quiroz,** no desvirtuó la desviación de cumplimiento; por lo que subsiste la participación de la funcionaria en los hechos, cuya responsabilidad será identificada en el Informe de Auditoría y desarrollada en el Apéndice de argumentos jurídicos de la responsabilidad respectiva, en el cual se verificará el computo de los plazos de prescripción de la citada responsabilidad.

4. **Miluska Milagritos Huamán Cerna,** identificado con DNI [redacted], en su condición de Analista Legal[54], del 13 de agosto de 2018 hasta la actualidad, a quién se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante cédula de notificación electrónica N° 00000010-2023-CG/5336-02-003 de 29 de setiembre de 2023; y, presentó sus comentarios mediante Informe N° 02-2023-MMHC de 6 de octubre de 2023, en ciento sesenta (160) folios, recibido por la comisión auditora el mismo día 6 de octubre de 2023, dentro del plazo establecido. A la citada servidora, se le comunicó la desviación de cumplimiento por las motivaciones siguientes:

- Por no haber cumplido con admitir nueve (9) quejas dentro del plazo de tres (3) días hábiles, de tal forma que se excedió en su atención entre dos (2) y cincuenta y uno (51) días hábiles, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de atender las diferentes solicitudes formuladas por los recurrentes de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[55].

- Por no haber cumplido con registrar en el SID, la comunicación al recurrente del inicio de la etapa investigación de siete (7) expedientes, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo con su función de tramitar las diferentes solicitudes formuladas por los recurrentes de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[2].

- Por no haber cumplido con registrar en el SID, la primera gestión de un (1) expediente, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, de tal forma que excedió en su registro en tres (3) días hábiles, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de tramitar la solicitud formulada por el recurrente de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[2].

- Por no haber persuadido para que la entidad quejada, cumpla con remitir la respuesta a tres (3) pedidos de información dentro del plazo de treinta (30) días calendarios, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de

[54] Contratado como Analista Legal mediante Contrato Administrativo de Servicios N° 93-2018-DP de 9 de agosto de 2018, por el periodo de 13 de agosto de 2018 al 31 de diciembre de 2018; ampliado mediante Addendum N° 3 de 30 de diciembre de 2020 del periodo comprendido de enero a diciembre de 2021, para finalmente a través de Addendum N° 4 del 20 de julio de 2021, la Defensoría suscribir su Contrato Administrativo de Servicios (CAS) como indefinido.

[55] Según lo señalado en el inciso 3. del numeral III) FUNCIONES DEL PUESTO del PROCESO CAS Nº 38-2018-DP 2DA, al que hace referencia el CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS Nº 93-2018-DP EN LA CLAUSULA TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO.

persuadir a la entidad quejada a fin de asegurar la obtención de sus compromisos en cumplimiento a la normativa aplicable[56].

- Por no haber emitido ni registrado en el SID, la carta de comunicación de conclusión al recurrente en once (11) expedientes de queja, las cuales fueron concluidas en la etapa de investigación (7) y de seguimiento de recomendaciones (4), transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de atender las diferentes solicitudes formuladas por los recurrentes de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[2].

Consecuentemente la auditada vulneró lo dispuesto en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado con Resolución Administrativa Nº 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019, donde se establece:

"[...]
ARTÍCULO 11°.- Obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID
Todos los procedimientos deberán registrar lo siguiente:
[...]
f) Las comunicaciones con el/la recurrente o afectado/a.
[...]
j) La conclusión del expediente, adjuntando al mismo el documento correspondiente.
[...]
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.
[...]

ARTÍCULO 36°.- Registro y plazo de admisión de las quejas que cuentan con información completa

a) ***Presencial:*** *La queja es registrada y calificada al momento de la atención presencial, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.*

b) ***Escrita:*** *La queja recibida en el área de gestión documentación o la que haga sus veces y se remite al área de calificación o la que haga sus veces. Dicha área se encarga de efectuar el registro, calificación o asignación al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admisión en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados desde la fecha de ingreso.*

c) ***Virtual:*** *La queja no presencial deberá ser calificada al momento de la atención virtual, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.*

[...]
ARTÍCULO 40°.- Comunicación al recurrente del inicio de la investigación
Es obligatorio comunicar al recurrente el inicio de la investigación. El cumplimiento de esta gestión se registra directamente en el SID. [...]
[...]
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 las gestiones expeditivas y eficaces como entrevistas presenciales,

[56] Según lo señalado en el inciso 4. del numeral III) FUNCIONES DEL PUESTO del PROCESO CAS Nº 38-2018-DP 2DA, al que hace referencia el CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS Nº 93-2018-DP EN LA CLAUSULA TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO.

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.

ARTÍCULO 43°.- Pedido de Información
En los casos en los que no proceda una acción inmediata para solucionar la queja o esta no haya sido resultado eficaz, se remitirá un pedido de información formal a la entidad quejada, el cual deberá contener como mínimo:
[...]
f) El plazo razonable propuesto para la emisión de una respuesta, el cual no podrá exceder los 30 días calendario.
[...]
El/la comisionado/a a cargo del expediente deberá velar por la congruencia de los elementos mínimos con la finalidad de garantizar que la información recabada sea adecuada y suficiente para formular una recomendación cuando corresponda.

ARTÍCULO 44°.- Pedido reiterativo de información
Si el pedido de información no es atendido se remitirá una comunicación o se suscribirá un acta defensorial, por lo cual se le concederá un plazo adicional de cinco (5) días calendario a las autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos para cumplir con el requerimiento.
[...]
ARTÍCULO 49°.-Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de investigación
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. Se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería [...]
ARTÍCULO 57°.- Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones
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. Se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería. [...]
[...]

