

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN DERECHO CONSTITUCIONAL**



**OMISIÓN DE DAR RESPUESTA, BARRERAS BUROCRÁTICAS Y  
DEBILIDAD EN LA FISCALIZACIÓN COMO FACTORES DE  
VULNERACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN. TACNA, 2016**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Br. Isaias Samael Chambilla Aduviri**

**Asesor:**

**Mag. Edward Percy Vargas Valderrama**

**Para Obtener el Grado Académico de:**

**MAGÍSTER EN DERECHO CONSTITUCIONAL**

**TACNA – PERÚ**

**2019**



**Agradecimientos:**

*A Dios, quien siempre me colma de bendiciones y alegrías, a mis adorados padres, quienes con su esfuerzo y cariño me han apoyado en este trayecto; y por supuesto al Mag. Edward Percy Vargas Valderrama, quien ha sido mi Asesor de Tesis.*

**Dedicatoria:**

*A mis padres, puesto que es gracias a su amor, comprensión, paciencia y apoyo que he logrado cumplir con este sueño que es una de mis metas en la vida; a mi querido hermano Diego, que con su gran entusiasmo me contagia cada día. A Ustedes, no solo les dedico el presente trabajo sino les comparto además mi cariño sincero, mi consideración, respeto y admiración.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
Agradecimientos	iii
Dedicatoria	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	01
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. EL PROBLEMA</b>	<b>03</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	03
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	07
1.2.1 Interrogante principal	07
1.2.2 Interrogantes secundarias	07
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	07
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	08
1.4.1 Objetivo general	08
1.4.2 Objetivos específicos	09
1.5 CONCEPTOS BÁSICOS	09
1.6 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2. FUNDAMENTO TEÓRICO CIENTÍFICO</b>	<b>18</b>
2.1 Bases Teórico Científicas	18

2.1.1	Referencia histórica del Derecho de Petición	18
2.1.2	El Derecho de Petición, y la Acción	20
2.1.3	Razón de ser del Derecho de Petición	21
2.1.4	Contenido del Derecho de Petición	22
2.1.4.1	Conceptualización del Derecho de Petición	22
2.1.4.2	Naturaleza Jurídica del Derecho de Petición	24
2.1.4.3	Sujetos: activo y pasivo	27
2.1.4.4	Características generales del Derecho de Petición	28
2.1.4.5	Clasificación del Derecho de Petición	28
2.1.4.6	Requisitos y presupuestos del Derecho de Petición	33
2.1.5	Excepciones al requisito de escritura	40
2.1.6	Oportunidad de la Respuesta	43
2.1.7	De la motivación	45
2.1.8	Deber de la autoridad administrativa de dar una respuesta motivada y comunicársela al peticionante	46
2.1.9	Contenido del Derecho de Petición en el Perú	47
2.1.9.1	Desarrollo Constitucional del Derecho de Petición	49
2.1.9.2	Naturaleza Constitucional del Derecho de Petición	53
2.1.9.3	El Derecho de Petición en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional	56
2.1.10	Ley del Procedimiento Administrativo General	60
2.1.11	El Silencio Administrativo en el Derecho de Petición	61
2.1.11.1	Clases de silencio administrativo: positivo y negativo	63
2.1.11.2	Presupuestos para la aplicación del silencio administrativo	65
2.1.12	Los procedimientos administrativos	66
2.1.13	Vulneración del contenido esencial del Derecho de Petición	67
2.1.13.1	Formas en que se concretiza la vulneración del Derecho de Petición	68

2.1.14	Las barreras burocráticas	68
2.1.14.1	Ejercicio de las barreras burocráticas	69
2.1.14.2	Razones por las cuáles las Entidades no deben imponer y/o aplicar barreras burocráticas ilegales	71
2.1.14.3	La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas	72
2.1.14.4	La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas puede imponer Multas	73
2.1.15	Información y documentación que las entidades están prohibidas de solicitar	78
2.1.16	Responsabilidad de las autoridades y personal al servicio de la administración pública	80
2.1.17	Medios para denunciar al funcionario y servidor público	82
2.1.18	Mecanismos para la defensa del Derecho de Petición	83
2.1.19	Labor de la Defensoría del Pueblo en materia de petición	87
2.1.20	Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado	89
2.1.21	La calidad en las Administraciones Públicas	90
2.1.22	La obligación de la Administración Pública de brindar un servicio de calidad	92
2.1.23	La incorporación de la calidad en la gestión pública del Estado Peruano	93
2.1.24	El contenido del Derecho a una Buena Administración Pública.	95
2.1.25	El Derecho Fundamental a la Buena Administración Pública y sus derechos derivados	96
2.1.26	La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.	99
2.1.27	Principios conexos al Derecho de Petición	101
2.1.28	El Derecho de Petición en el Sistema Universal de Protección de los Derechos Humanos	104

2.1.29 El Derecho de Petición en el Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos	106
2.1.30 El Derecho de Petición de los Ciudadanos de la Unión Europea	106
2.1.31 El Derecho de Petición en la legislación comparada	107

### **CAPÍTULO III**

<b>3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	110
3.1 HIPÓTESIS	110
3.1.1 Hipótesis general	110
3.1.2 Hipótesis específicas	110
3.2 VARIABLES	111
3.2.1. Identificación de la Variable Independiente	111
3.2.1.1 Indicadores	111
3.2.1.2 Escala de medición	111
3.2.2. Identificación de la Variable Dependiente	111
3.2.2.1 Indicadores	111
3.2.2.2 Escala de medición	111
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	112
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	112
3.5 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	112
3.6 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	114
3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA	114
3.7.1 Unidad de estudio	114
3.7.2 Población	114
3.7.3 Muestra	115
3.7.4 Criterios de inclusión y exclusión	116
3.8 Fuente de recopilación de datos	116
3.9 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	117



3.9.1 Técnicas	117
3.9.2 Instrumentos	117
3.10 Validación de instrumentos	117

## **CAPÍTULO IV**

<b>4. LOS RESULTADOS</b>	118
4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	118
4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	118
4.3 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	118
4.3.1 Análisis, e interpretación de resultados	118
4.3.2 Resultados de estadísticas sobre casos de petición	143
4.3.3 Resultados de la entrevistas a Magistrados	146
4.4 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	148
4.5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	152

## **CAPÍTULO V**

<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	155
5.1 CONCLUSIONES	155
5.2 RECOMENDACIONES	157
5.3 PROPUESTA LEGISLATIVA	159

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	165
-----------------------------------	-----

<b>ANEXOS</b>	171
---------------	-----

Anexo 1 Matriz de Consistencia

Anexo 2 Ficha de Cuestionario

Anexo 3 Validación de instrumentos de recolección de datos

Anexo 4 Información extraída de la Defensoría del Pueblo – OD Tacna sobre casos de petición 2016

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultado del Ítem 1 del Cuestionario aplicado	119
Tabla 2: Resultado del Ítem 2 del Cuestionario aplicado	121
Tabla 3: Resultado del Ítem 3 del Cuestionario aplicado	123
Tabla 4: Resultado del Ítem 4 del Cuestionario aplicado	125
Tabla 5: Resultado del Ítem 5 del Cuestionario aplicado	127
Tabla 6: Resultado del Ítem 6 del Cuestionario aplicado	129
Tabla 7: Resultado del Ítem 7 del Cuestionario aplicado	131
Tabla 8: Resultado del Ítem 8 del Cuestionario aplicado	133
Tabla 9: Resultado del Ítem 9 del Cuestionario aplicado	135
Tabla 10: Resultado del Ítem 10 del Cuestionario aplicado	137
Tabla 11: Resultado del Ítem 11 del Cuestionario aplicado	139
Tabla 12: Resultado del Ítem 12 del Cuestionario aplicado	141
Tabla 13: Casos sobre quejas de vulneración al Derecho de Petición en la Defensoría del Pueblo – OD Tacna. Periodo 2016	143
Tabla 14: Quejas por omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, en la Defensoría del Pueblo – OD Tacna. Periodo 2016	144
Tabla 15: Las cinco instituciones más quejadas por omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, en la Defensoría del Pueblo – OD Tacna. Periodo 2016	145

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultado del Ítem 1 del Cuestionario aplicado	119
Figura 2: Resultado del Ítem 2 del Cuestionario aplicado	121
Figura 3: Resultado del Ítem 3 del Cuestionario aplicado	123
Figura 4: Resultado del Ítem 4 del Cuestionario aplicado	125
Figura 5: Resultado del Ítem 5 del Cuestionario aplicado	127
Figura 6: Resultado del Ítem 6 del Cuestionario aplicado	129
Figura 7: Resultado del Ítem 7 del Cuestionario aplicado	131
Figura 8: Resultado del Ítem 8 del Cuestionario aplicado	133
Figura 9: Resultado del Ítem 9 del Cuestionario aplicado	135
Figura 10: Resultado del Ítem 10 del Cuestionario aplicado	137
Figura 11: Resultado del Ítem 11 del Cuestionario aplicado	139
Figura 12: Resultado del Ítem 12 del Cuestionario aplicado	141

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo fundamental, determinar cuáles son los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016. La hipótesis de estudio fue: La omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal y las barreras burocráticas ilegales por la entidad obligada, y la debilidad de las labores de fiscalización por las autoridades son los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016.

El trabajo corresponde a una investigación de tipo Aplicada, porque está orientada en la aplicación de los conocimientos a la solución de un problema, pues confronta la teoría con la realidad. Asimismo, se aplica el diseño no experimental (ex post facto), en tanto no habrá manipulación de variables, sino que los datos serán recogidos después de ocurrido el hecho. Por lo que, corresponde a un diseño no experimental, en tanto no habrá manipulación de variables, sino que los datos serán recogidos tal cual se desprenden de los instrumentos aplicados a la población de estudio. Para tal propósito se consideró la información obtenida a través del cuestionario y la entrevista. Los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante tablas y gráficos. Una vez finalizada la fase de análisis e interpretación de los resultados se precisó que: La omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal y las barreras burocráticas ilegales por la entidad obligada, y la debilidad de las labores de fiscalización por las autoridades son los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016.

**Palabras Clave:** Vulneración al Derecho de Petición, plazo legal, derecho de petición, omisión, barreras burocráticas, labores de fiscalización, entidad pública.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to determine which are the main factors that affect the infringement of the Right of Petition. Tacna, 2016. The study hypothesis was: The omission of giving a written response in the legal term and the illegal bureaucratic barriers by the obligated entity, and the weakness of the inspection tasks by the authorities are the main factors that affect the violation of the Right of Petition. Tacna, 2016.

The work corresponds to an Applied type of research, because it is oriented in the application of knowledge to the solution of a problem, since it confronts theory with reality. Also, the non-experimental design is applied (*ex post facto*), while there will be no manipulation of variables, but the data will be collected after the fact occurred. Therefore, it corresponds to a non-experimental design, as there will be no manipulation of variables, but the data will be collected as they are derived from the instruments applied to the study population. For this purpose, the information obtained through the questionnaire and the interview was considered. The data obtained were tabulated and analyzed by tables and graphs. Once the phase of analysis and interpretation of the results was completed, it was specified that: The omission of giving a written response in the legal term and the illegal bureaucratic barriers by the obligated entity, and the weakness of the inspection tasks by the authorities are the main factors that affect the violation of the Right of Petition. Tacna, 2016.

**Keywords:** Violation of the Right of Petition, legal term, right of petition, omission, bureaucratic barriers, inspection tasks, public entity.

## INTRODUCCIÓN

El Derecho es dinámico, por cuanto en su trayecto prospectivo el estudio del Derecho de Petición adquiere gran relevancia, indubitablemente el mundo globalizado así lo exige, y la concretización del mismo se plasma en el ejercicio pleno de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública. En efecto, ahora los ciudadanos ya no son sujetos inertes, simples receptores de bienes y servicios públicos; son actores principales de los asuntos de interés general y disponen de una serie de derechos consagrados en la Constitución Política del Estado.

La Petición es un derecho fundamental, y opera como una garantía para otros derechos; consiste en la facultad de cualquier persona de solicitar o peticionar algo, bien sea iniciando un procedimiento, contradiciendo actos administrativos, pidiendo informaciones, formulando consultas o presentando solicitudes a cualquiera de los órganos de la Administración, pero en él no se incluye el derecho a obtener una respuesta favorable a lo solicitado sino la respuesta expresa.

Habida cuenta, del Derecho de Petición comporta un conjunto de obligaciones explícitas o implícitas para la autoridad, que son: **a)** facilitar los medios para que el ciudadano pueda ejercitar el derecho de petición sin trabas innecesarias; **b)** abstenerse de cualquier acto que pueda significar una sanción al peticionante por el solo hecho de ejercer un derecho; **c)** admitir el escrito en el cual la petición se expresa; **d)** exteriorizar el hecho de la recepción de la petición; **e)** dar el curso que corresponda a la petición; **f)** resolver la petición con la motivación correspondiente; y **g)** comunicar al peticionante lo que se hubiese resuelto con relación a su pedido. (STC N° 0941-2001-AA/TC, fundamento 4)

El Perú, reconoce al Derecho de Petición en el numeral 20, del artículo 2° de la Constitución Política del Estado de 1993, teniendo un desarrollo normativo mediante el T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y su modificatoria mediante Decreto Legislativo N° 1272 y N° 1452; asimismo, es posible utilizar otras herramientas legales para el ejercicio pleno de este derecho como la Acción de Amparo y demás respectivamente.

Según la problemática descrita el presente trabajo de investigación titulado: OMISIÓN DE DAR RESPUESTA, BARRERAS BUROCRÁTICAS Y DEBILIDAD EN LA FISCALIZACIÓN COMO FACTORES DE VULNERACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN. TACNA 2016, tiene por objetivo: Determinar los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. 2016, para lo cual se ha previsto su desarrollo en los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, se plantea el problema de investigación, los objetivos, y la justificación del estudio.

En el Capítulo II, se presenta el Marco Teórico de la investigación donde se exponen los Antecedentes de investigación y las bases teóricas de la investigación.

En el Capítulo III, se muestra el Marco Metodológico de la investigación.

En el Capítulo IV, se exponen los resultados de la investigación y el análisis de resultados, y la contrastación de hipótesis.

Finalmente, se exponen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del Problema**

Una de las características esenciales de un Estado Democrático y Constitucional es la adecuada gestión administrativa de los asuntos públicos. Por cuanto, el Derecho de Petición al ser elevado a rango Constitucional, se ha constituido en elemento de protección y garantía de los administrados quienes a través de dicho mecanismo pueden dirigirse a las distintas autoridades con el fin de conocer el fundamento de las decisiones que les afectan, bien sea en atención a un interés particular o general. De esta forma, los funcionarios y servidores públicos son gestores de una organización creada al servicio de la ciudadanía.

De ahí la importancia de lo dispuesto en el artículo 2° numeral 20 de la Constitución Política del Perú de 1993, reconoce el derecho de toda persona a formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad, que reconoce el Derecho Fundamental de Petición.

En relación al derecho comparado, esta figura se encuentra establecida en la mayoría de los ordenamientos jurídicos con el carácter de derecho fundamental, su real aplicación se encuentra en entredicho; empero, algunas legislaciones como la Colombiana y Española han optado por reglamentar su ejercicio para otorgarle la protección e importancia debida.

