

**ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y
COMUNICACIONES APURIMAC**

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
N° 001-2025-OCI/3489-SOO

**ORIENTACIÓN DE OFICIO
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y
COMUNICACIONES APURIMAC**

**“VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE HORARIO DE
ATENCIÓN AL PÚBLICO”**

**PERÍODO DE EVALUACIÓN:
DEL 9 AL 11 DE ABRIL DE 2025**

TOMO I DE I

ABANCAY, 23 DE ABRIL DE 2025

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO N° 001-2025-OCI/3489-SOO

“VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO”

ÍNDICE

	N° pág.
I. ORIGEN.....	3
II. SITUACION ADVERSA.....	3
III. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO...	6
IV. CONCLUSIÓN.....	7
V. RECOMENDACIÓN.....	7



INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO N° 001-2025-OCI/3489-SOO

“VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO”

I. ORIGEN

El presente informe se emite en mérito a lo dispuesto por el Órgano de Control Institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicación Apurímac, en adelante, “Entidad”, servicio que ha sido registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio n.º 3489-2025-001, en el marco de lo previsto en la Directiva n.º 013-2022- CG/NORM “Servicio de Control Simultáneo” aprobada mediante Resolución de Contraloría n.º 218-2022-CG de 30 de mayo de 2022 y modificatorias.

II. SITUACION ADVERSA

De la revisión efectuada a la documentación que sustenta la “Verificación del cumplimiento de horario de atención al público” en la Entidad, se ha identificado una (1) situación adversa que merece la adopción de acciones para asegurar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de sus objetivos.

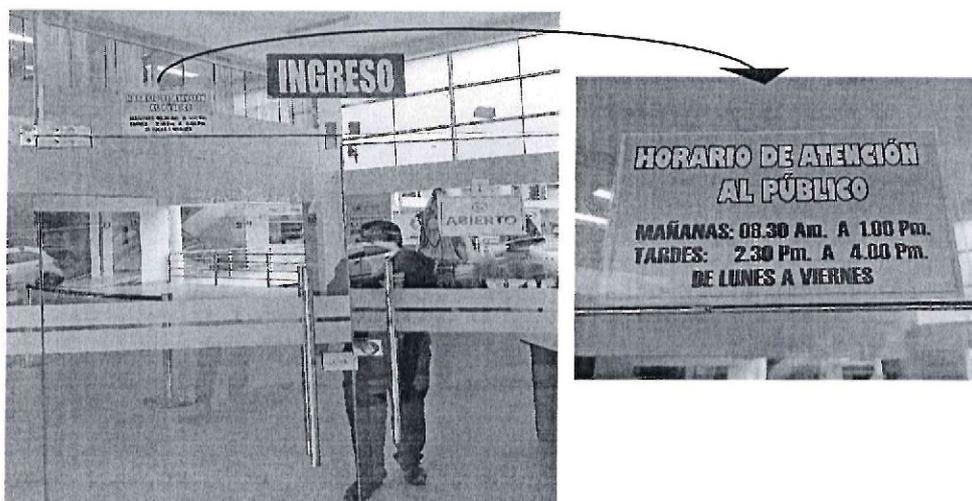
La situación adversa identificada se expone a continuación:

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO INFERIOR Y NO ACORDE AL HORARIO DE ATENCIÓN DISPUESTO EN LA NORMA APLICABLE, PODRÍA AFECTAR LA ADECUADA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EL DERECHO DE LOS USUARIOS A SER ATENDIDOS OPORTUNAMENTE EN SUS TRÁMITES O ACTUACIONES ANTE LA ENTIDAD.

De la verificación al comunicado del *horario de atención al público* de la Entidad, que está publicado en la puerta de ingreso principal, ubicado en Av. Mariño N° 125, Abancay; se advierte que, se registra que el horario para la atención al público es por la mañana de 08:30 am a 1:00 pm y por la tarde de 2:30 pm a 4:00 pm, conforme se muestra en la imagen siguiente:

Imagen n.º 1

Horario de atención al público en la Entidad



Fuente: Fotografía capturada el 9 de abril de 2025 a la puerta principal de la Entidad.

De lo mostrado, se verifica que la Entidad, atiende al público solo cuatro (4) horas y treinta (30) minutos, durante la mañana y una (1) hora y treinta (30) minutos, durante la tarde, **acumulando un total de seis (6) horas de atención al público.**

Asimismo, se desprende que la atención al público no es en horario consecutivo, ya que entre la 1:00 p.m. y 2:30 p.m. no se brinda atención a los usuarios que concurren a la entidad.