Asimismo, incumplió sus funciones previstas en la Convocatoria para la Contratación Administrativa de Servicios N° 38-2018-DP, según lo establecido en la CLÁUSULA TERCERA: *OBJETO DEL CONTRATO* del Contrato Administrativo de Servicios N° 93-2018-DP de 9 de agosto de 2018:

"[...]
FUNCIONES DEL PUESTO
Principales funciones a desarrollar: Según perfil del puesto
[...]
3. *Realizar la atención de casos y tramitar las diferentes solicitudes formulado por la ciudadanía mediante quejas [...] cuyo trámite se encuentra regulado en los protocolos de actuación Defensorial con la finalidad de ayudar a las personas a que sus derechos sean respetados.*
4. *Realizar el seguimiento de recomendaciones y otros tipos de actuaciones defensoriales de persuasión, conforme a los señalado en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales con el fin de asegurar la obtención de compromisos por parte de la entidad quejada.*

Con lo cual omitió el deber de todo empleado público de *"desempeñar sus funciones con [...] probidad, criterio, eficiencia, laboriosidad y vocación de servicio"*, contemplado en el literal d) del artículo 2 de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público. Y a lo previsto en el numeral apartado 1.1 del numeral 1 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, donde se establece: *"1.1. **Principio de Legalidad.-** Las autoridades administrativas deben*

actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo a los fines para los que les fueron conferidas".

Evidenciando que su actuación no se sujetó a lo previsto en la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, publicada el 13 de agosto de 2002: ítem 6 del artículo 7° *"[...] Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública [...]".*

Siendo responsable de conformidad con lo previsto en el artículo 91 *Responsabilidad Administrativa Disciplinaria* del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobada con Decreto Supremo N° 040-2014-PCM de 13 de junio de 2014.

Encontrándose incurso en los alcances del artículo 19° de la Ley N° 28715, que establece: *"[...] Los empleados públicos son responsables civil, penal o administrativamente por el incumplimiento de las normas legales y administrativas en el ejercicio del servicio público [...]".*

Por lo que se concluye que la señora **Miluska Milagritos Huamán Cerna,** no desvirtuó la desviación de cumplimiento; por lo que subsiste la participación de la funcionaria en los hechos, cuya responsabilidad será identificada en el Informe de Auditoría y desarrollada en el Apéndice de argumentos jurídicos de la responsabilidad respectiva, en el cual se verificará el computo de los plazos de prescripción de la citada responsabilidad.

5. **Yessenia Lisbet Flores Tavera,** identificado con DNI [redacted] en su condición de Analista Legal[57], del 3 octubre de 2019 hasta la actualidad, a quien se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante cédula de notificación electrónica N° 00000011-2023-CG/5336-02-003 de 29 de setiembre de 2023; y, presentó sus comentarios mediante Informe N° 02-2023-YLFT de 6 de octubre de 2023, en sesenta y nueve (69) folios, recibido por la comisión auditora el mismo día 6 de octubre de 2023, dentro del plazo establecido. A la citada servidora, se le comunicó la desviación de cumplimiento por las motivaciones siguientes:

   - Por no haber cumplido con admitir seis (6) quejas dentro del plazo de tres (3) días hábiles, de tal forma que, se excedió en su atención entre cuatro (4) y cuarenta y seis (46) días hábiles, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de atender las diferentes solicitudes formuladas por los recurrentes de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[58].

   - Por no haber cumplido con registrar en el SID, la comunicación al recurrente del inicio de la etapa investigación de una (1) queja, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo con su función de tramitar la solicitud formulada por el recurrente de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[2].

   - Por no haber persuadido para que la entidad quejada, cumpla con remitir las respuestas a las recomendaciones de dos (2) expedientes, dentro del plazo de tres (3) días hábiles, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo

[57] Contratada como Analista Legal mediante Contrato Administrativo de Servicios N° 168-2019-DP de 2 de octubre de 2019, por el periodo de 3 de octubre de 2019 al 31 de diciembre de 2019; ampliado mediante Addendum N° 3 de 30 de diciembre de 2020 del periodo comprendido de enero a febrero de 2021, ampliado mediante Addendum N° 4 de 22 de febrero de 2021 del periodo comprendido 1 de marzo a 31 de agosto de 2021, para finalmente a través de Addendum N° 5 del 20 de setiembre de 2021, la Defensoría suscribir su Contrato Administrativo de Servicios (CAS) como indefinido.

[58] Según lo señalado en el inciso 3. del numeral III) FUNCIONES DEL PUESTO del PROCESO CAS Nº 184-2019-DP, al que hace referencia el CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS Nº 168-2018-DP EN LA CLAUSULA TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO.

su función de persuadir ante la entidad quejada a fin de asegurar la obtención de sus compromisos en cumplimiento a la normativa aplicable[59].

- Por no haber cumplido con realizar el seguimiento de recomendaciones de cuatro (4) expedientes dentro del plazo de tres (3) días hábiles, excediendo el plazo para formular los pedidos reiterativos de información, entre tres (3) y cuarenta (40) días hábiles, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de realizar el seguimiento a las recomendaciones formuladas a las entidades quejadas en cumplimiento a la normativa aplicable[3].

- Por no haber emitido ni registrado en el SID, la carta de comunicación de conclusión al recurrente en un (1) expediente de queja, el cual fue concluido en la etapa de seguimiento de recomendaciones, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de atender las diferentes solicitudes formuladas por los recurrentes de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[2].

Consecuentemente la auditada vulneró lo dispuesto en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado con Resolución Administrativa Nº 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019, donde se establece:

"[...]
ARTÍCULO 11°.- Obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID
Todos los procedimientos deberán registrar lo siguiente:
[...]
f) Las comunicaciones con el/ la recurrente afectado/a.
[...]
j) La conclusión del expediente, adjuntado al mismo el documento correspondiente.
[...]
ARTÍCULO 36°.- Registro y plazo de admisión de las quejas que cuentan con información completa

a) ***Presencial:*** *La queja es registrada y calificada al momento de la atención presencial, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.*

b) ***Escrita:*** *La queja recibida en el área de gestión documentación o la que haga sus veces y se remite al área de calificación o la que haga sus veces. Dicha área se encarga de efectuar el registro, calificación o asignación al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admisión en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados desde la fecha de ingreso.*

c) ***Virtual:*** *La queja no presencial deberá ser calificada al momento de la atención virtual, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.*

[...]
ARTÍCULO 40°.- Comunicación al recurrente del inicio de la investigación
Es obligatorio comunicar al recurrente el inicio de la investigación. El cumplimiento de esta gestión se registra directamente en el SID. [...]
[...]
ARTÍCULO 53º.-Seguimiento de recomendaciones

[59] Según lo señalado en el inciso 4. del numeral III) FUNCIONES DEL PUESTO del PROCESO CAS Nº 184-2019-DP, al que hace referencia el CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS Nº 168-2018-DP EN LA CLAUSULA TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO.