Como resultado del trabajo conjunto del Estado y de la Sociedad Civil, surge la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, publicada el 10 de abril de 2001. Esta norma legal desarrolla el Derecho de Petición y tiene



como finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, así también se aprobó el Decreto Legislativo N° 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo, publicado el 21 de diciembre de 2016 en el diario oficial El Peruano. Corresponde acotar que si bien cierto se emitieron los Decretos Legislativos N° 1272 y N° 1452, estos solo desarrollan el régimen concerniente a la aprobación de los derechos de tramitación, los silencios administrativos y sus efectos, los procedimientos sancionadores, modalidades de notificación, entre otras medidas; sin embargo, no lograron un desarrollo pleno del Derecho de Petición.

A pesar de su reconocimiento normativo, en la Región de Tacna durante el año 2016 se presentaron quejas referidas a la omisión a dar respuesta por escrito en el plazo legal, por cuanto los administrados casi por regla deben hacer todas sus solicitudes acudiendo a las figuras del Derecho de Petición, encontrando que en el primero de los casos transcurre el tiempo sin que el ciudadano logre una respuesta, motivo de su malestar solicitan la intervención de la Defensoría del Pueblo y en los casos extremos acuden a la vía Judicial, primero para obtener respuesta a su solicitud y luego nuevamente para que se haga efectivo el derecho petitionado.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo del Estado, que tiene por mandato defender los Derechos Constitucionales y Fundamentales de la persona, la comunidad y supervisar el cumplimiento de los deberes de la Administración Estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. Por cuanto, en su labor de supervisión a la Administración Estatal ha elaborado una información estadística tomada como base el total de quejas admitidas durante el año 2016, y según temática o motivos de queja más frecuentes que podrían incrementarse, en cuyo Vigésimo Informe Anual establece que las Municipalidades Provinciales vuelven a ocupar el primer

lugar entre las entidades públicas con mayor número de quejas a nivel nacional, seguidas de las Direcciones Regionales de Educación y de Salud.

Entre los principales motivos de queja se encuentran las irregularidades en los procedimientos administrativos, la falta de respuesta a las solicitudes ciudadanas, los reclamos laborales, afectaciones al derecho de acceso a la información pública, entre otros.

Según el Sistema de Información Defensorial registra la queja, la institución quejada y el o los derechos vulnerados durante el año 2016. Así, tenemos que el derecho más frecuente vinculado a las quejas es el Derecho de Petición con 2867 (10,1%), ocupando el segundo lugar.

El no dar respuesta dentro del plazo legal, la renuencia de las autoridades en otorgar respuesta sin una utilidad y efectividad para el peticionario, a su vez el no atender los pedidos formulados. Esta situación no sólo es incompatible con los fines esenciales del Estado democrático, lo cual ha generado negativas consecuencias para nuestro país, pues ha permitido el debilitamiento de las bases de la Buena Administración Pública y la desconfianza de la ciudadanía al vulnerarse su Derecho de Petición. Por ello, resulta fundamental otorgarle una debida protección e interés al respecto, a fin de generar una eficacia del servicio en la actuación administrativa.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo – Oficina Defensorial de Tacna ha detallado un listado de las instituciones más quejadas durante el año 2016, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite, en donde señala: “El Gobierno Regional de Tacna ocupó el primer lugar de la lista de instituciones con mayor número de quejas, relacionadas a las afectaciones del derecho al debido procedimiento: no expedir una respuesta formal comunicada o notificada en forma escrita, excediendo en algunos casos hasta en un año la petición de los ciudadanos, incumpliendo la Ley N° 27444. Las

IEP, en especial las I.E. Champagnat del Distrito de Tacna, I.E. Gerardo Arias Copaja y Jorge Chávez del Distrito Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, recibieron quejas por obstaculización al acceso al sistema educativo (...); no recepción de las peticiones de los ciudadanos argumentando que no contaban con el Formulario Único de Trámites (FUT), y en otros casos se les requería el pago del valor de la fotocopia. La intervención de la Defensoría del Pueblo consiguió que las I.E. opten por brindar el FUT gratuitamente. La Municipalidad Provincial de Tacna recibió quejas principalmente por no expedir una respuesta formal comunicada o notificada debidamente y en forma escrita; afectación a los derechos laborales, incumpliendo el pago de vacaciones truncas de los trabajadores que dejaron de laborar, argumentando que el pago estará sujeto a la disponibilidad presupuestal. Esta situación llevó a la OD Tacna a formular una nueva queja, logrando que se presupueste su pago y se establezca la afectación presupuestal para garantizar el pago de la obligación laboral. La DIRE de Tacna ocupó el cuarto lugar en el ranking de las entidades más quejadas, en especial por la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal”. (Defensoría del Pueblo, Vigésimo Informe Anual 2016, pp.200-201)

La falta de respuesta de una petición dentro del plazo legal, se ha constituido en un modus operandi por parte de las entidades públicas, quienes excusándose en el gran cúmulo de solicitudes y la ausencia de elementos de soporte (archivos, bases de datos) dejan de responder las peticiones de los ciudadanos, o en el mejor de los casos responden argumentando la necesidad de más tiempo para la contestación sin que esta llegue al ciudadano. Superar estas deficiencias constituye uno de los mayores retos que tiene el proceso de reforma y modernización del Estado.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Interrogante principal**

¿Cuáles son los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016?

### **1.2.2 Interrogantes secundarias**

- a) ¿En qué medida la entidad obligada omite dar respuesta por escrito en el plazo legal en los casos presentados para la petición?
- b) ¿En qué medida se dan las barreras burocráticas ilegales en los casos de petición?
- c) ¿En qué medida existe debilidad de las labores de fiscalización en los casos de petición?
- d) ¿En qué medida existe vulneración al Derecho de Petición en los casos presentados?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo se justifica desde el punto de vista teórico científico, ya permitirá incrementar los conocimientos existentes sobre la vulneración al Derecho de Petición. Asimismo, tiene relevancia jurídica, porque permitirá plantear alternativas de solución ante las deficiencias en el procedimiento para las peticiones.

Posee además relevancia social, porque servirá para que los ciudadanos tengan un ejercicio eficiente a las peticiones a través de las formas contempladas: i) formular pedidos escritos a la autoridad competente; y, ii) la obligación de la referida autoridad de otorgar una respuesta al peticionante. Esta respuesta oficial, deberá necesariamente hacerse por escrito y en el plazo que la ley establezca.

Habida cuenta, se justifica también en el fortalecimiento de la democracia e institucionalidad del Estado. Por ello, resulta fundamental otorgarle una debida protección y relevancia al Derecho de Petición en poder de las entidades públicas y la sociedad, pues ello garantiza una eficacia del servicio en la actuación administrativa. Por cuanto, gracias al ejercicio efectivo del Derecho de Petición se viabilizaría el desarrollo de una ciudadanía más responsable y participativa en la democracia. De esta forma, las autoridades son gestores de una organización creada al servicio de la ciudadanía y, por ello, se encuentran expuestos a la fiscalización que la sociedad ejerce.

En realidad este es un derecho que es tantas veces ejercido, pero ha sido tan poco estudiado. Todo ello se justifica la relevancia de realizar estudios como este para establecer alternativas de solución para hacer frente a la problemática, en forma responsable y bajo ciertos criterios, fines y objetivos específicos. A su vez, sentará un precedente para las futuras investigaciones relacionadas a la misma problemática.

Finalmente, con el presente trabajo de investigación se cumplirá con uno de los requisitos del Reglamento de la ESPG de la UPT; y de esta manera alcanzar el grado de Magíster y cumplir uno de mis objetivos principales.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016.

### 1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Establecer en qué medida la entidad obligada omite dar respuesta por escrito en el plazo legal en los casos presentados para la petición.
- b) Establecer en qué medida se dan las barreras burocráticas ilegales en los casos de petición.
- c) Establecer en qué medida existe debilidad de las labores de fiscalización en los casos de petición.
- d) Establecer en qué medida existe vulneración al Derecho de Petición en los casos presentados.

### 1.4.3 CONCEPTOS BÁSICOS

**Barreras burocráticas ilegales.-** Son aquellas exigencias, requisitos, cobros, limitaciones y/o prohibiciones que:

- Exceden el ámbito de competencia de la entidad que las impone.
- Contravienen las normas sobre simplificación administrativa.
- No respetan los procedimientos y formalidades necesarios para su imposición. (Informe Defensorial N° 145, 2009, pp. 130-131)

**Barreras burocráticas.-** Las barreras burocráticas son aquellas exigencias, requisitos, prohibiciones y/o cobros que imponen las entidades de la Administración Pública y que tienen como finalidad impedir u obstaculizar el acceso o permanencia de los agentes económicos en un determinado mercado, modificando directamente las condiciones para que dichos agentes ejerzan sus actividades económicas. (Indecopi - Manual sobre Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, 2017, p. 5)

**Burocracia.-** Es un sistema de organización que tiene como función administrar y gestionar ciertos asuntos que exigen determinado orden. Este

sistema responde a un grupo de leyes o normas específicas de procedimiento.

(Recuperado de [ttp://concepto.de/ciudadano/#ixzz53oGv54An](http://concepto.de/ciudadano/#ixzz53oGv54An))

**Ciudadano.-** Un ciudadano es toda persona considerada como miembro activo de un estado titular de derechos civiles y políticos, sometido a sus leyes (Diccionario de la RAE, 2018).

Asimismo, es la persona que vive en un territorio. El concepto de ciudadano hace alusión a quien ejerce su ciudadanía, condición que caracteriza a la antedicha categoría cívica y que puede definirse como una serie de reconocimientos expresados en derechos y obligaciones, tanto individuales como sociales. Diccionario [versión electrónica]. Recuperado de [ttp://concepto.de/ciudadano/#ixzz53oGv54An](http://concepto.de/ciudadano/#ixzz53oGv54An)

**Derecho de Petición.-** Cabanellas (1998) afirma que el Derecho de Petición es la “facultad que algunas Constituciones conceden a todos los ciudadanos para dirigir peticiones a los poderes públicos, en forma individual o colectiva” (p. 12).

**Derechos Constitucionales.-** Los derechos constitucionales son aquellos incluidos en la norma constitutiva y organizativa de un estado generalmente denominada Constitución que se consideran como esenciales en el [sistema político] y que están especialmente vinculados a la dignidad humana. Es decir, son aquellos derechos que disfrutan de un estatus especial en cuanto a garantías (de tutela y reforma) dentro del ordenamiento jurídico.

(Recuperado de <https://www.significados.com/derecho-constitucional/>)

**Entidad Pública.-** Se considera Entidad Pública a toda organización del Estado Peruano, con Personería jurídica de Derecho Público, creada por

norma expresa en el que se le confiere mandato a través del cual ejerce funciones dentro del marco de sus competencias y atribuciones, mediante la administración de recursos públicos, para contribuir a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad, y como tal está sujeta al control, fiscalización y rendición de cuentas. (Recuperado de [http://www.pcm.gob.pe/transparencia/Resol\\_ministeriales/2010/RM-374-2010-PCM.pdf](http://www.pcm.gob.pe/transparencia/Resol_ministeriales/2010/RM-374-2010-PCM.pdf))

**Fiscalización/Fiscalizar.-** Hacer el oficio del fiscal; criticar y traer a juicio las acciones u obras de alguien. (Diccionario de la RAE, 2018).

Se denomina fiscalización al proceso mediante el cual se ejercen controles con la finalidad de evitar comportamientos que se aparten de derecho. Los mismos pueden ser ejercidos por el estado o por entidades autónomas que quieren evitar algún tipo de comportamiento irregular. (Recuperado de <https://definicion.mx/fiscalizacion/>)

**Funcionario público.-** El Artículo 4° de la Ley Marco del Empleo Público, en la cual establece la siguiente clasificación: 1. Funcionario público.- El que desarrolla funciones de preeminencia política, reconocida por norma expresa, que representan al Estado o a un sector de la población, desarrollan políticas del Estado y/o dirigen organismos o entidades públicas. El Funcionario Público puede ser: a) De elección popular directa y universal o confianza política originaria. (Presidente, Congresistas, alcaldes, etc.) b) De nombramiento y remoción regulados. (Jefes de reguladores por ejemplo) c) De libre nombramiento y remoción. (Típico caso de Ministros de Estado). (Recuperado de <http://www.servir.gob.pe/diferencias-entre-funcionarios-empleados-de-confianza-y-servidores/>)



**Queja.-** Es la solicitud presentada por una persona o grupo de personas a la Defensoría del Pueblo en la que se requiere su intervención debido a la vulneración o el peligro de vulneración de un derecho fundamental por parte de una entidad de la Administración Pública o de las empresas prestadoras de servicios públicos. La atención de la queja tiene como objetivo proteger a las personas, lograr el cese de los actos arbitrarios o negligentes y restituir sus derechos.

(Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/preguntas-frecuentes/>)

**Omisión.-** Se entiende por omisión a todo acto de abstención de actuar, así como también el descuido o negligencia de realizar una obligación. La omisión significa que alguien deja o evitar hacer algo con un fin o sin él. (Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/omision.php>)

**Plazo legal.-** Aquel que se encuentra ya fijado por la ley, reglamento u otra norma obligatoria. (Recuperado de <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/plazo-legal/plazo-legal.htm>)

**Servidor público.-** Se clasifica en **a) Directivo superior.-** El que desarrolla funciones administrativas relativas a la dirección de un órgano programa o proyecto, la supervisión de empleados públicos, la elaboración de políticas de actuación administrativa y la colaboración en la formulación de políticas de gobierno. A este grupo se ingresa por concurso de méritos y capacidades de los servidores ejecutivos y especialistas, su porcentaje no excederá del 10% del total de empleados de la entidad. La ineficiencia en este cargo da lugar al regreso a su grupo ocupacional. Una quinta parte del porcentaje referido en el párrafo anterior puede ser designada o removida libremente por el titular de la entidad. No podrán ser contratados como servidores ejecutivos o especialistas salvo que cumplan las normas de acceso reguladas en la presente Ley. **b) Ejecutivo.-** El que desarrolla funciones administrativas, entiéndase por ellas al ejercicio de

autoridad, de atribuciones resolutorias, las de fe pública, asesoría legal preceptiva, supervisión, fiscalización, auditoría y, en general, aquellas que requieren la garantía de actuación administrativa objetiva, imparcial e independiente a las personas. Conforman un grupo ocupacional. **c) Especialista.-** El que desempeña labores de ejecución de servicios públicos. No ejerce función administrativa. Conforman un grupo ocupacional. **d) De apoyo.-** El que desarrolla labores auxiliares de apoyo y/o complemento. Conforman un grupo ocupacional. (Recuperado de <http://www.servir.gob.pe/diferencias-entre-funcionarios-empleados-de-confianza-y-servidores/>)

**Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).-** Es un documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias. El objetivo es contar con un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar de preferencia todos los procedimientos (trámites) que permita proporcionar óptimos servicios al usuario. (Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/tupa/>)

**Vulneración/Vulnerar.-** Ir en contra de una ley o norma o no cumplirla: vulnerar el código de la circulación, quebrantar, transgredir. (Diccionario de la RAE, 2018).