Al respecto, sobre la regulación del horario de trabajo, nos remitiremos a lo señalado en el Informe Técnico N° 1861-2016-SERVIR/GPGSC de 15 de setiembre de 2016, emitido por la Autoridad Nacional del Servicio Civil, en adelante "SERVIR", en el cual se detalló que, *"conforme a lo establecido en el artículo 138° de la ley N° 27444, ley del Procedimiento Administrativo General", el "horario de atención" es establecido por cada entidad cumpliendo un período no coincidente con la jornada laboral ordinaria, con la finalidad de que los usuarios puedan seguir con sus trámites administrativos de manera ininterrumpida. Para el efecto, distribuye su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias"*

En ese sentido, las entidades públicas deben regular a través de su Reglamento Interno de los Servidores Civiles, entre otros, el horario de trabajo y tiempo de refrigerio; asimismo, las entidades deberán tener en cuenta las reglas establecidas para el *"horario de atención al público"*, conforme a lo señalado en el artículo 149° del TUO de la Ley N° 27444, aprobado por Decreto supremo N° 004-2019-JUS, **siendo este como mínimo de 8 horas diarias**, por lo que podrán establecer turnos de trabajo para su personal, con el fin de no afectar el horario de atención al público, respetando la jornada laboral ordinaria de cada trabajador, la cual no puede ser superior a las 8 horas diarias.

Por lo expuesto, y tomando en cuenta la normativa citada en el informe técnico precedente, se advierte que el artículo 149°² del TUO de la Ley n.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo n.° 004-2019-JUS, establece:

"(...)

Artículo 149. Régimen de las horas hábiles

El horario de atención de las entidades para **la realización de cualquier actuación** se rige por las siguientes reglas:

1. Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, **sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas.**
2. El horario de atención diario es establecido por cada entidad cumpliendo un período no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para el efecto, distribuye su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias.
3. El horario de atención es continuado para brindar sus servicios a todos los asuntos de su competencia, sin fraccionarlo para atender algunos en determinados días u horas, ni afectar su desarrollo por razones personales.

(...)" Énfasis nuestro.

Sobre el particular, de acuerdo a lo detallado en la normativa antes citada, el horario de atención a los usuarios de las entidades públicas para la realización de cualquier actuación, **en ningún caso puede ser inferior a ocho (8) horas diarias consecutivas.** Este horario es establecido por cada entidad, cumpliendo un período no coincidente con la jornada laboral ordinaria, *con la finalidad de favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía.* Para ello, las entidades públicas deben distribuir su personal en turnos, *con el fin*

¹ Numeral 2 del artículo 149° del TUO de la Ley N°27444, aprobado por Decreto supremo N° 004-2019-JUS

² Concordado con el artículo 138° de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo N° 1272.



de no afectar el horario de atención al público, respetando la jornada laboral ordinaria de cada trabajador, la cual no puede ser superior a las ocho (8) horas diarias.

Adicional a ello, SERVIR, ha emitido opiniones adicionales, relacionadas al "horario de atención al ciudadano", a través de los informes técnicos n.ºs 746 y 1450-2019-SERVIR/GPGSC de 27 de mayo y 17 de septiembre de 2019, así como, el informe técnico n.º 0075-2022-SERVIR-GPGSC de 14 de enero de 2022, en los cuales se concluye que, conforme al artículo 149º del TUO de la Ley n.º 27444, el horario de atención a los usuarios de las entidades públicas **en ningún caso puede ser inferior a ocho (8) horas diarias consecutivas**.

De lo expresado, como se indicó al inicio del presente numeral, **la Entidad ha establecido en un horario de atención de seis (6) horas al público**, lo cual afecta la adecuada prestación de los servicios públicos, ya que los ciudadanos no son atendidos en sus trámites o actuaciones oportunamente y de acuerdo a los horarios mínimos establecidos por norma. Esto se debe a que la legislación vigente establece que en ningún caso el horario de atención a los usuarios en las entidades públicas puede ser inferior a las ocho (8) horas diarias consecutivas, lo cual, se viene trasgrediendo, sin tener justificación normativa que lo sustente.

La situación expuesta, trasgredió la siguiente normativa:

- **Decreto Supremo N° 004-2019-JUS "Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 'Ley del Procedimiento Administrativo General' publicado el 25 de enero de 2019.**

"Capítulo IV: Plazos y Términos

Artículo 149. Régimen de las horas hábiles:

El horario de atención de las entidades para la realización de cualquier actuación se rige por las siguientes reglas:

1. Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas.
2. El horario de atención diario es establecido por cada entidad cumpliendo un período no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para el efecto, distribuye su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias.
3. El horario de atención debe ser continuado, para brindar sus servicios a todos los asuntos de su competencia, sin fraccionarlo para atender algunos en determinados días u horas, ni afectar su desarrollo por razones personales.

- **Ley Marco del Empleo Público aprobado mediante Ley n.º 28175 vigente desde 1 de enero de 2005.**

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo IV.- Principios

Son principios que rigen el empleo público:



1. **Principio de legalidad:** Los derechos y obligaciones que generan el empleo público se enmarcan dentro de lo establecido en la Constitución Política, leyes y reglamentos.