Luego de notificada la recomendación, las entidades de la Administración Pública están obligadas a responder por escrito dentro del plazo improrrogable de treinta (30) días hábiles, sin perjuicio de ello, el/la comisionado/a deberá procurar obtener la respuesta en el más breve plazo, más aun tratándose de acciones inmediatas. Se observan las siguientes reglas:

a) Si el plazo no hubo respuesta de la entidad, en el plazo de tres (3) días hábiles, se enviará una comunicación al funcionario responsable recordándole el contenido del Artículo 26 de la LODP[60], esta actuación no enerva que pueda realizarse otro tipo de gestión persuasiva.
De persistir el incumplimiento de la entidad, se procederá conforme al Artículo 54°.
[...]
ARTÍCULO 57°.- Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones
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. Se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería. [...]
[...]

Asimismo, incumplió sus funciones previstas en la Convocatoria para la Contratación Administrativa de Servicios N° 184-2019-DP, según lo establecido en la CLÁUSULA TERCERA: *OBJETO DEL CONTRATO* del Contrato Administrativo de Servicios N° 168-2019-DP de 2 de octubre de 2019:

"[...]
FUNCIONES DEL PUESTO
Principales funciones a desarrollar: Según perfil del puesto
[...]
3. Realizar la atención de casos y tramitar las diferentes solicitudes formulado por la ciudadanía mediante quejas [...] cuyo trámite se encuentra regulado en los protocolos de actuación Defensorial con la finalidad de ayudar a las personas a que sus derechos sean respetados.
4. Realizar el seguimiento de recomendaciones y otros tipos de actuaciones defensoriales de persuación, conforme a los señalado en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales con el fin de asegurar la obtención de compromisos por parte de la entidad quejada.

Con lo cual omitió el deber de todo empleado público de *"desempeñar sus funciones con [...] probidad, criterio, eficiencia, laboriosidad y vocación de servicio"*, contemplado en el literal d) del artículo 2 de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público. Y a lo previsto en el numeral apartado 1.1 del numeral 1 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, donde se establece: *"1.1. **Principio de Legalidad.-** Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo a los fines para los que les fueron conferidas".*

Evidenciando que su actuación no se sujetó a lo previsto en la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, publicada el 13 de agosto de 2002: ítem 6 del artículo 7° *"[...] Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública [...]".*

[60] 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. 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.

Siendo responsable de conformidad con lo previsto en el artículo 91 *Responsabilidad Administrativa Disciplinaria* del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobada con Decreto Supremo N° 040-2014-PCM de 13 de junio de 2014.

Encontrándose incurso en los alcances del artículo 19° de la Ley N° 28715, que establece: *"[…]Los empleados públicos son responsables civil, penal o administrativamente por el incumplimiento de las normas legales y administrativas en el ejercicio del servicio público […]".*

Por lo que se concluye que la señora **Yessenia Lisbet Flores Tavera,** no desvirtuó la desviación de cumplimiento; por lo que subsiste la participación de la funcionaria en los hechos, cuya responsabilidad será identificada en el Informe de Auditoría y desarrollada en el Apéndice de argumentos jurídicos de la responsabilidad respectiva, en el cual se verificará el computo de los plazos de prescripción de la citada responsabilidad.

6. **Delvis César Lenin Mendoza Pinedo,** identificado con DNI [redacted] en su condición de Asistente Legal[61], del 3 de junio de 2019 hasta la actualidad, a quien se le notificó la desviación de cumplimiento mediante cédula de notificación electrónica Nº 00000009-2023-CG/5336-02-003 de 29 de setiembre de 2023; y, presentó sus comentarios mediante Informe N° 02-2023-DCLMP de 5 de octubre de 2023, en setenta y un (71) folios, recibido por la comisión auditora el 6 de octubre de 2023, dentro del plazo establecido. Al citado servidor, se le comunicó la desviación de cumplimiento por las motivaciones siguientes:

   - Por no haber cumplido con admitir una (1) queja dentro del plazo de tres (3) días hábiles, de tal forma que se excedió en su atención en seis (6) días hábiles, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de atender la solicitud formulada por el recurrente de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[62].

   - Por no haber cumplido con registrar en el SID, la comunicación al recurrente del inicio de la etapa investigación de una (1) queja, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo con su función de tramitar las diferentes solicitudes formuladas por los recurrentes de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[2].

   - Por no haber persuadido para que la entidad quejada, cumpla con remitir la respuesta a un pedido de información dentro del plazo de treinta (30) días calendarios, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de persuadir ante la entidad quejada a fin de asegurar la obtención de sus compromisos en cumplimiento a la normativa aplicable[63].

   - Por no haber cumplido con atender y tramitar durante la etapa seguimiento de recomendaciones, un (1) expediente dentro del plazo de cincuenta (50) días hábiles, transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo

[61] Contratado como Analista Legal mediante Contrato Administrativo de Servicios N° 66-2019-DP de 30 de mayo de 2019, por el periodo de 3 de junio de 2019 al 31 de diciembre de 2019; ampliado mediante Addendum N° 2 de 30 de diciembre de 2020 del periodo comprendido de enero a de diciembre de 2021, para finalmente a través de Addendum N° 3 del 20 de julio de 2021, la Defensoría suscribir su Contrato Administrativo de Servicios (CAS) como indefinido.