## 1.6 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En la búsqueda de antecedentes se ha encontrado trabajos de investigación relacionado al trabajo de investigación: “OMISIÓN DE DAR RESPUESTA, BARRERAS BUROCRÁTICAS Y DEBILIDAD EN LA FISCALIZACIÓN COMO PRINCIPALES FACTORES DE VULNERACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN. TACNA, 2016”; que a continuación se presenta:

**Salazar, R. (1999), en el estudio “El Derecho de Petición y la Administración Pública en el Perú”, concluye lo siguiente:**

El Derecho de Petición está en la base del surgimiento de otros derechos como el de libertad de expresión, de asociación, de información, entre otros derechos vinculados a la relación entre la persona y la autoridad. Ello permite sostener que, en proyección al futuro, el Derecho de Petición muy probablemente siga siendo la base del surgimiento de otros derechos; lo cual, lejos de configurarlo como derecho meramente residual y debilitado, como sostiene un sector de la doctrina, nos lleva a considerarlo como un derecho de múltiples manifestaciones y que incoa el ejercicio de todas las funciones del Poder, indistintamente. Es algo así como un elemento integrante del *telas* del ordenamiento jurídico, lo suficientemente fuerte y básico como para impulsar contenidos nuevos a la relación entre las personas y la autoridad, así como para apoyar o complementar el ejercicio de otros derechos de las personas en sus relaciones con la autoridad.

El Derecho de Petición en el Perú ha sido recogido constitucionalmente como Derecho de la Persona, presentando una evolución en cuanto a su contenido. Actualmente comprende la facultad de las personas a formular peticiones individual o colectivamente, por escrito, ante autoridad competente y la obligación de ésta de dar respuesta al interesado, también por escrito, dentro de plazo legal. Sin embargo, el concepto sólo considera, respecto de las Fuerzas Armadas y Policiales, la formulación de peticiones individuales, limitación que se explica por las características propias de la organización interna del país.

El núcleo del Derecho de Petición en el Perú implica, por un lado, el ejercicio individual o colectivo del derecho, con el límite de que los miembros de las Fuerzas Armadas y Policiales sólo pueden ejercerlo individualmente; y, por otro, la obligación de la autoridad competente de dar al interesado una respuesta dentro del plazo legal, bajo responsabilidad.

La Constitución Política de 1993 contiene no menos de 90 disposiciones (entre artículos e incisos específicos) referidos a derechos para cuyo ejercicio es necesario o posible ejercer el Derecho de Petición. Asimismo se evidencia la proximidad conceptual entre el Derecho de Petición y varios tipos de derechos constitucionalmente consagrados. Por tales razones llegamos a la conclusión de que el Derecho de Petición en el Perú también es un derecho *sui génesis* y de amplio espectro, con naturaleza propia y especial; de múltiples manifestaciones, que incoa el ejercicio de cualquiera de las funciones del Poder, siendo por tanto un elemento del ordenamiento jurídico, lo suficientemente fuerte y básico como para impulsar contenidos nuevos a la relación entre las personas y la autoridad, así como para apoyar o complementar el ejercicio de otros derechos de las personas en sus relaciones con la autoridad.

**Chacón, M. (2015), en el estudio “El Derecho de Petición y el Silencio”, concluye lo siguiente:**

A lo largo de este trabajo he resaltado la importancia que tiene el Derecho de Petición, y para el efecto he tratado distintos aspectos que me han llevado a deducir que este derecho no solamente es de vital importancia para los ciudadanos sino que además permite que los mismos ejerzan control sobre la administración pública, debido a que con la presentación de sus reclamos o peticiones, la primera obligación que surge en el funcionario competente es la de responder, lo cual no queda allí, porque por mandato de la Constitución independientemente de ser afirmativa o negativa la resolución debe cumplir con el requisito de la motivación, que es una garantía básica a favor de los administrados que permite el derecho a la defensa; por otra parte, la respuesta también debe ser oportuna, es decir que debe dictarse dentro del plazo o término señalado por la ley, pues caso contrario surge la figura jurídica del silencio administrativo cuyos efectos no solo se refieren a la aceptación de la petición planteada sino también a las responsabilidades y

sanciones que se producen por la inobservancia del derecho de petición, frenando así, la inactividad administrativa.

Consecuentemente a pesar de los obstáculos en mi tema de estudio por la falta de información y de su tratamiento en la doctrina ecuatoriana, poco a poco se ha ido complementando al pasar de los años sobre todo con la jurisprudencia, debido a que es a través de los fallos de triple reiteración que se ha dado solución a algunos aspectos planteados como el caso de la competencia o de la certificación; y aunque falta mucho por desarrollar, no cabe duda que el derecho constitucional de petición ha evolucionado protegiendo de mejor manera a los ciudadanos frente a la administración pública.

**Gamboa, Y. (2014), en el estudio “Naturaleza jurídica de la respuesta del Derecho de Petición”, concluye lo siguiente:**

Desde la transformación de las naciones latinoamericanas en “estado de derecho”, se ha establecido como garantía constitucional la posibilidad que tienen las personas de presentar peticiones a las autoridades. Es deber del funcionario público, emitir respuesta congruente y de fondo sobre el asunto de la petición, so pena de incurrir en falta disciplinaria, atendiendo los lineamientos constitucionales y legales sobre la materia.

Si la respuesta del Derecho de Petición, emitida por una autoridad en desarrollo de una función administrativa “servidor público o particular en ejercicio de funciones públicas”, crea, modifica o extingue una situación jurídica del peticionario, siempre y cuando se reúnan los requisitos de existencia, dicha decisión tendrá la naturaleza de un acto administrativo.

La respuesta a una solicitud de un concepto, la expresión de un deseo o una opinión de la administración al no ser vinculante, no se considera un Acto

Administrativo. Al ser la respuesta del Derecho de Petición un Acto Administrativo, es susceptible de recursos y por ende es posible acceder ante la jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando vulnere algún derecho.

Con el modelo del Estado Social de Derecho, Colombia garantiza la aplicación de los derechos fundamentales, siendo uno de estos el Derecho de Petición, relacionándolo incluso como una forma de participación ciudadana en los asuntos de competencia de la administración y por eso el trámite que se adelante para su respuesta, debe ser de conformidad con el principio y derecho “creado jurisprudencialmente” de respeto a la dignidad humana.

Por medio de la Constitución Política de 1991, se crearon unas instituciones u organismos “Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y personerías” que se encargan de velar por la protección y cumplimiento total de los derechos de las personas, es por eso que promueven de manera parcial “en ocasiones la Procuraduría General de la Nación y Personerías no imponen sanciones ejemplares a las autoridades que vulneran el Derecho de Petición” el ejercicio del Derecho de Petición, por ser una herramienta de control de la actuación de la administración.

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTO TEÓRICO CIENTÍFICO**

#### **2.1 Bases Teórico Científicas**

##### **2.1.1 Referencia histórica del Derecho de Petición**

El Derecho de Petición surge en el ámbito jurídico como una dádiva concedida a la persona humana por parte de quienes detentan el poder; el cuál conforme ha progresado la sociedad, se ha convertido en uno de los derechos fundamentales consagrados no solo en nuestra Constitución Política vigente (1993), sino en muchos países alrededor del mundo.

Respecto al contexto histórico, Bartra (2012) refiere: “El Derecho de Petición ha sido aceptado desde muy antiguo y en los regímenes más autoritarios. Como ejemplo de lo primero se tiene al Imperio Incaico en el que se dice que las peticiones las hacían los indios cargando un costal de papas pesado, a fin de presentarse inclinados ante el Inca” (p.3).

Los primeros acontecimientos hacia la configuración de la petición como un derecho se produjeron al aprobarse la Carta Magna de 1215, que los Barones Ingleses impusieron al Rey Juan I (Juan Sin Tierra), y que buscaban poner atajos al poder absoluto de la corona. No obstante, el Derecho de Petición se consolida como tal: “(...). A partir del nacimiento del Estado liberal, en reconocidos derechos como la Petition Of Rights de 1628 y el Artículo 5° del Bill Of Rights de 1689, dictado en el gobierno de Guillermo de Orange, en Inglaterra, prescribiendo que los súbditos tienen derecho de presentar peticiones al rey, siendo ilegales las prisiones o vejaciones de cualquier clase que sufran por esta causa” (Cordero, 2009, p.21). De esta manera, el Derecho de Petición pasa a ser un derecho de los

súbditos para presentar cualquier reclamo ante el Rey, quedando prohibido la privación de la libertad o cualquier forma de impedimento para su ejercicio.

En 1787, la Enmienda I de la Constitución de los Estados Unidos de América por su parte; impide al Congreso aprobar cualquier ley que vaya en contra o coarte de alguna manera el derecho del pueblo a solicitar la reparación de todo agravio. Posteriormente en el proceso revolucionario francés, si bien el Derecho de Petición no fue recogido en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789. Empero, a los pocos años, en 1791, la Constitución Francesa lo incluyó como un derecho natural y civil, abierto tanto a los hombres que gozaban de derechos políticos, como los que no gozaban de ellos.

En tanto, la consagración del derecho en instrumentos normativos trascendentes fue irregular. Así, tenemos que la Declaración de Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1793 recoge el derecho, pero no figura en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre de 1948, ni en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966, ni en el Convenio Europeo para Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades de 1950. En tanto, sí es recogido en la Declaración Interamericana de Derechos y Deberes del Hombre de 1948.

En consecuencia, el Derecho de Petición, conforme fue evolucionando, influyó notablemente en la configuración de otros derechos, entre los que resalta el derecho de reunión, asociación, de manifestación y de imprenta; a tal punto que, a decir Ruiz Del Castillo (1976), "el derecho de petición se incorpora, como alma, a otros varios derechos individuales, en los que palpita el anhelo o la moción de reformas o de nuevos establecimientos legales: tales son los derechos de reunión o de manifestación y, en general, los que constituyen cauces de expresión del pensamiento".



### **2.1.2 El Derecho de Petición, y la Acción**

Sobre el particular, Bartra (2012) afirma:

No todas las peticiones dirigidas a los poderes políticos se realizan en el ejercicio del Derecho de Petición. Así las peticiones que se formulan ante los jueces o Tribunales o ante el Tribunal Constitucional solicitando que se resuelva un conflicto o que se declare la inconstitucionalidad de una norma, no se formulan en el ejercicio del Derecho de Petición. Por tanto es necesario distinguir entre petición, acción y denuncia.

En cuanto a la distinción entre petición y acción, aun cuando históricamente es probable que el derecho de acción fuera una consecuencia o una manifestación del derecho de petición, en la actualidad se entiende que son dos derechos autónomos y separados.

Basta señalar que para ejercitar el derecho de acción se exige ser titular de derechos o intereses legítimos. En el caso que no se trate del ejercicio del Derecho de Petición, el poder público devuelve la demanda o solicitud del particular para que éste la presente al órgano competente siguiendo el cauce procesal adecuado.

Por otra parte, no cabe confundir las peticiones con los recursos administrativos, ya que éstos pretenden anular o reformar los actos administrativos, esto es, impugnar un acto, mientras que las peticiones lo que pretenden es provocarlos o producirlos, y menos aún con un recurso administrativo extraordinario, por lo que el Derecho de Petición no puede ser utilizado para dejar sin efecto actos administrativos que, siendo susceptibles de recursos, no fueron impugnados.

Por su parte, la doctrina española reconoce a las peticiones un carácter residual, al señalar que cuando lo que se pide no es objeto de un procedimiento administrativo o jurisdiccional se está ante el Derecho de Petición. Sin embargo, hay que tener en cuenta que dentro de los ordenamientos jurídicos existe la llamada acción pública, que significa que a pesar que los ciudadanos no sean titulares de derechos subjetivos o de intereses legítimos en estos campos pueden presentar solicitudes de iniciación de procedimientos, interponer recursos administrativos si procede, e incluso recursos contencioso administrativos y en este caso se trataría de una pretensión fundada en derecho y no ante el ejercicio del Derecho de Petición.

La acción pública es para la observancia de las leyes, para actividades regladas que están dentro del ámbito del principio de legalidad, para que se cumpla el ordenamiento. Ahí el administrado ejercita una pretensión de fondo. En cambio el ciudadano que ejercita el Derecho de Petición es para actividades que en principio no son regladas, que están dentro del ámbito de la discrecionalidad u oportunidad. Las peticiones se pueden referir a actividades indiferentes para el ordenamiento jurídico. (pp. 7-8)

### **2.1.3 Razón de ser del Derecho de Petición**

Al respecto, Bartra (2012) afirma:

La democracia, como sistema de gobierno, significa el establecimiento de unos cauces de participación de las personas en la política, en la “*cosa pública*” en general. El Derecho de Petición permite a las personas dirigirse a los poderes públicos, tanto a los órganos parlamentarios como a los gobiernos, con una petición cuyo contenido puede ser muy diverso. Desde una petición muy puntual hasta una pretensión dirigida a la elaboración de una norma.

La petición se puede dirigir, tal como se ha dicho, a los órganos representativos o a los ejecutivos. Quien recibe la petición debe dar una satisfacción que permita afirmar que el Derecho de Petición tiene un sentido, una funcionalidad, que es un instrumento realmente operativo en esta democracia de aquí y de ahora. De esta forma, la petición presentada necesita ser contestada, argumentada, lo que significa ser atendida, en el sentido de estudiada, sin que admita este derecho el silencio como respuesta o la respuesta sin motivación.

El respeto al Derecho de Petición depende por una parte de quien lo practica, y de que su petición esté bien construida y expresada. Por otra, y en mayor medida, del carácter democrático de quienes ostentan el poder en un momento determinado. A una petición elaborada, expresiva de un proceso de reflexión, representativa de una opinión fundada, los poderes públicos no pueden responder de cualquier manera. Deben atender debidamente la solicitud, como expresión de su respeto a la democracia, a los derechos de las personas, a los instrumentos jurídicos que permiten una mayor aproximación del poder a los ciudadanos y ciudadanas (pp.2-3).

#### **2.1.4 Contenido del Derecho de Petición**

##### **2.1.4.1 Conceptualización del Derecho de Petición**

Respecto a la acepción de este derecho fundamental, se ha señalado por la doctrina que “autoriza para dirigirse a los poderes públicos solicitando gracia, reparación de agravios o adopción de medidas que satisfagan el interés del peticionario o los intereses generales” (Cienfuegos, 2004, p.14). En términos jurídicos refiere que “es un derecho que apunta a la obligación estatal de facilitar al ciudadano el poder presentar una cierta solicitud ante una determinada autoridad, órgano o servicio público” (p.15).

Al respecto, el tratadista Cabanellas (1998) esgrime que el Derecho de Petición es la “facultad que algunas Constituciones conceden a todos los ciudadanos para dirigir peticiones a los poderes públicos, en forma individual o colectiva” (p.12).

Para Jacobo Pérez Escobar (1997), el Derecho de Petición es “la facultad concedida a las personas de llamar la atención o poner en actividad a las autoridades públicas sobre un asunto determinado o una situación particular. Tiene por objeto reclamar un acto, positivo y determinado, que pertenece a la competencia jurídica de la autoridad pública”. Otra definición la presenta Duguit (1926), quien precisa el Derecho de Petición como “el Derecho que pertenece al individuo de dirigir a los órganos o agentes públicos un escrito en el que expone opiniones demandas o quejas, el Derecho de Petición es una forma de libertad de opinión” (p.241).