El empleado público en el ejercicio de su función actúa respetando el orden legal y las potestades que la ley le señala.

Artículo 2.- Deberes generales del empleado público

Todo empleado público está al servicio de la Nación, en tal razón tiene el deber de:

(...)

b) Supeditar el interés particular al interés común y a los deberes y obligaciones del servicio.

(...)

d) Desempeñar sus funciones con honestidad, probidad, criterio, eficiencia, laboriosidad y vocación de servicio.”

Artículo 16.- Enumeración de obligaciones

Todo empleado está sujeto a las siguientes obligaciones:

a) Cumplir personal y diligentemente los deberes que impone el servicio público.

(...)

h) Concurrir puntualmente y observar los horarios establecidos”.

- **Ley del Código de Ética de la Función Pública, aprobado mediante la Ley n.º 27815 de 22 de julio de 2002.**

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS Y DEBERES ÉTICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO

Artículo 6.- Principios de la Función Pública

“El servidor público actúa de acuerdo a los siguientes principios:

1. **Respeto:** Se adecúa su proceder al respeto de la Constitución y las Leyes, garantizando que, en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.

La situación expuesta limita el derecho de los ciudadanos de ser atendido oportunamente conforme las horas de atención al público establecido en la legislación vigente, lo cual afecta la calidad de la prestación del servicio público que brinda la Entidad.

III. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO

La situación adversa identificada en el presente informe se sustenta en la revisión y análisis de la documentación e información obtenida por la Comisión de Control, la cual ha sido señalada en la condición.



IV. CONCLUSIÓN

Durante la ejecución de la Orientación de Oficio a la "Verificación del cumplimiento de horario de atención al público", se ha advertido una (1) situación adversa que afecta o podría afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac, la cual ha sido detallada en el presente informe.

V. RECOMENDACIÓN

1. Hacer de conocimiento al Titular de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac, el presente Informe de Orientación de Oficio, el cual contiene la situación adversa identificada como resultado de la Orientación de Oficio a la "Verificación del cumplimiento de horario de atención al público", con la finalidad que se adopten las acciones preventivas y correctivas que correspondan, en el marco de sus competencias y obligaciones en la gestión institucional, con el objeto de asegurar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos.
2. Hacer de conocimiento al Titular de la Entidad, que debe comunicar al Órgano de Control Institucional, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, las acciones preventivas o correctivas adoptadas o por adoptar, respecto a la situación adversa contenida en el presente Informe de Orientación de Oficio, adjuntando la documentación de sustento respectiva.

Abancay, 23 de abril de 2025.




Manuel Alexander Herrera Balladares

Jefe del Órgano de Control Institucional

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Apurímac

Contraloría General de la República

Abancay, 24 de abril de 2025.

OFICIO N° 047-2025-CG-OCI-DRTC/APURÍMAC

Señor:
Wilmer Calle Cruz
Director
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac
Presente.



Asunto : Comunica Informe de Orientación de Oficio N° 001-2025-OCI/3489-SOO
Referencia : a) Artículo 8° de la Ley n.° 27785 Ley Orgánica de Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus modificatorias.
b) Directiva n.° 013-2022-CG/NORM "Servicio de Control Simultáneo" aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 218-2022-CG, de 30 de mayo de 2022 y modificatorias

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

Sobre el particular, de la revisión de la información y documentación vinculada a la "Verificación del cumplimiento del horario de atención al público", comunicamos que se ha identificado la situación adversa contenida en el Informe de Orientación de Oficio n.° 001-2025-OCI/3489-SOO, que se adjunta al presente documento.

En tal sentido, solicitamos comunicar a este Órgano de Control Institucional, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, hasta el **lunes 5 de mayo del 2025**; las acciones preventivas o correctivas adoptadas y/o por adoptar respecto a las situaciones adversas identificadas en el citado Informe, adjuntando la documentación de sustento respectiva.

Por otro lado, se recuerda que, la Contraloría General de la República del Perú, cuenta con Potestad para sancionar por infracciones al ejercicio del control, *siendo una infracción "(...) Omitir, rehusar o retardar injustificadamente el díctar las medidas para la implementación de las recomendaciones provenientes de los informes elaborados por los Órganos del Sistema nacional de Control; así como informar de dicha acción a la Contraloría en los plazos establecidos en las disposiciones emitidas para tal efecto. La comisión de esta infracción será considerada grave. (...)*", ello, según lo establecido en el capítulo IV del Reglamento de Infracción y Sanciones de la CGR, aprobado con R.C N° 134-2015-CG.

Con las consideraciones del caso, me suscribo de usted.

Atentamente,



Documento firmado digitalmente

Manuel Alexander Herrera Balladares
Jefe del Órgano de Control Institucional (e)
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Apurímac
Contraloría General de la República