[62] Según lo señalado en el inciso 3. del numeral III) FUNCIONES DEL PUESTO del PROCESO CAS Nº 93-2019-DP, al que hace referencia el CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS Nº 66-2019-DP EN LA CLAUSULA TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO.

[63] Según lo señalado en el inciso 7. del numeral III) FUNCIONES DEL PUESTO del PROCESO CAS Nº 93-2019-DP, al que hace referencia el CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS Nº 66-2019-DP EN LA CLAUSULA TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO.

su función de atender las diferentes solicitudes formuladas por los recurrentes de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[2].

- Por no haber emitido ni registrado en el SID, la carta de comunicación de conclusión al recurrente en tres (3) expedientes de queja, las cuales fueron concluidas en la etapa de investigación (1) y de seguimiento de recomendaciones (2), transgrediendo lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales e incumpliendo su función de atender las diferentes solicitudes formuladas por los recurrentes de acuerdo al trámite establecido en la normativa aplicable[2].

Consecuentemente vulneró lo dispuesto en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado con Resolución Administrativa Nº 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019, donde se establece:

"[...]
ARTÍCULO 11°.- Obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID
Todos los procedimientos deberán registrar lo siguiente:

[...]
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.
[...]
j) La conclusión del expediente, ad juntado al mismo el documento correspondiente.
[...]
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.
[...]

ARTÍCULO 36°.- Registro y plazo de admisión de las quejas que cuentan con información completa

*a) **Presencial:** La queja es registrada y calificada al momento de la atención presencial, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.*
*b) **Escrita:** La queja recibida en el área de gestión documentación o la que haga sus veces y se remite al área de calificación o la que haga sus veces. Dicha área se encarga de efectuar el registro, calificación o asignación al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admisión en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados desde la fecha de ingreso.*
*c) **Virtual:** La queja no presencial deberá ser calificada al momento de la atención virtual, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.*
[...]

ARTÍCULO 40°.- Comunicación al recurrente del inicio de la investigación
Es obligatorio comunicar al recurrente el inicio de la investigación. El cumplimiento de esta gestión se registra directamente en el SID. [...]
[...]

ARTÍCULO 43°.- Pedido de Información
En los casos en los que no proceda una acción inmediata para solucionar la queja o esta no haya sido resultado eficaz, se remitirá un pedido de información formal a la entidad quejada, el cual deberá contener como mínimo:
[...]
k) El plazo razonable propuesto para la emisión de una respuesta, el cual no podrá exceder los 30 días calendario.
[...]
El/la comisionado/a a cargo del expediente deberá velar por la congruencia de los elementos mínimos con la finalidad de garantizar que la información recabada sea adecuada y suficiente para formular una recomendación cuando corresponda.

ARTÍCULO 44°.- Pedido reiterativo de información
Si el pedido de información no es atendido se remitirá una comunicación o se suscribirá un acta defensorial, por lo cual se le concederá un plazo adicional de cinco (5) días calendario a las autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos para cumplir con el requerimiento.

ARTÍCULO 49°.-Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de investigación
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. Se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería [...]

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.

ARTÍCULO 57°.- Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones
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. Se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería. [...]

Asimismo, incumplió sus funciones previstas en la Convocatoria para la Contratación Administrativa de Servicios N° 93-2019-DP, según lo establecido en la CLÁUSULA TERCERA: *OBJETO DEL CONTRATO* del Contrato Administrativo de Servicios N° 66-2019-DP de 30 de mayo de 2019:

"[...]
*III. **FUNCIONES DEL PUESTO***
Principales funciones a desarrollar: Según perfil del puesto
[...]
3. Realizar la atención de casos y tramitar las diferentes solicitudes formulado por la ciudadanía mediante quejas, petitorios o consultas, cuyo trámite se encuentra regulado en los protocolos de actuación Defensorial con la finalidad de ayudar a las personas a que sus derechos sean respetados.
[...]
7. Realizar el seguimiento de recomendaciones y otros tipos de actuaciones defensoriales de persuasión, conforme a lo señalado en el Protocolo de Actuaciones defensoriales, con la finalidad de elaborar informes de cada caso.
[...]"

Con lo cual omitió el deber de todo empleado público de *"desempeñar sus funciones con [...] probidad, criterio, eficiencia, laboriosidad y vocación de servicio"*, contemplado en el literal d) del

artículo 2 de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público. Y, a lo previsto en el numeral apartado 1.1 del numeral 1 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, donde se establece: *"1.1. **Principio de Legalidad.-** Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo a los fines para los que les fueron conferidas".*

Evidenciando que su actuación no se sujetó a lo previsto en la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, publicada el 13 de agosto de 2002: ítem 6 del artículo 7° *"[...] Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública [...]".*

Siendo responsable de conformidad con lo previsto en el artículo 91 *Responsabilidad Administrativa Disciplinaria* del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobada con Decreto Supremo N° 040-2014-PCM de 13 de junio de 2014.

Encontrándose incurso en los alcances del artículo 19° de la Ley N° 28715, que establece: *"[...] Los empleados públicos son responsables civil, penal o administrativamente por el incumplimiento de las normas legales y administrativas en el ejercicio del servicio público [...]".*

Por lo que se concluye que el señor **Delvis César Lenin Mendoza Pinedo,** no desvirtuó la desviación de cumplimiento; por lo que subsiste la participación del funcionario en los hechos, cuya responsabilidad será identificada en el Informe de Auditoría y desarrollada en el Apéndice de argumentos jurídicos de la responsabilidad respectiva, en el cual se verificará el computo de los plazos de prescripción de la citada responsabilidad.

4. ARGUMENTOS JURÍDICOS

Los argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría, de la observación "**SERVIDORES DE LA OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA INCUMPLIERON PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN Y CONCLUSIÓN DE QUEJAS TRAMITADAS, AFECTANDO LA DEFENSA OPORTUNA DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES Y FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS EN EL ÁMBITO GEOGRÁFICO DE SU COMPETENCIA",** están desarrollados en el Apéndice N° 2 del Informe de Auditoría."

5. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS

En virtud de la documentación sustentante, la cual se encuentra detallada en los anexos del presente Informe de Auditoría, las personas comprendidas en los hechos observados están identificados en el Apéndice N° 1."

6. CONCLUSIONES

Como resultado de la Auditoría de Cumplimiento practicada a la Oficina Defensorial de Cajamarca, se formulan las conclusiones siguientes:

1. De la prueba de recorrido realizada a la Oficina Defensorial de Cajamarca, se advierte que la Oficina Defensorial de Cajamarca, no cuenta con lineamientos y/o procedimientos formalizados para la asignación de expedientes a cada comisionados, así como, que la distribución sea por cada tema en

particular, ya que existen algunas coordinaciones internas relacionadas a los procedimientos misionales (atención de quejas) y asignación de responsabilidades al personal de la Oficina Defensorial de Cajamarca, que se ejecutan de manera verbal, sin que la respectiva asignación y responsabilidad se encuentre definida y contenida en documentos internos de la entidad.

El Protocolo no precisa la definición o características que permitan clasificar a una queja como "compleja", permitiéndose que dicha clasificación se efectué de acuerdo al criterio del jefe de la Oficina Defensorial, con lo cual, se amplía el plazo de cinco (5) días hábiles, sin considerar parámetro alguno que permita regular dicha calificación, logrando un tratamiento uniforme y en función a determinadas características, complejidades u otros plasmados a través de lineamientos, disposiciones internas u otros documentos técnicos normativos.

Las situaciones expuestas, incumplen lo establecido a través de los incisos 01, 02, 03, 04, 04 y 06 del numeral 1.7, inciso 01 del numeral 3.1 e incisos 01, 02 y 03 del numeral 3.2 del título III. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO de las **Normas de Control Interno, aprobadas con Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG de 3 de noviembre de 2006**.

La situación expuesta se ha producido debido a la ausencia de lineamientos, disposiciones o normativa interna relacionada con la asignación de funciones y el tratamiento de casos o supuestos que podría afectar la atención de determinados casos (quejas); asimismo, no existiría criterios o características formalizadas que permitan definir una queja como compleja y su atención correspondiente por los comisionados a cargo.
(Deficiencia de Control Interno N° 1)

2. De la verificación en el Sistema de Información Defensorial - SID, se advierte un enlace denominado: *"Guía de buenas prácticas de registro en el SID"*, la cual deriva a un documento en formato PDF con sesenta (60) folios denominado: *"Sistema de Información Defensorial —SID versión 3 Protocolo de Actuaciones Defensoriales"*, de cuya revisión se advierte que, efectivamente es una guía de buenas prácticas, cuyos objetivos son: *"[…] 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 y Herramienta de ayuda para el monitoreo de la gestión de casos.[…]"*

Además, se aprecian de manera ilustrativa (gráficos, diagrama de flujos, capturas de pantalla), los procedimientos defensoriales; así como, los registros de la persona u organización en el SID por cada etapa, asimismo, en la parte final de la referida guía, se aprecia un apartado denominado *"Buenas prácticas de registro – Calidad de información"* en el cual se consignan algunos aspectos que deben tener en cuenta los comisionados al momento de registrar las quejas, petitorios y consultas en el SID.

Al respecto, dicha Guía no cuenta con documento de aprobación formal por la entidad, ni se evidencia de la existencia de otro documento técnico normativo o lineamiento debidamente formalizado que recoja las principales instrucciones que cautelen el correcto cumplimiento en cuanto a la atención de expedientes recibidos por la Oficina Defensorial de Cajamarca.

Este hecho no se condice con lo establecido a través de los incisos 01 y 02 del numeral 3.1 del título III. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO de las **Normas de Control Interno, aprobadas con Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG de 3 de noviembre de 2006**.

La situación expuesta se ha producido debido a la falta de un documento que formalice la emisión de la "Guía de buenas prácticas de registro en el SID", lo cual constituye una

limitante para el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, en base a los procedimientos de calidad que cautelen dicha finalidad.
(Deficiencia de Control Interno N° 2)

3. De la revisión al "Reporte Detallado de Carga por Comisionado de Quejas Concluidas" proporcionado por la Oficina Defensorial de Cajamarca[64], y su verificación, a través del Sistema de Información Defensorial - SID, relacionada con la atención y conclusión de quejas tramitadas en temas de: i) Justicia; ii) Salud; y iii) Servicios Públicos, se determinó que, en el año 2022, cinco (5) servidores de la Defensoría, para el caso de cuarenta y ocho (48) expedientes, incumplieron con el plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles establecidos para el trámite de una queja, inobservando la normativa aplicable.

   Es así que, en el trámite de las quejas contenidas en cuarenta y ocho (48) expedientes, se observó que en la etapa de "Calificación y Asignación de Quejas", veinte (20) superaron el plazo máximo estipulado de tres (3) días hábiles para su admisión (Admitido o No Admitido); en la etapa de "Investigación", catorce (14) superaron el plazo máximo para su calificación (Fundado o Infundado), y en la etapa de "Seguimiento de Recomendaciones", tres (3) expedientes excedieron el plazo máximo fijado de cincuenta (50) días hábiles para determinar el estado de la recomendación (Acogida, Acogida Parcialmente o No Acogida).

   Asimismo, se advirtió que los Comisionados no cumplieron con los procedimientos establecidos para la atención y tramitación de las quejas, como son la remisión y el registro de: la comunicación al recurrente del inicio de la investigación, el pedido reiterativo de información y la comunicación al recurrente de la conclusión (en la etapa de investigación o en la etapa de seguimiento de recomendaciones), además, se excedieron los plazos establecidos para realizar: la primera gestión ante la administración pública, el pedido reiterativo de información y el seguimiento de las recomendaciones.

   Aunado a ello, el Jefe de la Oficina Defensorial de Cajamarca, omitió haber realizado evaluaciones trimestrales orientadas a supervisar el proceso de atención de expedientes recibidos durante el periodo 2021-2022.