Por su parte, el profesor Bulla (2010), lo define así: “El Derecho de Petición es el puente mediante el cual el administrado (ciudadano) se acerca al administrador, en la relación societal. Es el camino mediante el cual cruza y entrelaza su entendimiento y relaciones con el Estado y es a través de él, mediante el cual ejerce y se reconoce como persona o como ciudadano; como miembro activo y participante de una sociedad organizada, construida con reglas de juego precisas y de la cual puede demandar y exigir la observancia de esas normas de convivencia. El Derecho de Petición se presenta como una modalidad de servicio al público, es decir a favor de los administrados y de los particulares”. (p.207)

Por tanto, el Derecho de Petición es una facultad que reconoce el ordenamiento jurídico en favor de las personas para que en forma individual o colectiva acudan ante la autoridad para pedir el reconocimiento de un derecho; y no solo aquello, sino además a recibir respuestas motivadas y oportunas, garantizando así la participación activa de la ciudadanía y el control social.

Asimismo, el Derecho de Petición es considerado como aquella facultad, que tiene toda persona, para acudir a cualquier autoridad, para elevar sus solicitudes, reclamos o peticiones, las cuales deben tener pronta resolución, por parte de la autoridad competente, dentro del término que para cada caso fije la ley. En ese sentido, el Estado no solo está en la obligación de proporcionar bienestar o servicios públicos para satisfacer necesidades básicas de la persona humana, sino que debe por sobre esas consideraciones, proporcionar un servicio de calidad.

#### **2.1.4.2 Naturaleza Jurídica del Derecho de Petición**

Salazar (1999) expresa:

En la doctrina se discute sobre la naturaleza jurídica del Derecho de Petición. Las diferencias se deben, al parecer, a factores como la época (por ejemplo, el punto de partida es diferente en tiempo de la Monarquía que en el tiempo de los Estados Democráticos), la doctrina (la misma que, a su vez, se sustenta en fuentes reales del Derecho, como son la ideología imperante, los fenómenos políticos y el estado de la Ciencia) y la regulación normativa positiva (que, en tanto tal, implica que el legislador nacional de cada país ha optado por alguna corriente de pensamiento).

También se discute si se trata de un derecho natural o de un derecho político. Otros planteamientos llevan a discutir si se trata de una garantía de los demás derechos y libertades públicas o es una expresión o consecuencia de la libertad de expresión. Consideramos que estamos frente a un derecho de naturaleza *sui genesis* y de amplio espectro, pues formando parte del núcleo de la relación entre la autoridad y las personas, su vinculación con otros derechos de similar naturaleza es, en principio e históricamente considerado el asunto, de género a especie, salvo aquellos casos (cada vez más numerosos) en que el Derecho Positivo ha ido incorporándolos como derechos subjetivos (lo cual marca

un límite relativamente claro de diferenciación con el Derecho de Petición). Es por tal razón que no puede ser absorbido por la naturaleza de algún derecho como los de participación ciudadana, libertad de expresión o garantía de otros derechos, pues, realmente su naturaleza es comprensiva o tiene elementos de otras, lo cual le confiere una naturaleza propia y especial.

Debe tenerse en cuenta que el Derecho de Petición está en la base del surgimiento de otros derechos como el de libertad de expresión, de asociación, de información, entre otros vinculados a la relación entre la persona y la autoridad pública; lo cual nos permite sostener que, en proyección al futuro, el Derecho de Petición muy probablemente siga constituyendo la base del surgimiento de otros derechos (pp.192-193).

Asimismo, es oportuno remarcar la naturaleza de este derecho a la luz de las opiniones vertidas por diversos tratadistas. Díez (1974) refiere que la petición es “el género del cual el derecho a recurrir es una manifestación concreta” (p.475).

Bajo, el nombre genérico de peticiones, De Enterria (2006) afirma que: Se designan habitualmente dos especies diferentes de actos, unas son las peticiones llamadas anteriormente “*actos graciabiles*” o “*de promulgación de nuevas normas*” sustentados en el derecho formal de petición originado en el artículo 29º de la Constitución española; otras, por el contrario, son las que aparecen consignadas en los artículo 42º y 68º de la Ley Procedimental Española, denominadas “*solicitudes*”, que son peticiones formuladas al amparo en una norma de carácter material, pretendiendo su aplicación a favor del solicitante. Estas obligan a la administración a resolver expresamente (p.97).

Sin dejar de lado la doctrina y la jurisprudencia en el ámbito internacional, la naturaleza del Derecho de Petición radica principalmente en que se trata de un derecho fundamental que tiene su origen y sustento en la Constitución, pues es un instrumento por medio del cual, se posibilita que las personas puedan acudir ante las autoridades públicas, a través de sus solicitudes o peticiones, de manera que

puedan obtener de las mismas una respuesta motivada dentro de un tiempo determinado. (Chacón, 2015, p.35)

En nuestro contexto normativo, el artículo 115° de la Ley N° 27444 regula el Derecho de Petición con mayor amplitud, considerando que confiere al administrado, individual o colectivamente, el derecho a iniciar el procedimiento administrativo, ejerciendo el derecho reconocido en el numeral 20 del artículo 2° de la Constitución Política del Estado; y en el párrafo siguiente (115.2) prescribe: “El Derecho de Petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia”. El ejercicio de cada uno de estos derechos significa, según el último numeral del mismo artículo (115.3), que la administración está obligada a dar respuesta por escrito dentro del plazo legal al administrado.

Por cuanto, de conformidad con el artículo 116° concordante con el artículo 215° de la Ley N° 27444, el administrado tiene el derecho a solicitar por escrito la satisfacción de un interés legítimo, que se declare en su favor, se le reconozca o se le otorgue un derecho, así como la constancia de un hecho u oponerse legítimamente a una decisión administrativa que le perjudique.

De lo expuesto se desprende que de acuerdo a la ley, “el Derecho de Petición es lo genérico, comprendiendo la solicitud que a su vez generará un procedimiento que concluirá con la emisión de un acto administrativo. Inclusive, la facultad de contradicción” (Bartra, 2012, p.6), esto es interponer los recursos administrativos que la Ley franquea contra cualquier acto administrativo, estando a lo previsto por el artículo 118° de la Ley N° 27444, para que sea revocado, modificado, anulado o sean suspendidos sus efectos.

### **2.1.4.3 Sujetos: activo y pasivo**

En el Derecho de Petición concurren dos sujetos: el activo y el pasivo. Están referidas a quiénes son los titulares del derecho y a quiénes son considerados como sujetos pasivos del derecho. Que, actualmente existe identificado un núcleo del referido derecho que permite distinguirlo.

#### **a) Sujeto activo**

En cuanto al sujeto activo o titular del derecho es toda persona, sean ellas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, adultas o menores de edad; por cuanto, todas las personas pueden ejercer el Derecho de Petición. En ese sentido, cabe resaltar que “la necesidad de optar entre considerar como titular del derecho únicamente a las personas calificadas como ciudadanos o considerar como titular a toda persona. Nuestra opción es que toda persona sea titular del Derecho de Petición, pues socialmente se presentan casos significativos en que personas que aún no han adquirido la ciudadanía o tienen suspendida ésta formulan peticiones”. (Salazar, 1999, p.191)

#### **b) Sujeto Pasivo**

El sujeto pasivo de la petición, es quien tiene a su cargo el deber de dar respuesta a la petición formulada, cualquier funcionario o servidor público en su calidad de autoridad. Asimismo, “la doctrina es prácticamente unánime en el sentido que las peticiones sólo pueden dirigirse a los poderes públicos” (Salazar, 1999, p.191), comprendiéndose como sujetos pasivos a todos los poderes públicos.



#### **2.1.4.4 Características generales del Derecho de Petición**

De las citas anteriores se colige que el Derecho de Petición presenta las siguientes características:

- Es un Derecho fundamental, que pertenece a toda persona, por tanto inherente al ser humano.
- Se puede ejercer de forma verbal o escrita.
- Ese Derecho se ejerce ante las autoridades bien sea públicas o privadas.
- Es necesario que exista un interés ante el poder público, bien sea particular, de interés general, de consulta o de información.
- Busca un acercamiento entre el administrado y el Estado.
- El Estado está en la obligación de decidir de manera pronta y oportuna las solicitudes de sus coasociados.
- Se inscribe como una garantía propia del sistema de gobierno democrático, una manifestación de la soberanía popular, y una forma de libertad de opinión
- Su única limitante es la de presentar las peticiones de manera comedida y respetuosa, so pena de eximir la autoridad de responder en los términos establecidos por la ley.
- En la mayoría de los países Latinoamericanos se concibe como el inicio de actuaciones administrativas. (Franco, 2011, p.61)

#### **2.1.4.5 Clasificación del Derecho de Petición**

Para Duguit (1926), hay dos formas de clasificarlo: “Según se van a exponer en, opiniones, demandas o quejas. Como segunda categoría, en la forma en que se proponen, ya sea verbal o escrita; también se pueden clasificar acuerdo a la finalidad de la solicitud, encontrando así mismo Derechos de Petición en interés general, particular, de información o de consulta; por último se pueden clasificar

en Derechos de Petición respetuosos, comedidos, y los que son irrespetuosos y desacomedidos” (p.241).

Así como varios autores lo señalan, se pueden presentar las siguientes clasificaciones:

#### **a) Quejas**

El doctrinario Madrid (1997) afirma que las quejas consisten en “poner en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de servidores públicos, de particulares que cumplen funciones públicas o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público” (p.352).

Martínez (2002) afirma: “La petición-queja es aquella que tiene por objeto poner en conocimiento, de una autoridad superior una irregularidad o un hecho arbitrario con el único fin de que se corrija o se castigue al funcionario que haya incurrido en la falta que la motiva” (p.20).

Al respecto, cabe resaltar que “la interposición de una queja puede generar dos tipos de actuación, una de carácter disciplinario para el funcionario que comete la irregularidad en el ejercicio de sus funciones, y la otra por no resolverse en los términos establecidos por la ley para el Derecho de Petición” (Franco, 2011, p. 64).

Las quejas en el sector administrativo hacen parte de la inconformidad expresada por un particular cuando siente que sus derechos fueron amenazados o vulnerados por un funcionario público, o un particular en desempeño de funciones públicas, causando un quebrantamiento de los fines esenciales del Estado, y pueden resumirse así:

- Un fin social, que hace parte de servicio a la comunidad.

- Un fin protector y solidario, en cuanto a la garantía y efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales.
- Un fin democrático e integrador, el cual facilita la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afecten tanto política, económica, administrativa y culturalmente.
- Un fin ético, que asegura la conciencia pacífica y la vigencia de un orden justo. (Madrid, 1998, pp.54-55)

#### **a) Reclamos**

Madrid (1997) los define de la siguiente manera: “Cuando dan a las autoridades noticias de la suspensión injustificada o de la prestación de un servicio público” (p.351). Por lo tanto, se permite inferir que los reclamos son escritos peticionarios mediante los cuales se pone en conocimiento de las autoridades, noticias y/o comunicaciones de la suspensión injustificada o de la presentación deficiente de un servicio público.

#### **b) Manifestaciones o Sugerencias**

Según Martínez (quien cita a Jacobo Pérez): “La petición manifestación tiene por objeto expresar un deseo cualquiera o dar una información a las autoridades competentes sobre determinado asunto con el propósito de que se tomen ciertas medidas de carácter individual o colectivo” (Martínez, 2002, p. 20).

Por otro lado, el profesor Becerra (1995) expone que las manifestaciones se presentan “cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa” (p.40).

### **c) Peticiones de información y documentación**

Son aquellas que se formulan a las autoridades para que éstas, den a conocer cómo han actuado en un caso concreto y permitan el examen de documentos públicos que tienen en su poder.

El tratadista Santofimio (2004), explica la petición de información en el siguiente entendido: “El Derecho de Petición de información se configura como un instrumento fundamental del Estado de Derecho, la convivencia ciudadana y el desarrollo democrático de las sociedades, garantiza el principio de transparencia de la actividad pública. Su reconocimiento constitucional y legal aproxima a la consolidación de la institucionalización del poder y aleja de la omnipotencia de quienes detentan los destinos administrativos o estatales”.

El Derecho de Petición de información es la facultad de todo ciudadano para solicitar a la autoridad correspondiente la expedición o suministro de documentos públicos siempre y cuando no tengan el carácter de reservados. En nuestra legislación dicho contexto se encuentra amparado en la Ley N°27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### **d) Consultas**

Estas peticiones hacen referencia a solicitudes que se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Siendo menester precisar que el Derecho de Petición de consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, las cuales, deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo de ley. Por cuanto, las entidades tienen el deber especial de absolver las consultas del público y a establecer horarios para conceder audiencias.

#### **f) Peticiones de Interés Particular e Interés General.**

Santofimio (2004) en su libro Tratado de Derecho Administrativo los define:

El primero se refiere propiamente a aquellas reclamaciones individuales que buscan el reconocimiento, por parte de la administración o del Estado, de un derecho subjetivo de la persona; entre nosotros éste sería un caso específico del ejercicio del Derecho de Petición en interés particular. La segunda modalidad de petición tiene su fundamento en la necesidad de protección del bien común y el interés general; consiste en el pronunciamiento de los asociados frente a las autoridades en procura de obtener respuesta a sus necesidades comunes (...).

La petición de carácter popular se configura en los casos en que se les pida a las autoridades la adopción de determinadas medidas económicas, sociales o administrativas, o se les solicite actuar en uno u otro sentido, pero siempre con vistas a un pronunciamiento que afecte al conglomerado por igual. (pp. 199-200)

Es por eso que “el Derecho de Petición particular, es sin duda la herramienta individual que poseen las personas de solicitar a las autoridades reconocer un derecho propio, así las cosas es el método más idóneo que busca la satisfacción de un interés personal. Por otro lado, el Derecho de Petición General lo dirigen las personas a las autoridades, con el fin de conseguir una decisión que afecte a un grupo social, esto es que la resolución tienda a garantizar la protección de necesidades comunes” (Gamboa, 2014, p.18).

Definido lo anterior, es del caso observar la clasificación de este tipo de solicitudes; al respecto, las peticiones han sido clasificadas en quejas, reclamos, peticiones de información, y consultas. Por cuanto, se infiere que estas peticiones se encuentran vinculadas, no obstante el factor diferencial es la finalidad que buscan.

<b>TIPOS DE PETICIONES</b>	
<b>QUEJAS</b>	Son aquellas en las que se pone en conocimiento de las autoridades, conductas irregulares de funcionarios - servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
<b>RECLAMOS</b>	Son escritos peticionarios mediante los cuales se pone en conocimiento de las autoridades noticias de la suspensión injustificada o de la presentación deficiente de un servicio público.
<b>MANIFESTACIONES</b>	Cuando hace llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.
<b>PETICIONES DE INFORMACIÓN</b>	Se formulan a las autoridades para que éstas, den a conocer cómo han actuado en un caso concreto y permitan el examen de documentos públicos que tienen en su poder.
<b>CONSULTAS</b>	Se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Elaboración: Propia

#### **2.1.4.6 Requisitos y presupuestos del Derecho de Petición**

El artículo 2°, numeral 20 de la Constitución Política del Perú de 1993, reconoce que las peticiones se formulan por escrito ante la autoridad competente. En ese sentido, la primera exigencia constitucional es que el órgano o funcionario estatal conozca de la petición por escrito.