   De esta forma, los involucrados de acuerdo a sus competencias han transgredido, el 3er y 4to párrafo del artículo 21° de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley N° 26520 publicada el 8 de agosto de 1995; los literales f), g), h), j) y 2do y 3er párrafo del artículo11°, los artículos 24°, 30°, 36°, 40°, 42°, literal e) del 43°,44°, 45°, 46°, 49°, primer párrafo y literal a) del 53°, 55°, 57° del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019.

   La situación expuesta se ha originado por el incumplimiento de los comisionados, quienes no realizaron gestiones para tramitar, registrar y concluir los expedientes de las quejas dentro de los plazos y procedimientos establecidos en el Protocolo, durante las etapas de Calificación y Asignación de Quejas, Investigación, y Seguimiento de Recomendaciones. Así como, por la falta de acciones de parte del jefe de la ODC, quien omitió realizar los informes trimestrales como parte de la supervisión en la atención de los expedientes asignados a los comisionados a su cargo, incumpliendo la normativa aplicable y afectando la defensa oportuna de los derechos constitucionales y fundamentales de las personas en el ámbito geográfico de su competencia.
   (Observación Única)

[64] Información remitida mediante oficio N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023 (Apéndice N° 5)

7. RECOMENDACIONES

Al Titular de la Entidad

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 a la Primera Adjuntía, en coordinación con el área competente que, emita documentos internos que formalice los procedimientos, lineamientos, funciones y/o responsabilidades de los comisionados, así como la definición y tratamiento de las quejas complejas; y, finalmente, recoger las principales disposiciones contenidas en la "Guía de Buenas Prácticas de Registro en el SID" que coadyuven con la atención de expedientes recibidos por las Oficinas Defensoriales. **(Conclusiones N° 1 y 2)**

2. Realizar las acciones tendentes a fin que el órgano competente efectúe el deslinde de las responsabilidades que correspondan, de los funcionarios y servidores públicos de la Oficina Defensorial de Cajamarca comprendidos en los hechos observados del presente Informe de Auditoría, de acuerdo a su competencia. **(Conclusión N° 3)**

8. APÉNDICES

Apéndice N° 1: Personas comprendidas en los hechos.
Apéndice N° 2: Argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa funcional no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría
Apéndice N° 3: Copia autenticada del oficio N° 043-2023-DP/OD-CAJ de 18 de agosto de 2023.
Apéndice N° 4: Copias autenticadas de los documentos que acreditan el vínculo laboral de las personas comprendidas en la observación:

Agustín Fernando Moreno Díaz, Jefe de la Oficina Defensorial de Cajamarca (separador visado por integrante de la comisión)
- Copia autenticada de la Resolución Administrativa N° 039-2007/DP de 4 de octubre de 2007.

Jorge Luis Castañeda Maldonado, Analista Legal (separador visado por integrante de la comisión)
- Copia autenticada del CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS N° 111-2018-DP de 28 de agosto de 2018.
- Copia autenticada de ADDENDUM N° 3 AL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS 111-2018-DP de 30 de diciembre de 2020.
- Copia autenticada de ADDENDUM N° 4 AL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS N° 111-2018-DP DE PLAZO INDEFINIDO de 20 de julio de 2021.
- Impresión del Proceso CAS N° 104-2018-DP

Emma Adela Arce Quiroz, Analista Legal (separador visado por integrante de la comisión)
- Copia autenticada del CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS N° 23-2019-DP de 01 de abril de 2019.
- Copia autenticada de ADDENDUM N° 2 AL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS 23-2019-DP de 30 de diciembre de 2020.

- Copia autenticada de ADDENDUM N° 3 AL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS N° 23-2019-DP DE PLAZO INDEFINIDO de 30 de julio de 2021.
- Impresión del Proceso CAS N° 27-2019-DP.

Miluska Milagritos Huamán Cerna, Analista Legal (separador visado por integrante de la comisión)

- Copia autenticada del CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS N° 93-2018-DP de 09 de agosto de 2018.
- Copia autenticada de ADDENDUM N° 3 AL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS 93-2018-DP de 30 de diciembre de 2020.
- Copia autenticada de ADDENDUM N° 4 AL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS N° 93-2018-DP DE PLAZO INDEFINIDO de 20 de julio de 2021.
- Impresión del Proceso CAS N° 38-2018-DP 2DA CONVOCATORIA.

Yessenia Lisbet Flores Tavera, Analista Legal (separador visado por integrante de la comisión)

- Copia autenticada del Contrato Administrativo de Servicios N° 168-2019-DP de 2 de octubre de 2019.
- Copia autenticada de ADDENDUM N° 3 AL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS 168-2019-DP de 30 de diciembre de 2020.
- Copia autenticada de ADDENDUM N° 4 AL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS 168-2019-DP de 22 de febrero de 2021.
- Copia autenticada de ADDENDUM N° 5 AL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS N° 168-2019-DP DE PLAZO INDEFINIDO de 20 de setiembre de 2021.
- Impresión del Proceso CAS N° 184-2019-DP.

Delvis César Lenin Mendoza Pinedo, Asistente Legal (separador visado por integrante de la comisión)

- Copia autenticada del CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS N° 66-2019-DP de 30 de mayo de 2019.
- Copia autenticada de ADDENDUM N° 2 AL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS 66-2019-DP de 30 de diciembre de 2020.
- Copia autenticada de ADDENDUM N° 3 AL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS N° 66-2019-DP DE PLAZO INDEFINIDO de 20 de julio de 2021.
- Impresión del Proceso CAS N° 93-2019-DP.

Apéndice N° 5: Copia autenticada del OFICIO N° 0373-2023-DP/OD-CAJ de 11 de julio de 2023.

Apéndice N° 6: Impresiones del SID de los expedientes: 0613-2022-000952; 0613-2022-000957; 0613-2022-000326; 0613-2022-000184; 0613-2022-002699; 0613-2022-002670; 0613-2022-000578; 0613-2022-002369; 0613-2022-002362; 0613-2022-002359; 0613-2022-001124; 0613-2022-001652; 0613-2022-001646; 0613-2022-001126; 0613-2022-000753; 0613-2022-000752; 0613-2022-000682

Apéndice N° 7: Copia autenticada de OFICIO Nº 0401-2023-DP/OD-CAJ de 3 de agosto de 2023.

Apéndice N° 8: Copias autenticadas del Oficio n.° 492- 2023-DP/PAD de 26 setiembre de 2023 y del memorando múltiple N° 19-2020-DP/PAD de 4 de agosto de 2020

Apéndice N° 9: Copia autenticada de Informe Nº 01-2023-JLCM de 15 de setiembre de 2023 y copia simple del memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020.

Apéndice N° 10: Impresiones del SID de los expedientes: 0613-2022-002269; 0613-2022-002135; 0613-2022-000861

Apéndice N° 11: Copia autenticada de Informe Nº 01-2023-EAAQ de 15 de setiembre de 2023 y copia autenticada del memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020.

Apéndice N° 12: Impresiones del SID de los expedientes: 0613-2022-000154; 0613-2022-000148; 0613-2022-000363

Apéndice N° 13: Copia autenticada de Informe Nº 01-2023-DCLMP de 15 de setiembre de 2023 y copia simple del memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020.

Apéndice N° 14: Impresiones del SID de los expedientes: 0613-2022-002740; 0613-2022-001275; 0613-2022-001266; 0613-2022-001176; 0613-2022-001095; 0613-2022-000931; 0613-2022-000606; 0613-2022-000582; 0613-2022-000568; 0613-2022-000442; 0613-2022-000441; 0613-2022-000336; 0613-2022-002417.

Apéndice N° 15: Impresiones del SID de los expedientes: 0613-2022-001408; 0613-2022-001406; 0613-2022-001241; 0613-2022-000539; 0613-2022-000296; 0613-2022-000060; 0613-2022-000709; 0613-2022-000710

Apéndice N° 16: Copia autenticada de Informe Nº 01-2023-MMHC de 14 de setiembre de 2023 y copia autenticada del memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020.

Apéndice N° 17: Copia autenticada de Informe Nº 01-2023-YLFT de 15 de setiembre de 2023 y copia autenticada del memorando múltiple N° 013-2020-DP/PAD de 11 de marzo de 2020.

Apéndice N° 18: Copia autenticada de OFICIO Nº 0395-2023-DP/OD-CAJ de 24 de julio de 2023.

Apéndice N° 19: Cédulas de notificación, cédulas de notificación electrónica, cargos de notificación electrónica, comentarios presentados por las personas comprendidas en la observación y la evaluación de comentarios o aclaraciones elaborada por la Comisión Auditora.

Agustín Fernando Moreno Díaz (separador visado por integrante de la comisión)
Impresiones con firma digital de Cédula de Notificación N° 06-2023-CG/OCI-AC-ODC de 29 de setiembre de 2023; Cédula de Notificación Electrónica N°00000012-2023-CG/5336-02-003 y Cargo de Notificación, ambos con fecha de firma digital de 29 de setiembre de 2023.

Copia autenticada de los comentarios remitidos mediante Informe S/N de 6 de octubre de 2023.

Jorge Luis Castañeda Maldonado (separador visado por integrante de la comisión)
Impresiones con firma digital de Cédula de Notificación N° 01-2023-CG/OCI-AC-ODC de 29 de setiembre de 2023; Cédula de Notificación Electrónica N° 00000007-2023-CG/5336-02-003 y Cargo de Notificación, ambos con fecha de firma digital de 29 de setiembre de 2023.

Copia autenticada de los comentarios remitidos mediante Informe N° 02-2023-JLCM de 3 de octubre de 2023, y documentación sustentatoria en copia simple.

Emma Adela Arce Quiroz (separador visado por integrante de la comisión)
Impresiones con firma digital de Cédula de Notificación N° 02-2023-CG/OCI-AC-ODC de 29 de setiembre de 2023; Cédula de Notificación Electrónica N° 00000008-2023-CG/5336-02-003 y Cargo de Notificación, ambos con fecha de firma digital de 29 de setiembre de 2023.

Copia autenticada de los comentarios remitidos mediante Informe

N° 02-2023-EAAQ de 6 de octubre de 2023 y documentación sustentatoria en copia simple.

Miluska Milagritos Huamán Cerna (separador visado por integrante de la comisión)
Impresiones con firma digital de Cédula de Notificación N° 04-2023-CG/OCI-AC-ODC de 29 de setiembre de 2023; Cédula de Notificación Electrónica N° 00000010-2023-CG/5336-02-003 y Cargo de Notificación, ambos con fecha de firma digital de 29 de setiembre de 2023.

Copia autenticada de los comentarios remitidos mediante Informe N° 02-2023-MMHC de 6 de octubre de 2023 y documentación sustentatoria en copia simple.

Yessenia Lisbet Flores Tavera (separador visado por integrante de la comisión)
Impresiones con firma digital de Cédula de Notificación N° 05-2023-CG/OCI-AC-ODC de 29 de setiembre de 2023; Cédula de Notificación Electrónica N° 00000011-2023-CG/5336-02-003 y Cargo de Notificación, ambos con fecha de firma digital de 29 de setiembre de 2023.

Copia autenticada de los comentarios remitidos mediante Informe N° 02-2023-YLFT de 6 de octubre de 2023 y documentación sustentatoria en copia simple.

Delvis César Lenin Mendoza Pinedo (separador visado por integrante de la comisión)
Impresiones con firma digital de Cédula de Notificación N° 03-2023-CG/OCI-AC-ODC de 29 de setiembre de 2023; Cédula de Notificación Electrónica N° 00000009-2023-CG/5336-02-003 y Cargo de Notificación, ambos con fecha de firma digital de 29 de setiembre de 2023.

Copia autenticada de los comentarios remitidos mediante Informe N° 02-2023-DCLMP de 5 de octubre de 2023 y documentación sustentatoria en copia simple.