En el caso de la redacción constitucional es factible establecer que “cuando se dice que la petición deberá formularse por escrito está haciendo referencia a

que deberá constar fehacientemente en cualquier tipo de papel con las características mencionadas. La razón es simple: la forma escrita permite precisar los términos, alcances y extremos de la petición formulada, así como dar a los involucrados un principio de certeza y por tanto de seguridad jurídica” (Cienfuegos, 2004, pp.104-105).

Ahora bien, para gozar de la protección que otorga nuestra Constitución Política del Perú de 1993, consideramos que la petición debe ceñirse a ciertos requisitos con algunos presupuestos. Que, según el artículo 122° de la Ley N° 27444, todo escrito que se presenta ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
4. La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida, entendiéndose por tal, en lo posible, a la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía, con competencia para conocerlo y resolverlo.
5. La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto en virtud del numeral 1. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.
6. La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA.
7. La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya

Fuente: Ley N° 27444  
Elaboración: Propia

Teniendo en cuenta que deben cumplirse con los requisitos para lograr la realización efectiva del Derecho de Petición. De esta manera, corresponde analizar los presupuestos básicos de este derecho fundamental, siendo las siguientes:

**a) Aportar datos personales**

En términos generales se entiende que no será necesario que el peticionario aporte más datos que los que lo identifican administrativamente: nombres y apellidos completos, domicilio (para recibir notificaciones) y número de Documenta Nacional de Identidad o carné de extranjería.

En cuanto a la consignación del domicilio para notificaciones, Cienfuegos (2004) refiere: “El domicilio es otro elemento importante que debe manifestarse en el escrito de petición. No debe olvidarse que el ejercicio de este derecho tiene un correlato con el deber de la autoridad de acordar sobre la misma y notificar al peticionario. Es evidente que la notificación, (...) el derecho de respuesta, para ser realizada requiere de los datos que hagan posible la localización física de quien debe ser enterado del acuerdo recaído”. (p.130)

**b) Con la cita de hechos**

La narración de hechos concretos, y cuando le sea posible, los de derecho; si bien no son requisitos consignados en la Constitución Política del Estado. Empero, puede deducirse que aquel elemento representa para la autoridad o servidor público un factor importante al momento de determinar el contenido de la respuesta que merezca la petición.



Al respecto, Cienfuegos (2004) expresa:

Debe tener en cuenta que la autoridad o servidor público no puede exigir que el peticionario exponga los hechos en que considera que está sustentada la viabilidad de ver satisfecha su petición. Será el peticionario quien deberá valorar la inclusión de tales datos, pues en todo caso el órgano o servidor a quien se ha dirigido la petición cumple con la exigencia constitucional al recibir la petición, dictar un acuerdo y hacerlo del conocimiento del que pide.

Se trata de la versión administrativa del principio general que señala: *iura novit curia*. Aquí, si bien los órganos administrativos conocen la legislación aplicable a cada una de las peticiones que se le formulan, no conocen en cambio los supuestos fácticos en que pretenden fundar la solicitud, por lo que resulta conveniente su inclusión en el escrito de petición. (p.116)

**c) En términos respetuosos**

El diccionario de la RAE señala que el respeto trata sobre demostrar atención por el prójimo, tratar deferente o cortésmente.

En apego a la idea de que ambas partes merecen respeto, tanto el que pide como el que contesta la solicitud, debe evitarse la utilización de amenazas u ofensas en el texto de la petición, y en reciprocidad en el de respuesta. Ello no implica que en ocasiones, por ejemplo cuando se formule una queja por maltrato, el peticionario al describir hechos concretos utilice expresiones de tal tipo, pero siempre lo hará en forma de relato y nunca serán dirigidas a la autoridad a la que se presenta la petición. (Cienfuegos, 2004, p.134)

#### **d) Entrega de documentos**

Igual comentario que el anterior merece este apartado. Es evidente que en ocasiones la petición deberá acompañarse de pruebas, a efecto de que una vez conocida por la autoridad o servidor públicos se dé el trámite correspondiente. En aquellos casos en que, siendo necesario, el peticionario no acompañe los documentos pertinentes, la autoridad acordará la petición en el sentido de prevenir al solicitante la aportación de los mismos. Igual sucederá con todos los elementos probatorios distintos de los documentos. (Cienfuegos, 2004, p.116)

En cuanto a las observaciones a documentación presentada, el artículo 134° de la Ley N° 27444, prescribe: “134.1. Deben ser recibidos todos los formularios o escritos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos en la presente Ley, que no estén acompañados de los recaudos correspondientes o se encuentren afectados por otro defecto u omisión formal prevista en el TUPA, que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. 134.2. La observación debe anotarse bajo firma del receptor en la solicitud y en la copia que conservará el administrado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicando que, si así no lo hiciera, se tendrá por no presentada su petición”.

En ese sentido, conviene precisar que una petición hecha por escrito le falta algún requisito legal, no puede, por esa causa, rehusarse a recibirla la entidad (unidades de recepción documental); pues para no vulnerar el Derecho de Petición, debe recibirse e invitar al administrado a subsanarlo dentro del plazo legal.

#### **e) Firmada por el peticionario**

Otro presupuesto del escrito de petición es la firma por parte del peticionario. Aquí se entiende por firma el nombre de una persona, generalmente acompañado de una rúbrica, estampado al pie de un escrito para atestiguar que es el autor o que aprueba su contenido.

La principal consecuencia de la firma del escrito de petición es que determina quién es el peticionario, pues será éste quien ostente la titularidad del derecho de respuesta consagrado en el segundo párrafo del texto constitucional. La firma es un elemento indispensable para que el documento o escrito que contenga la petición se perfeccione jurídicamente. La firma presupone la aceptación por parte del peticionario de los términos en que ha sido dirigida la comunicación, pero también se entiende que efectivamente asume las cargas jurídicas que pueden derivarse de tal actividad. (Cienfuegos, 2004, pp.126-127)

Así también, el peticionario puede optar por colocar su huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.

#### **f) En duplicado para acuse de recibo**

Es evidente que se trata de un requisito indispensable para garantizar una probable imputación al órgano o servidor público de vulneración al derecho constitucional. Ante el supuesto de que se exija a los tribunales la declaración de que se ha violado el derecho de respuesta, corresponderá al quejoso acreditar que efectivamente se elevó la petición: es la concreción del principio procesal quien afirma está obligado a probar.

Así, la mejor forma de constatar que un escrito de petición fue presentado a un órgano o servidor público será la presentación del acuse correspondiente, que en la práctica suele ser el sello o firma de recibido sobre una copia del documento entregado. Tratándose de formularios realizados ex profeso (a propósito, con intención) por las dependencias públicas, se considera igualmente necesario que el peticionario reciba un acuse formal de recibido o en su defecto una copia sellada del documento donde conste la petición o documentos que se entregan.

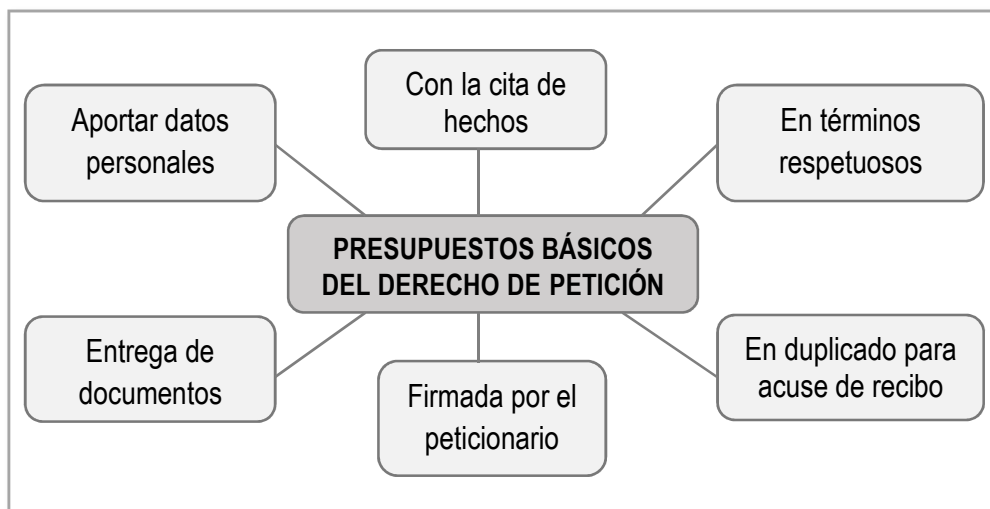
Sobre el particular conviene referirnos a algunas disposiciones presentes en otras legislaciones, que seguramente nos redituarán algunas precisiones enriquecedoras. En primer lugar, debe considerarse que el servidor público que recibe el escrito de petición tiene la obligación de, en la copia que se acompañe, asentar la fecha y hora de presentación o recepción, así como el número y clase de documentos que le acompañan anexos.

Si se tratara de una petición verbal, en los casos en que se permita y en el supuesto de que el peticionario declare no saber o no poder escribir y pida una constancia de haber formulado su petición, el funcionario o servidor público deberá extenderla en forma sucinta. No existe impedimento o prohibición legal que invalide esta interpretación.

En segundo lugar, la anotación o acuse de recibo, o en su caso la probable expedición de la constancia, no implicará costo alguno para el peticionario.

Por último, cabe la posibilidad de que en aquellos casos en que se presente una petición sin los documentos pertinentes, el servidor público que la recibe (si conoce el trámite que corresponde) puede y debe hacer la advertencia al peticionario, y en el caso de que éste insista en entregar su escrito, tal razón debe asentarse en la anotación de recibido, para los efectos correspondientes. Este proceder ayudaría mucho en la actividad administrativa, pues evitaría a los peticionarios una y tantas vueltas que suelen implicar los trámites; y a los órganos

públicos evitaría el gasto de innumerables horas-personal para su atención. (Cienfuegos, 2004, pp.114-115)



Elaboración: Propia

### 2.1.5 Excepciones al requisito de escritura

Es evidente que la realidad exige que algunas peticiones no sean escritas, y ello no debe entenderse como la posibilidad de que el órgano o servidor público a los que se dirige la solicitud se niegue a atenderla. En la mayor parte de estos supuestos la recepción de solicitudes orales amplía la actuación pública en beneficio de los gobernados. Son tres supuestos en que podemos encontrar las excepciones: por mandato legal, en situaciones de urgencia y por existencia de formularios. (Cienfuegos, 2004, p.138). A continuación, analizarnos cada una de las excepciones:

#### i) Por mandato legal

Si bien el texto constitucional establece que el ejercicio del Derecho de Petición debe ser presentado por escrito, encontramos que el legislador ha

encontrado que tal principio puede tener excepciones cuando existen circunstancias especiales. Así, por razones de celeridad administrativa o por economía procesal, se ha permitido que las peticiones sean realizadas en forma oral. (Cienfuegos, 2004, p.138)

En nuestro país algunas de las instituciones que están obligadas por norma legal a aceptar peticiones formuladas oralmente son aquellas orientadas a la protección del consumidor o a la defensa de los derechos humanos. Así podemos mencionar la Defensoría del Pueblo y el Indecopi (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual). Estas instituciones reciben peticiones verbales con el objeto de facilitar el trámite de los asuntos.

Cabe destacar en tal sentido que una vez instaurado tal procedimiento debe entenderse que el órgano o servidor público están obligados a actuar con motivo de la petición y que su omisión o la atención indebida es supuesto para incurrir en responsabilidad. (Cienfuegos, 2004, p.139)

## **ii) En situaciones de emergencia**

Se ha mencionado que por un principio de certeza y seguridad jurídica es que el texto constitucional consagra la exigencia de que las peticiones sean formuladas por escrito. Sin embargo, en ciertas ocasiones el gobernado enfrenta circunstancias de emergencia que impiden que la petición se formule por escrito, y entonces la simple petición verbal o la comunicación telefónica deben ser atendidas. (Cienfuegos, 2004, p.139)

Este principio es el que asiste la prestación de diversos servicios públicos: policía, bomberos, asistencia sanitaria, rescate. En ellos por supuesto quedan

incluidos los programas de emergencia establecidos por las entidades públicas, como pudiera ser la línea 100, a cargo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Los fenómenos que originan la necesidad del servicio público son de tal naturaleza que haría irracional exigir que la petición se presente por escrito. Incluso, en tales casos, cuando la situación impide que el afectado solicite el servicio, el órgano o servidor público están obligados a actuar. Se exige que tales servicios atiendan cualquier petición, incluso aquéllas anónimas o que incluyan palabras altisonantes o insultos.

En estos supuestos prima el derecho a la vida, a la integridad corporal, a la propiedad personal, a la salud pública, ante la inminencia del riesgo o afectación, y así debe entenderse la obligación del ente público de actuar diligentemente, aun ante una falsa alarma. Esta circunstancia, la presencia del riesgo, es una causa evidente para soslayar el principio constitucional de que la petición se formule por escrito. (Cienfuegos, 2004, p.140)

### **iii) Por existencia de formularios**

En ocasiones el ejercicio del Derecho de Petición queda sujeto a la exigencia de presentar la petición en una forma elaborada ex profeso por el órgano o servidor público. Son prolijos los ejemplos, y únicamente vale la pena mencionar que la jurisprudencia se ha decantado por considerar tal circunstancia como no violatoria del texto constitucional.

Nosotros consideramos que se trata de una excepción, que sin estar contemplada en una norma legal ni estar justificada por alguna circunstancia de

urgencia, permite que se soslaye (aunque sólo parcialmente) la condición de que sea el peticionario quien redacte en sus propios términos la solicitud, quedando en estos casos únicamente la labor de relleno de los datos solicitados en el formulario. Por supuesto, no puede negarse que tal práctica permite agilizar la labor de los entes estatales, y en algunos casos permite hacer más efectivo el derecho de petición y de respuesta, pues existen servidores públicos que se encargan de orientar a los peticionarios y de verificar que se cumpla con los requisitos necesarios para que la respuesta pueda ser dada en plazos razonables. (Cienfuegos, 2004, pp.140-141)

#### **2.1.6 Oportunidad de la Respuesta**

Es necesario recalcar que en el caso de dirigir alguna petición a la autoridad competente, no basta con una respuesta motivada cualquiera que fuere el resultado, sino que además debe ser oportuna; es decir, debe ser contestada en un tiempo determinado, pues de nada sirve un derecho que no resulte eficaz para quienes lo ejercen, y esto es así, debido a que no tendría valor alguno la obligación de dar respuesta y quedaría en un mero enunciado. (Chacón, 2015, p.33)

Nuestros órganos jurisdiccionales a través de diversas decisiones han ido decatando y delineando el criterio que debe entenderse por Oportuna Respuesta, encaminado tal interpretación judicial hacia el criterio de la cronología en la cual debe darse o producirse la respuesta debida por el ente público.

Esta respuesta oficial, por otra parte, y de conformidad con lo previsto en el inciso 20) del artículo 2° de la Constitución, deberá necesariamente hacerse por escrito y en el plazo que la ley establezca. Asimismo, la autoridad tiene la obligación de ejecutar todos aquellos actos que sean necesarios para evaluar materialmente el contenido de la petición y de expresar el pronunciamiento



correspondiente, el cual contendrá los motivos por los que se acuerda acceder o no a lo petitionado, debiendo comunicar lo resuelto al interesado o los interesados. Sobre la materia debe insistirse en que es preciso que la contestación oficial sea motivada; por ende, no es admisible jurídicamente la mera puesta en conocimiento al petitionante de la decisión adoptada por el funcionario público correspondiente. En consecuencia, la acción oficial de no contestar una petición o hacerlo inmotivadamente trae como consecuencia su invalidez por violación, por omisión de un deber jurídico claro e inexcusable. (Exp. 02254-2003-AA,FJ 4)

Conforme a la regulación constitucional y legal del derecho bajo análisis, la respuesta debe ser oportuna, en consecuencia, tal característica está referida al aspecto cronológico. La oportunidad o lapso en la cual ha de responder la autoridad y/o funcionario público las peticiones formuladas depende del tipo de solicitud incoada, pues de tratarse de peticiones que no requieran sustanciación.

Es así que, expresamente la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, prescribe:

**“Artículo 140.- Obligatoriedad de plazos y términos**

140.1. Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.

140.2. Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

140.3. Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

#### **Artículo 141.- Plazos máximos para realizar actos procedimentales**

A falta de plazo establecido por ley expresa, las actuaciones deben producirse dentro de los siguientes:

1. Para recepción y derivación de un escrito a la unidad competente: dentro del mismo día de su presentación.
2. Para actos de mero trámite y decidir peticiones de ese carácter: en tres días.
3. Para emisión de dictámenes, peritajes, informes y similares: dentro de siete días después de solicitados; pudiendo ser prorrogado a tres días más si la diligencia requiere el traslado fuera de su sede o la asistencia de terceros.
4. Para actos de cargo del administrado requeridos por la autoridad, como entrega de información, respuesta a las cuestiones sobre las cuales deban pronunciarse: dentro de los diez días de solicitados”.

#### **2.1.7 De la Motivación**

En lo que a la motivación respecta, nuestra actual Constitución exige que las resoluciones emitidas contengan las normas, principios jurídicos en los que se fundamentan y además que tenga relación, pertinencia con los antecedentes de hecho que se manifiestan, para que sean consideradas como tal.

En efecto, al hablar de la motivación se entiende que la misma debe reunir determinados requisitos, pues debe ser expresa, clara al enunciar las razones en las que se sustenta, completa al resolver en relación a los antecedentes de hecho que se suscitan, lógica porque permite elaborar juicios de valor que deben apoyarse en normas, principios, además debe ser inequívoca y coherente, pues debe llevar a conclusiones certeras y guardar relación con el tema que se aborda (...) en este

sentido en relación con el Derecho de Petición, exige respuestas motivadas, es decir, no basta con enumerar normas o principios, sino establecer su relación con lo que antecede, explicar los argumentos jurídicos de las conclusiones a las que se llega, de tal manera que permita entender las razones o fundamentos de una decisión, para no desembocar en una nulidad absoluta por constituir un vicio de fondo por ser contraria a un mandato constitucional. (Chacón, 2015, p.31)

### **2.1.8 Deber de la autoridad administrativa de dar una respuesta motivada y comunicársela al peticionante**

Conforme a lo expuesto por el Tribunal Constitucional en reiterada jurisprudencia ha precisado que el contenido esencial del derecho de petición –artículo 2º, inciso 20), de la Constitución– está conformado por dos aspectos, el primero de los cuales se relaciona con la libertad reconocida a cualquier persona para formular pedidos por escrito a la autoridad competente; y el segundo, vinculado inevitablemente al anterior, se refiere a la obligación de dicha autoridad de dar una respuesta al peticionante por escrito y en un plazo razonable.

Asimismo, se ha establecido que esta respuesta oficial, de conformidad con lo previsto en el inciso 20) del artículo 2º de la Constitución, deberá necesariamente hacerse por escrito y en el plazo que la ley establezca. La autoridad tiene la obligación de realizar todos aquellos actos que sean necesarios para evaluar materialmente el contenido de la petición y expresar el pronunciamiento correspondiente, el mismo que contendrá los motivos por los que se acuerda acceder o no a lo peticionado, debiendo comunicar lo resuelto al interesado o interesados. (Exp. 05375-2006-AA, FJ 2)

Ahora bien, en esta línea, pero precisando las posiciones garantizadas por este derecho fundamental, (...) ha afirmado que el garantiza el deber de la administración de: a) Facilitar los medios para que el ciudadano pueda ejercitar el

derecho de petición sin trabas absurdas o innecesarias. b) Abstenerse de cualquier forma o modo de sanción al peticionante, por el solo hecho de haber ejercido dicho derecho. c) Admitir y tramitar el petitorio. d) Resolver en el plazo señalado por la ley de la materia la petición planteada, ofreciendo la correspondiente fundamentación de la determinación. e) Comunicar al peticionante la decisión adoptada. (Exp. 01634-2007-HD, FJ 2)

### **2.1.9 Contenido del Derecho de Petición en el Perú**

Sobre el particular, Salazar (1999) expresa:

La incorporación del Derecho de Petición en los textos constitucionales peruanos pone de manifiesto la relevancia que tiene dentro de nuestro ordenamiento jurídico. La ubicación específica del mencionado derecho en los textos constitucionales ha seguido, también, la evolución doctrinaria registrada en el Perú acerca de los Derechos de la Persona.

Es así, por ejemplo que, mientras en la Constitución de 1933, estaba considerado dentro del Capítulo de Garantías Individuales (Capítulo II) del Título sobre Garantías Constitucionales (Título II), tras las precisiones doctrinarias sucedidas en las cinco décadas siguientes, la Constitución de 1979 ubica al referido derecho en el Capítulo De la Persona (Capítulo I), del Título de los Derechos y Deberes Fundamentales de la Persona (Título I). Pero en ambos casos es prácticamente indudable que el Derecho de Petición está considerado como un derecho fundamental de la Persona. Este criterio es continuado por la Constitución de 1993 que ubica al Derecho de Petición dentro del Capítulo sobre Derechos Fundamentales de la Persona (Capítulo I), del Título De la Persona y la Sociedad (Título I).

Por tanto, el Derecho de Petición en el Perú actualmente es un derecho fundamental de la Persona consagrado constitucionalmente. En tal sentido, es susceptible de ser protegido mediante acción constitucional.

El contenido mínimo o núcleo del Derecho de Petición en el Perú, implica lo siguiente:

- a) Ejercicio individual o colectivo del derecho. Como límite de este elemento del núcleo del derecho de petición, los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional sólo pueden ejercerlo individualmente.
- b) Obligación de la autoridad competente de dar al interesado una respuesta, dentro del plazo legal, bajo responsabilidad.

En calidad de requisito formal para el ejercicio del Derecho de Petición, se exige que la petición se formule por escrito. Y como requisito formal de la respuesta de la autoridad, ésta debe efectuarla también por escrito.

Considerando que, en general, un derecho está vigente cuando realmente puede ser ejercido y cumplir su finalidad, el Derecho de Petición no escapa a esta máxima. Por ello, sólo se puede considerar que en el Perú está siendo respetado este derecho si se manifiestan todos los elementos que constituyen el núcleo del mismo, antes señalados, sin perjuicio del cumplimiento ineludible de los requisitos formales establecidos constitucionalmente.

En tal sentido, una vez ejercido el derecho conforme a la Constitución, la autoridad tiene la obligación de efectuar todos aquellos actos que sean necesarios para la evaluación material del contenido de la petición recibida y la expresión del pronunciamiento correspondiente, el mismo que debe comunicarse al interesado. Tales actos, a nuestro criterio, incluyen el acuse de recibo de la petición, la

tramitación y evaluación material conforme a la naturaleza del pedido, el pronunciamiento y la comunicación de ésta al interesado. El incumplimiento de tales elementos implica, por tanto, una afectación al mencionado derecho, lo cual genera la posibilidad de su protección mediante acción constitucional.

En cuanto a la protección del Derecho de Petición, si bien la Constitución Política no establece expresamente la acción constitucional correspondiente, entendemos que, habiéndose establecido finalidad específica para las acciones de *Hábeas Corpus* (garantía ante hecho u omisión, por parte de cualquier autoridad, funcionario o persona, que vulnera o amenaza la libertad individual o los derechos constitucionales conexos), *Hábeas Data* (garantía ante hecho u omisión, por parte de cualquier autoridad, funcionario o persona, que vulnera o amenaza los derechos a que se refieren los incisos 5 y 6 del artículo 2° de la Constitución) y De Cumplimiento (garantía contra cualquier autoridad o funcionario renuente a acatar una norma legal o un acto administrativo), la vía de protección por excelencia es la Acción de Amparo (la misma que, de conformidad con artículo 200°, inciso 2 de la Constitución Política vigente, procede contra el hecho u omisión, por parte de cualquier autoridad, funcionario o persona, que vulnera o amenaza los demás derechos reconocidos por la Constitución).

Consideramos, al respecto, que el desarrollo jurisprudencial y la doctrina irán determinando si el Derecho de Petición, que por sí mismo implica la posibilidad de manifestarse en prácticamente todas las funciones del Poder, únicamente puede ser protegido vía Acción de Amparo o si también es posible protegerlo por otro tipo de acción constitucional. (pp. 197-198)

#### **2.1.9.1 Desarrollo Constitucional del Derecho de Petición**

En nuestro país desde el inicio de su vida Republicana, el Derecho de Petición siempre ha estado presente en cada una de nuestras constituciones a lo largo de la

historia, hasta hoy; teniendo en cuenta que existen importantes diferencias desde su establecimiento por primera vez, sobre todo en relación al tema de los efectos jurídicos que produce como resultado de su aplicación y también del llamado silencio administrativo.

Es así que, en el transcurso del tiempo las constituciones del Perú han reconocido el Derecho de Petición, elevándola al rango constitucional en los siguientes términos:

- **La Constitución de 1828** (Artículo 168°, Título IX - Disposiciones Generales): “Todo ciudadano tiene el derecho de presentar peticiones al Congreso o al Poder Ejecutivo con tal que sean suscritas individualmente. Sólo a los cuerpos legalmente constituidos es permitido presentar peticiones firmadas colectivamente para objetos que estén en sus atribuciones”.
- **La Constitución de 1834** (Artículo 164°, Título IX - Garantías Constitucionales): “Todo ciudadano tiene el derecho de presentar peticiones al Congreso o al Poder Ejecutivo con tal que sean suscritas individualmente. Sólo a los Cuerpos legalmente constituidos es permitido presentar peticiones firmadas colectivamente para objetos que estén en sus atribuciones, pero sin arrogarse el título de pueblo soberano”.
- **La Constitución de 1839** (Artículo 171°): “Todo ciudadano tiene el derecho de presentar peticiones al Congreso o al Poder Ejecutivo, con tal que sean suscritas individualmente. Sólo a los cuerpos legalmente constituidos es permitido presentar peticiones firmadas colectivamente para objetos que estén en sus atribuciones”.  
(Artículo 172° - Garantías individuales): “Ningún individuo, ni reunión de individuos, ni corporación legal puede hacer peticiones a nombre del

pueblo, ni menos arrogarse el título de pueblo soberano: la contravención a éste y al anterior Artículo es un atentado contra la seguridad pública”.

- **La Constitución de 1856** (Artículo 29°, Título IV –Garantías Individuales): “Todos pueden ejercer el derecho de petición, individual o colectivamente”.
- **La Constitución de 1860** (Art. 30°, Título IV - Garantías Individuales): “El derecho de petición puede ejercerse individual o colectivamente”.
- **La Constitución de 1867** (Artículo 28°, Título IV - Garantías Individuales): “Es libre el derecho de petición, sea que se ejerza individual o colectivamente”.
- **La Constitución de 1920** (Art. 28°. Título III - Garantías Individuales): “Nadie puede defender o reclamar su derecho sino en la forma que establezca o autorice la ley. El derecho de petición puede ejercerse individual o colectivamente”.
- **La Constitución de 1933** (Art. 60°, Capítulo II - Garantías Individuales): “El derecho de petición puede ejercerse individual o colectivamente. No puede ejercerlo la fuerza armada”.

En 1933, se establece que el Derecho de Petición podía ejercerse individual o colectivamente, lo cual revestía las posibilidades de que sea ejercido por una persona interesada en obtener un pronunciamiento de la autoridad pública en beneficio individual o por un grupo determinado de personas. En tanto, trasciende la prohibición establecida en el sentido de que el Derecho de Petición no podía ser ejercido por las Fuerzas Armadas.



En las constituciones enunciadas encontramos que se consagra el Derecho de Petición como una mera enunciación del derecho, pues no se habla de la obligatoriedad de la respuesta que debe darse en este caso, ni hay un tiempo dentro del cual deba cumplirse aquello; simplemente hace mención del derecho.

- **La Constitución de 1979** (Art. 2° Numeral 18, Capítulo I - De la Persona): “A formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito, ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también escrita dentro del plazo legal. Transcurrido este, el interesado puede proceder como si la petición hubiere sido denegada. Las Fuerzas Armadas y las Fuerzas Policiales no pueden ejercer el derecho de petición”.

Comparando el texto citado con el de la Constitución Política de 1933, es fácil percibir un gran adelanto en la manera de consagrar el Derecho de Petición. En efecto, la Constitución de 1979 incorpora elementos del contenido mínimo del derecho, así como elementos complementarios para su ejercicio. Es de resaltar que el citado artículo constitucional desarrolla el contenido del Derecho de Petición, estableciendo la obligatoriedad de la autoridad a dar al interesado una respuesta también escrita dentro del plazo legal.

Asimismo, se aprecia de modo similar a lo señalado por la Constitución de 1933, la Constitución de 1979 niega el Derecho de Petición a las Fuerzas Armadas y a las Fuerzas Policiales, con la diferencia de que en el texto de la segunda de las Constituciones señaladas, se hace referencia expresa a las Fuerzas Policiales

- **La Constitución de 1993** (Artículo 2°, Numeral 20, Capítulo I - Derechos fundamentales de la persona): “A formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad.

Los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional sólo pueden ejercer individualmente el derecho de petición”.

Como se observa en la vigente Constitución Política de 1993, conserva esa tradición política occidental que permite a los ciudadanos contar con los mecanismos eficaces y efectivos para recurrir a la administración, pero a su vez introdujo en el caso peruano la responsabilidad de la autoridad y también se reconoció el Derecho de Petición de los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, pudiéndolo ejercerlo individualmente. Sin duda permite una mayor participación y compromiso de la ciudadanía con el desarrollo de las actividades propias del Estado y la garantía de los derechos fundamentales.

Habida cuenta, la Constitución de 1993 suprime la referencia a la figura del silencio negativo como posible de ser invocado por el peticionante en el supuesto que la autoridad no se pronuncie dentro del plazo legal.

#### **2.1.9.2 Naturaleza Constitucional del Derecho de Petición**

Al respecto, Salazar (1999) manifiesta:

Para determinar la naturaleza del Derecho de Petición en el Perú, el método que nos parece más apropiado es el de relacionarlo con los demás derechos consagrados en la Constitución Política, visión sistemática ésta que nos permitirá captar su esencia jurídica.