Evaluación de comentarios o aclaraciones elaboradas por la Comisión Auditora, por cada una de las personas comprendidas en la observación.

Apéndice N° 20: Copias autenticadas de los documentos de gestión de la Entidad que sustentan el incumplimiento funcional de las personas involucradas en los hechos observados

- Manual de Organización y Funciones MOF de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 044-2013/DP-PAD de 21 de junio de 2013.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución Defensorial N° 007-2019/DP de 2 de abril de 2019.
- Mapa de Procesos de la Defensoría del Pueblo, aprobada mediante resolución de Secretaría General N° 037-2019/DP-SG de 2 de mayo de 2019.
- Protocolo de Actuaciones Defensoriales, aprobado mediante resolución Administrativa N° 0014-2019/DP-PAD de 21 de febrero de 2019.

Cajamarca, 16 de octubre de 2023.

Lorena Angélica Aliaga Castañeda
Supervisora de la Comisión Auditora

Silvia Marisol Murga Casas
Jefa de la Comisión Auditora

Hilda Lezcano Pajares
Integrante (Abogada) de la
Comisión Auditora

El **JEFE DEL OCI DEL GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA** que suscribe el presente informe, ha revisado su contenido y lo hace suyo, procediendo a su aprobación.

Cajamarca, 16 de octubre de 2023

José Carlos Vilchez Melgarejo
Jefe del Órgano de Control Institucional
Gobierno Regional Cajamarca
Contraloría General de la República

LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA

Apéndice n.° 1

GOBIERNO REGIONAL
V° B°
AUDITOR
Órgano de Control Institucional
CAJAMARCA

APÉNDICE N° 1 DEL INFORME DE AUDITORÍA N° 039-2023-2-5336-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		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	SERVIDORES DE LA OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA INCUMPLIERON PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN Y CONCLUSIÓN DE QUEJAS TRAMITADAS, AFECTANDO LA DEFENSA OPORTUNA DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES Y FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS EN EL ÁMBITO GEOGRÁFICO DE SU COMPETENCIA.	Agustín Fernando Moreno Díaz	[redacted]	Jefe de la Oficina Defensorial de Cajamarca	5/10/2007	Actualidad	CAP	[redacted]					X
2		Jorge Luis Castañeda Maldonado	[redacted]	Analista Legal	3/9/2018	Actualidad	CAS - PLAZO INDERMINADO	[redacted]					X
3		Emma Adela Arce Quiroz	[redacted]	Analista Legal	8/4/2019	Actualidad	CAS - PLAZO INDERMINADO	[redacted]					X
4		Miluska Milagritos Huamán Cerna	[redacted]	Analista Legal	13/8/2018	Actualidad	CAS - PLAZO INDERMINADO	[redacted]					X
5		Yessenia Lisbet Flores Tavera	[redacted]	Analista Legal	3/10/2019	Actualidad	CAS - PLAZO INDERMINADO	[redacted]					X
6		Delvis César Lenin Mendoza Pinedo	[redacted]	Asistente Legal	3/6/2019	Actualidad	CAS - PLAZO INDERMINADO	[redacted]					X

GOBIERNO REGIONAL SUPERVISOR DE COMISIÓN Órgano de Control Institucional CAJAMARCA

GOBIERNO REGIONAL JEFE DE COMISIÓN Órgano de Control Institucional CAJAMARCA

GOBIERNO REGIONAL ASESOR Órgano de Control Institucional CAJAMARCA

GOBIERNO REGIONAL V° B° Órgano de Control Institucional CAJAMARCA

0084

39D10020230003467

LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Firmado digitalmente por SHACK YALTA Nelson Eduardo FAU 20131378972 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23-10-2023 15:17:54 -05:00

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año de la unidad, la paz y el desarrollo

Jesús María, 23 de Octubre de 2023

OFICIO N° 003467-2023-CG/DC

CARGO

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Area de Gestión Documentaria
RECIBIDO
25 OCT. 2023
Firma: Hora 15:14
Ingreso Nº 17920

(2+1CD)

Señor
Josué Manuel Gutiérrez Cóndor
Defensor del Pueblo
Defensoría del Pueblo
Jr. Ucayali Nº 394 - 398
Lima/Lima/Lima

ASUNTO : Remite Informe de Auditoría.

REF. : a) Oficio n.° 001230-2023-CG/DC, de 2 de junio de 2023.
b) Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento", aprobada mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG, de 7 de enero de 2022 y modificatorias.
c) Manual de Auditoría de Cumplimiento aprobado mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG, de 7 de enero de 2022.

Me dirijo a usted con relación al documento de la referencia a), mediante el cual se acreditó a la Comisión Auditora para la Auditoría de Cumplimiento a la Atención de Quejas en la Oficina Defensorial de Cajamarca - Defensoría del Pueblo, a su cargo.

Sobre el particular, como resultado de la Auditoría de Cumplimiento, se ha emitido el Informe de Auditoría n.° 039-2023-2-5336-AC de mil setecientos veintiún (1721) folios, cuya copia digitalizada se remite en un 1 (CD), el mismo que contiene recomendaciones de mejora de gestión; asimismo, de inicio del procedimiento administrativo a los funcionarios y servidores públicos involucrados en los hechos observados, debiendo informar al Órgano Control Institucional, las acciones adoptadas al respecto.

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

Atentamente,

Nelson Shack Yalta
Contralor General de la República

V°B°

Firmado digitalmente por ROBAS SANCHEZ Luis Alonso FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 23-10-2023 14:58:39 -05:00

(NSY/sbr)

Nro. Emisión: 05103 (D100 - 2023) Elab:(U62756 - L435)

V°B°

Firmado digitalmente por MONTENEGRO DUAREZ Jonatan FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 23-10-2023 12:41:55 -05:00

93 AÑOS 1930-2023

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/verificadoc/inicio.do** e ingresando el siguiente código de verificación: **OHCPWVK**


SONY
COMPACT disc Re-Writable
SUPREMAS
CD-RW 700 MB
039- 2023-2 - S336-AC