De la lectura del artículo 2° de la Constitución Política notamos que en él se han consagrado como Derechos de la Persona varios derechos que históricamente han surgido como consecuencia del ejercicio del Derecho de Petición. Tales son los casos de los derechos de libertad de información, opinión, expresión y difusión del pensamiento (inciso 4); acceso a la información ante las entidades públicas (inciso 5); de reunión (inciso 12); de asociación (inciso 13); de

participación ciudadana (inciso 17, aunque este derecho tiene elementos importantes de evolución propia), entre los expresamente considerados.

En tal sentido, al haber adquirido configuración propia (que, a su vez implican para su protección la posibilidad de recurrir a vías constitucionales específicas), al determinar la naturaleza de tales derechos no pueden ser absorbidos por el Derecho de Petición propiamente, ni la naturaleza de ellos puede absorber la naturaleza de éste. Por otro lado, de la vinculación sistemática del Derecho de Petición con otros derechos constitucionales establecidos a lo largo de todo el texto constitucional, se pueden identificar claramente diversos derechos que, por no existir legislación especial que viabilice su ejercicio o, de modo complementario a las vías establecidas, cuando éstas existen, cabe ejercer respecto de ellos Derecho de Petición para conseguir una respuesta de las autoridades. A continuación presentamos una relación de tales derechos, la misma que refleja situaciones claras de lo señalado, pero con naturaleza sólo ilustrativa, pues, una interpretación más detallada del texto constitucional nos permite prever que la relación aumentaría ostensiblemente.

Sin considerar los derechos consagrados específicamente en el artículo 2º, respecto de los cuales después haremos una precisión, hemos identificado los siguientes artículos de la Constitución Política de 1993, cuyo contenido total o parcial, comprende derechos para cuyo ejercicio es necesario o posible ejercer el Derecho de Petición:

**1.- En el Título I, De la Persona y la Sociedad:**

**1.1** En el Capítulo I, Derechos Fundamentales de la Persona: artículo 3 (como se señaló, no se considera en esta relación al artículo 2).

**1.2** En el Capítulo II. De los Derechos Sociales y Económicos: artículos 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14,15,16,19,23,24,27,28 y 29.

**1.3** En el Capítulo IV, De la Función Pública: artículos 39, 40 y 41.

**2.- En el Título II, Del Estado y la Nación:**

**2.1** En el Capítulo 1, Del Estado, la Nación y el Territorio: artículos 44, 45, 50 y 51.

**3.- En el Título III, Del Régimen Económico:**

- 3.1 En el Capítulo I, Principios Generales: artículos 58, 59, 60, 61, 63 y 65.
- 3.2 En el Capítulo II, Del Ambiente y los Recursos Naturales: artículos 67, 68 y 69.
- 3.3 En el Capítulo III, De la Propiedad: artículo 70.
- 3.4 En el Capítulo IV, Del Régimen Tributario y Presupuestal: artículos 74, 77, 79 y 82.
- 3.5 En el Capítulo VI, Del Régimen Agrario y De las Comunidades Campesinas y Nativas: artículo 88.

**4.- En el Título IV, De la Estructura del Estado:**

- 4.1 En el Capítulo I, sobre el Poder Legislativo: artículos 96, 97, 99 y 102.
- 4.2 En el Capítulo IV, sobre el Poder Ejecutivo: artículo 118, especialmente los incisos 1, 3, 4,8,9,10,14,15,19,20,21,23 y 24.
- 4.3 En el Capítulo V, Del Consejo de Ministros: artículos 119 y 125 (especialmente los incisos 1, 2 y 3).
- 4.4 En el Capítulo VII, sobre Régimen de Excepción: Artículo 137.
- 4.5 En el Capítulo VIII, sobre el Poder Judicial: artículos 138, 139 (especialmente los incisos 2, 5, 7, 13, 14, 17, 21 y 22), 146 (especialmente el inciso 4) y 149.
- 4.6 En el Capítulo IX, Del Consejo Nacional de la Magistratura: artículos 152 y 154 (especialmente el inciso 3).
- 4.7 En el Capítulo X, Del Ministerio Público: artículo 159 (especialmente los incisos 3, 5 y 7).
- 4.8 En el Capítulo XI, De la Defensoría del Pueblo: artículo 162.
- 4.9 En el Capítulo XII, De la Seguridad y De la Defensa Nacional: artículos 163, 165, 166, 171 y 173.
- 4.10 En el Capítulo XIII, Del Sistema Electoral: artículos 178 (especialmente los incisos 1 y 3), 181, 182, 184 y 185.
- 4.11 En el Capítulo XIV, De la Descentralización, las Regiones y las Municipalidades: artículos 189, 190, 191, 192, 194, 195 y 197.

**5.- En el Título V, De las Garantías Constitucionales:**

- 5.1 Artículo 203.

**6.- En el Título VI, De la Reforma de la Constitución:**

- 6.1 Artículo 206 (especialmente el tercer párrafo).

**7.- En la Disposiciones Finales y Transitorias:**

- 7.1 Disposiciones Segunda, Octava y Undécima.

Adicionalmente, al analizar el artículo 2° de la Constitución, se evidencia la gran proximidad conceptual que existe entre el Derecho de Petición y varios de los derechos señalados en dicho artículo, entre los cuales cabe mencionar los

establecidos en los incisos 3, 4, 5, 8, 13, 17, 19 y 22. El Derecho de Petición también está ubicado dentro del mencionado artículo (inciso 18), compartiendo con los otros la calidad de Derecho Fundamental de la Persona. Igualmente existe proximidad conceptual entre el Derecho de Petición y los derechos contemplados en el Capítulo III, De los Derechos Políticos y De los Deberes, perteneciente al Título I, De la Persona y la Sociedad; así como con los señalados en el Capítulo III, De la Formación y Promulgación de las Leyes, perteneciente al Título IV, De la Estructura del Estado.

De lo señalado arribamos a la conclusión que la naturaleza del Derecho de Petición en el Perú también es *sui genesis* y de amplio espectro pues, formando parte del núcleo de la relación entre la autoridad y las personas, no puede ser absorbido por la naturaleza de algún derecho como los de participación ciudadana, libertad de expresión o como si fuera únicamente un medio de garantía de otros derechos. Realmente su naturaleza es comprehensiva o tiene elementos de otras, lo cual le confiere una naturaleza propia y especial.

Asimismo, al Derecho de Petición en el Perú no podemos considerarlo como derecho meramente residual y debilitado, sino como un derecho de múltiples manifestaciones y que incoa el ejercicio de todas las funciones del poder, indistintamente. Es decir, es un elemento del ordenamiento jurídico, lo suficientemente fuerte y básico como para impulsar contenidos nuevos a la relación entre las personas y la autoridad, así como para apoyar o complementar el ejercicio de otros derechos de las personas en sus relaciones con la autoridad. (Salazar, pp.198-199)

### **2.1.9.3 El Derecho de Petición en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional**

El Derecho de petición según las voces de nuestra jurisprudencia: Su contenido esencial está conformado por dos aspectos que aparecen de su propia naturaleza y

de la especial configuración que le ha dado la Constitución al reconocerlo: el primero es el relacionado estrictamente con la libertad reconocida a cualquier persona para formular pedidos escritos a la autoridad competente; y, el segundo, unido irremediamente al anterior, está referido a la obligación de la referida autoridad de otorgar una respuesta al peticionante. Esta respuesta oficial, de conformidad con lo previsto en el inciso 20) del artículo 2° de la Constitución, deberá necesariamente hacerse por escrito y en el plazo que la ley establezca. (STC Exp. N° 01420-2009-PA/TC)

Para el ejercicio de este Derecho Fundamental es necesario conocer las nociones que el Tribunal Constitucional ha establecido:

**a) ¿Cuál es su contenido?**

El derecho de petición previsto en el artículo 2°, inciso 20), de la Constitución, consiste en la facultad de cualquier persona de solicitar o petitionar algo, bien sea iniciando un procedimiento, contradiciendo actos administrativos, pidiendo informaciones, formulando consultas o presentando solicitudes a cualquiera de los órganos de la Administración, pero en él no se incluye el derecho a obtener una respuesta favorable a lo solicitado sino la respuesta expresa. (STC N° 0551-2001-AA/TC, fundamento 3)

**b) Tipos de petición que prevé la Ley N° 27444**

En la Ley N.º 27444, del Procedimiento Administrativo General, se pueden encontrar hasta cinco ámbitos de operatividad del Derecho de Petición, que son: **1. La petición graciosa:** Es aquella referida a la obtención de una decisión administrativa a consecuencia de la discrecionalidad y libre apreciación de un ente administrativo. **2. La petición subjetiva:** Es aquella referida a la solicitud individual o colectiva que tiene por objeto el reconocimiento administrativo de un derecho administrativo. **3. La petición cívica:** Es aquella referida a la

representación de un grupo indeterminado de personas o de la colectividad en su conjunto, la cual tiene por objeto la protección y promoción del bien común y el interés público. **4. La petición informativa:** Es aquella referida a la obtención de documentación oficial contenida en los bancos informativos o registros manuales de la institución requerida. **5. La petición consultiva:** Es aquella referida a la obtención de un asesoramiento oficial con relación a una materia administrativa concreta, puntual y específica. (STC N° 01042-2002-AA/TC, fundamento 2.2.1)

#### **c) Requisitos que debe cumplir el peticionante al solicitar algún acto**

En lo concerniente a la vulneración del derecho de petición de los recurrentes, resulta pertinente recordar que el Tribunal Constitucional ha sostenido en la STC N.º 1042-2002-AA que el derecho de petición, contenido en el inciso 20) del artículo 2º de nuestra Constitución Política, está conformado por dos aspectos, el primero de los cuales se relaciona con la libertad reconocida a cualquier persona para formular pedidos por escrito a la autoridad competente; y el segundo, vinculado inevitablemente al anterior, se refiere a la obligación de dicha autoridad de dar una respuesta al peticionante por escrito y en un plazo razonable, e implica, entre otros, los siguientes aspectos: a) admitir el escrito en el cual se expresa la petición; b) exteriorizar el hecho de la recepción de la petición; c) dar el curso correspondiente a la petición; d) resolver la petición, motivándola de modo congruente con lo peticionado, y e) comunicar al peticionante lo resuelto, aceptando o denegando lo solicitado (...).

Adicionalmente a lo dicho, es pertinente precisar que la petición, además de tener que ser formulada por escrito ante la autoridad administrativa pertinente, debe cumplir los requisitos establecidos por la mencionada Ley No 27444 (...), como son, entre otros, el contener los nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad, y, en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente; la expresión concreta de lo

pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando sea posible, los de derecho; el lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido; la indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida; y la dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente del domicilio real expuesto en virtud del numeral. (Exp. 04670-2005-AA FJ, 10-11)

**d) ¿Qué obligaciones genera?**

El derecho de petición comporta un conjunto de obligaciones explícitas o implícitas para la autoridad, que son: a) facilitar los medios para que el ciudadano pueda ejercitar el derecho de petición sin trabas innecesarias; b) abstenerse de cualquier acto que pueda significar una sanción al peticionante por el solo hecho de ejercer un derecho; c) admitir el escrito en el cual la petición se expresa; d) exteriorizar el hecho de la recepción de la petición; e) dar el curso que corresponda a la petición; f) resolver la petición con la motivación correspondiente; y g) comunicar al peticionante lo que se hubiese resuelto con relación a su pedido. (STC N° 0941-2001-AA/TC, fundamento 4)

**e) La respuesta que la Administración Pública debe dar ¿cómo tiene que ser?**

Debe quedar claramente establecido que la respuesta que las autoridades deben dar al administrado como consecuencia del derecho de petición no pueden ser genéricas ni imprecisas, sino concretas y específicas, en relación directa al objeto o materia de lo peticionado, de lo contrario la administración habrá lesionado el derecho de petición de la persona (STC N° 1634-2007-HD/TC, fundamento 3).



### **2.1.10 Ley del Procedimiento Administrativo General**

Sin perjuicio de considerar que en otros artículos de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante LPAG), también se hace referencia al Derecho de Petición, consideramos que para dar una primera ilustración conviene citar el Artículo 115°, que a la letra prescribe:

#### **“Artículo 115.- Derecho de petición administrativa**

115.1 Cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el Artículo 2 inciso 20) de la Constitución Política del Estado.

115.2 El derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia.

115.3 Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal”.

En esa misma línea, es posible advertir entonces, que el contenido esencial del derecho de Petición está conformado por la libertad que le es reconocida a cualquier persona para formular pedidos escritos a la autoridad competente, y, la obligación de la misma de responderle conforme a ley (en forma, plazo y con debida motivación).

Al respecto, Morón (2011) ha comentado que: “...La obligación de la autoridad, constitucionalmente, comprende los siguientes deberes secuenciales: (i) facilitar los medios para que el ciudadano pueda ejercitar el derecho de petición

sin trabas absurdas o innecesarias; (ii) abstenerse de cualquier forma o modo de sanción al peticionante, por el solo hecho de haber ejercido dicho derecho; (iii) admitir y dar el curso correspondiente a la petición, absteniéndose de cualquier forma de traba, suspensión o indefinición sobre el procedimiento; (iv) tutelar el derecho de petición del administrado para no perjudicarlo por formalidades; (v) resolver en el plazo señalado por la ley de la materia la petición planteada, ofreciendo la correspondiente fundamentación de la determinación; y, (vi) comunicar al peticionaste la decisión adoptada y en caso de no comunicarlo, admitir su sucedáneo: silencio administrativo”. (p.382)

De la misma forma, el citado autor ha conjugado que el artículo bajo comento, se ha encargado de desarrollar los alcances del inciso 20) del artículo 2º de la Constitución, refiriendo que se pueden presentar seis ámbitos de operatividad del derecho de petición; según los cuales existiría una clasificación legal de acuerdo a diversos Artículos de la LPAG, en el siguiente sentido:

- La Petición Graciable (Artículo 121);
- La Petición Subjetiva (Artículo 115);
- La Petición Cívica (Artículo 117);
- La Petición Informativa (Artículo 119);
- La Petición Consultiva (Artículo 120); y,
- La Petición Contradictoria (Artículo 118).

### **2.1.11 El Silencio Administrativo en el Derecho de Petición**

En el ámbito de las relaciones entre el administrado y las entidades públicas, la no manifestación oportuna de voluntad de la entidad (silencio) es considerado un hecho administrativo al cual le sigue un tratamiento de declaración ficta. Así, la discusión no se centra respecto a si la omisión de declaración conduce o no a una declaración de voluntad, como sucede en el derecho privado, sino respecto al

*sentido* de esta declaración de voluntad aparente dispuesta por la ley, y respecto a cuáles son los presupuestos básicos para su acogimiento. (Morón, 2008, pp.843-844)

Sobre esta consideración, el silencio administrativo es definido como un hecho al cual la ley concede consecuencias jurídicas con la finalidad de dar solución a la situación de desprotección o indefensión en que puede hallarse un administrado cuando el órgano administrativo no resuelve expresamente la petición o pretensión por él deducida dentro del término establecido. (Gómez, 2004)

Así, se concibe como un artificio jurídico que fue creado para proteger al interesado de los perjuicios que en determinados casos pueden seguir a la taciturnidad administrativa o, para ser más exacto, de ciertas manifestaciones de esa taciturnidad, que tiene diversas causas, una de las cuales, pero no la más importante, es la pereza de los servidores públicos, atribuyéndole al legislador la potestad de “interpretar” lo que una administración que “tiene algo que decir” está “dando a entender” cuando calla. (González, 2000, p.122)

Se trata en esencia de una ficción en tanto se parte de un hecho cierto, cual es el incumplimiento por parte de la administración pública de cumplir el deber legal de dar a conocer una respuesta a las pretensiones o peticiones formuladas por el particular. Se finge como verdad jurídica que la resolución se ha dictado, se finge que la administración pública ha cumplido su deber de responder, que el procedimiento ha terminado por acto expreso y que el acto que le pone fin tiene “un sentido positivo” (otorga lo pedido) o, que por el contrario, tiene un “sentido negativo” (deniega lo solicitado) con la finalidad de asegurar la celeridad y eficacia de las actuaciones administrativas ya que constituye una medida de presión y sanción a las autoridades para que cumplan sus funciones. (González, 2000, p.135)

Conforme sostiene el Tribunal Constitucional, el silencio administrativo constituye un privilegio del administrado frente a la administración para protegerlo ante la eventual mora de ésta en resolver su petición, pues quien incumple el deber de resolver no debe beneficiarse de su propio incumplimiento (SSTC Nros. 0815-2004-AA/TC y 4077-2004-AA/TC, fundamentos jurídicos nros. 2 y 1).

En la acepción más restrictiva, se refiere sólo a la inactividad formal de la administración ante una petición de uno o más particulares (Hutchinson, 2003, p.159). En este caso, para que la inactividad de la administración produzca efectos jurídicos es necesario que un precepto legal así lo establezca (Garrido, 1955, p.88).

En efecto, el derecho recurre a este artificio para proteger al ciudadano frente a una administración que utiliza su privilegio del acto previo para cerrarle el paso a la vía revisora ulterior o para impedirle el ejercicio de un derecho. Cuando haya caído en esta trampa, que es resultado de un mal uso, un uso arbitrario y artero de las potestades administrativas, el interesado tiene la posibilidad de escapar usando de este artificio jurídico que es el silencio administrativo. (González, 2000, p.136)

#### **2.1.11.1 Clases de silencio administrativo: positivo y negativo**

El silencio administrativo puede ser positivo o negativo. El silencio administrativo positivo procede únicamente en los supuestos en que la administración no resuelva el fondo de la petición del recurrente en el plazo de ley establecido. Esta modalidad opera de manera excepcional presumiendo a favor del administrado que la administración ha adoptado una respuesta de carácter positivo ante la petición formulada (Informe Defensorial N° 145, 2009, p.30). Esta doctrina ha sido confirmada por el Tribunal Constitucional que, en reiterada jurisprudencia,

ha señalado: “...el administrado puede acogerse al silencio administrativo positivo solo si existe mandato expreso que declare dicho mecanismo procesal”. (SSTC Nros. 1280-2002-AA/TC y 1484-2002-AA/TC, fundamentos jurídicos nros. 3 y 4 respectivamente)

En el silencio administrativo positivo existe una “ganancia” para el interesado y la administración no puede, por acto de “contrario imperio”, privar al particular de esa situación adquirida, cuya causa está en la desidia de aquélla, cuando no en la manifiesta voluntad de no resolver.

Por otro lado, el silencio administrativo negativo procede ante la omisión de respuesta por parte de la administración, pero entendiendo que la decisión de la autoridad es negativa, con la finalidad de permitir al interesado acceder a una vía revisora ulterior. De esta manera se evita que la combinación del acto previo con la inactividad formal de la administración volatilice el derecho del ciudadano a una tutela judicial efectiva. (González, 2000, pp.143-144)

El silencio administrativo negativo surge por disposición de la ley, pero no se aplica de manera automática pues dependerá de la voluntad del administrado recurrir al proceso contencioso-administrativo vencido el plazo establecido en la ley, o seguir esperando a que la administración responda algún día su petición o el recurso interpuesto en sede administrativa. (Informe Defensorial N° 145, 2009, pp.31-32)

Este carácter optativo de acogimiento al silencio administrativo negativo ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional que, a través de su doctrina jurisprudencial, ha puntualizado que: “... el administrado (...) transcurrido el plazo para que la Administración resuelva el recurso impugnativo interpuesto, tiene la potestad de acogerse al silencio administrativo y así acudir a la vía jurisdiccional, o de esperar el pronunciamiento expreso de la Administración. La no resolución del recurso impugnatorio dentro del plazo de 30 días no puede considerarse como causal de exclusión de la potestad del administrado de esperar

el pronunciamiento expreso de la Administración” (SSTC Nros. 0815-2004-AA/TC y 4077-2004-AA/TC, fundamentos jurídicos nros. 2).

En otra resolución más reciente, pero esta vez refiriéndose a la falta de respuesta de una solicitud del demandante, el Tribunal Constitucional ha reiterado su doctrina al señalar: “...habiendo transcurrido el plazo en exceso sin que la administración se haya pronunciado por la solicitud del demandante ha operado el silencio administrativo negativo, por lo que el recurrente de acuerdo al artículo 188º, numeral 188.3, de la Ley N° 27444 se encuentra habilitado para interponer los recursos impugnativos y las acciones judiciales pertinentes...” (STC N° 1972-2007-AA/TC, fundamento jurídico nro. 3).

En este orden de ideas, cabe afirmar que si bien esta figura tiene dos importantes clasificaciones, una negativa y otra positiva, su naturaleza en uno y otro caso es idéntica, independientemente del efecto que se le atribuya a la ausencia de la debida declaración expresa (estimatorio o desestimatorio). (Informe Defensorial N° 145, 2009, p.33)

#### **2.1.11.2 Presupuestos para la aplicación del silencio administrativo**

Para la aplicación del silencio administrativo se requiere que:

- a.** La petición sea admitida válidamente a trámite.
- b.** El supuesto esté previsto en el TUPA o en una norma expresa.
- c.** El petitorio del administrado sea jurídica y físicamente posible.
- d.** Haya transcurrido el término preciso para aprobar y notificar la decisión administrativa (dato objetivo).
- e.** La actuación del administrado sea de buena fe. (Informe Defensorial N° 145, 2009, p.74)

### 2.1.12 Los procedimientos administrativos

El procedimiento administrativo es un conjunto de actos y diligencias tramitados ante la entidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos del administrado, sea éste persona natural o jurídica, pública o privada. (Informe Defensorial N° 145, 2009, p.71)

Conforme a la LPAG, los procedimientos iniciados a pedido de parte son de dos clases: procedimiento de aprobación automática y procedimiento de evaluación previa (artículo 31°). La referida ley también prevé los siguientes procedimientos especiales: Trilateral (artículo 227°), sancionador (artículo 245°), de consulta y petición graciable (artículos 120° y 121°).

Los **procedimientos automáticos** son aquellos en que la solicitud es considerada aprobada desde su presentación ante la entidad competente bajo la siguiente condición: cumplir con los requisitos y entregar la documentación completa que se exige en el TUPA de la entidad. Ese es el caso, por ejemplo, de la obtención de copias certificadas y constancias, o de la autenticación de la firma de un funcionario, etc. En estos casos, las entidades no emiten ningún pronunciamiento expreso confirmatorio de la aprobación automática, debiendo sólo realizar la fiscalización posterior.

En cambio, los **procedimientos de evaluación previa** se caracterizan porque antes de que la administración emita su decisión, el recurso del administrado está sujeto a una substanciación, probanza y pronunciamientos previos de los órganos de la entidad; (STC N° 2753-2004-AC/TC, fundamento jurídico nro. 3) actividad procedimental que no se produce en los procedimientos de aprobación automática. (Informe Defensorial N° 145, 2009, p.72)

### **2.1.13 Vulneración del contenido esencial del Derecho de Petición**

El contenido esencial de un derecho fundamental está constituido por aquel núcleo mínimo e irreductible que posee todo derecho subjetivo reconocido en la Constitución, que es indisponible para el legislador, debido a que su afectación supondría que el derecho pierda su naturaleza y entidad. En tal sentido, se desatiende o desprotege el contenido esencial de un derecho fundamental cuando este queda sometido a limitaciones que lo hacen impracticable y lo despojan de la protección constitucional otorgada.

En el caso del derecho de petición, su contenido esencial está conformado por dos aspectos que aparecen de su propia naturaleza y de la especial configuración que le ha dado la Constitución al reconocerlo: el primero es el relacionado estrictamente con la libertad reconocida a cualquier persona para formular pedidos escritos a la autoridad competente; y el segundo, unido irremediamente al anterior, está referido a la obligación de la referida autoridad de otorgar una respuesta al peticionante.

Esta respuesta oficial, de conformidad con lo previsto en el inciso 20) del artículo 2° de la Constitución, deberá necesariamente hacerse por escrito y en el plazo que la ley establezca. Asimismo, la autoridad tiene la obligación de realizar todos aquellos actos que sean necesarios para evaluar materialmente el contenido de la petición y expresar el pronunciamiento correspondiente, el mismo que contendrá los motivos por los que se acuerda acceder o no a lo peticionado, debiendo comunicar lo resuelto al interesado o interesados. (Exp. 05265-2009-AA, FJ de 3 a 5)



### **2.1.13.1 Formas en que se concretiza la vulneración del Derecho de Petición**

El Derecho de Petición se vulnera, en el marco de los razonamientos que fueran explanados, cuando la autoridad, funcionaria pública o funcionario público se rehúsa o niega a aceptar las peticiones que le son formuladas; no se les da trámite; no responde a las solicitudes realizadas o cuando al responderlas, tal contestación resulta extemporánea o inoportuna conforme a una simple contabilización de los días dentro de los cuales debió contestarse; también, se infringe el mencionado derecho al darse una respuesta inapropiada o incoherente con lo formulado por la peticionaria o peticionario, es decir, cuando se tiene una respuesta cualquiera, sin ninguna congruencia con lo pedido o cuando a pesar de la oportunidad de la respuesta, en ésta se alude a temas diferentes a los planteados. (Díaz Mendoza, 2013, p.101)

### **2.1.14 Las Barreras Burocráticas**

Las barreras burocráticas son todas aquellas exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones y/o cobros que impongan las entidades de la administración pública (en adelante, «entidad» o «entidades»), dirigidos a condicionar, restringir u obstaculizar el acceso y/o permanencia de los agentes económicos en el mercado y/o que puedan afectar a los administrados en la tramitación de procedimientos administrativos sujetos a las normas y/o principios que garantizan la simplificación administrativa.

Tales medidas pueden materializarse o estar contenidas en disposiciones administrativas (Ejemplo: decreto supremo, resolución ministerial, resolución directoral, ordenanza municipal u otra norma de rango administrativo), en actos administrativos dirigidos a una persona natural o jurídica específica (Ejemplo: oficio, carta, resolución administrativa) o en actuaciones materiales que

aprueben, emitan o realicen las entidades como las municipalidades, los gobiernos regionales, los ministerios y, en general, cualquier otra entidad, estatal o sujeta al régimen privado, a que se refiere el artículo I del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, que ejerza función administrativa.

En ese sentido, es importante señalar que las barreras burocráticas tienen origen en el ejercicio de la función administrativa y no en otras funciones como la legislativa o la jurisdiccional. Por esa razón, cualquier otra medida que sea impuesta por el Estado (Ejemplo: leyes aprobadas por el Congreso de la República o decretos legislativos aprobados por el Presidente de la República y sus ministros) en ejercicio de una función distinta a la función administrativa, no puede ser considerada como una barrera burocrática, aun cuando esta condicione o regule el desarrollo de actividades económicas o establezca reglas para la tramitación de procedimientos administrativos. (Indecopi - Manual sobre Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas. Lima, 2017, p.5)

**Ejemplos de barreras burocráticas:**

- La exigencia del certificado de mudanza domiciliaria u otra constancia de similar naturaleza.
- Los requisitos para obtener una licencia de funcionamiento.
- La imposición de una vigencia determinada a una licencia de funcionamiento, cuando el administrado no lo ha solicitado.
- El impedimento de presentar escritos o solicitudes.
- El derecho de trámite de un procedimiento para la obtención de una autorización para la ubicación de anuncios publicitarios en vías públicas.

Fuente: INDECOPI

#### **2.1.14.1 Ejercicio de las barreras burocráticas**

Como se ha indicado en el ítem anterior, las barreras burocráticas son establecidas en ejercicio de la función administrativa por las entidades, quienes deben actuar

con el propósito de brindar tutela a los intereses públicos que tienen a su cargo de acuerdo con sus competencias y según la finalidad para las cuales fueron creadas, procurando conseguir el equilibrio de esos intereses con el interés privado que manifiestan los agentes económicos y/o ciudadanos en general en el ejercicio de sus derechos, como el derecho a la libre iniciativa privada, la libertad de empresa o el Derecho de Petición.

Las barreras burocráticas impuestas con sujeción a la ley y a criterios razonables adquieren una connotación positiva, ya que coadyuvan al funcionamiento de las entidades y a la tramitación de los procedimientos que los agentes económicos y ciudadanos en general inician ante ellas, así como al establecimiento de reglas para el desarrollo de actividades y, de ese modo, ordenar la participación de los agentes económicos en el mercado (tanto para el ingreso como para su permanencia en él). De ese modo, las barreras burocráticas permiten la identificación de las exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones y/o cobros que deben ser observados por los agentes económicos y ciudadanos en general para llevar a cabo en forma legal las actividades económicas de su elección y/o para la tramitación de procedimientos en los cuales intervienen en calidad de administrados.

Por otro lado, las barreras burocráticas que son establecidas sin observar las formalidades y procedimientos establecidos por el ordenamiento legal vigente, que no se encuadran dentro de las atribuciones y competencias de la entidad que las impone, que contravienen las leyes sobre simplificación administrativa o cualquier otro dispositivo legal, o que no se ajustan a criterios razonables, adquieren una connotación negativa, ya que devienen en ilegales y/o carentes de razonabilidad. (INDECOPI - Manual sobre Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas. Lima, 2017, p.6)

**Ejemplos de barreras burocráticas ilegales:**

La exigencia de un requisito para la obtención de una licencia de funcionamiento que no está contenido en la relación de requisitos que como máximo pueden ser solicitados de acuerdo con el artículo 7 de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento.

El cobro de derechos de tramitación en función del valor de la obra para la obtención de una licencia de edificación, ya que el artículo 31 de la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones, establece que los derechos de tramitación deben ser determinados de acuerdo con la prestación del servicio.

**Ejemplos de barreras burocráticas carentes de razonabilidad:**

La imposición de una restricción horaria de funcionamiento a todos los establecimientos existentes en un determinado distrito, sin haber fundamentado previamente su razonabilidad. La prohibición de ubicar elementos de publicidad exterior en zonas residenciales, sin haber fundamentado previamente su razonabilidad.

Fuente: INDECOPI

#### **2.1.14.2 Razones por las cuáles las Entidades no deben imponer y/o aplicar barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad**

- Como órganos que conforman el Estado, las entidades son garantes del ejercicio de los derechos a la libre iniciativa privada, libertad de empresa y de petición, lo que implica que no pueden restringir estos derechos mediante exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones o cobros que no resulten legales y que no tengan un fundamento razonable.
- Las entidades deben ejercer sus funciones en el marco de las competencias que las leyes y la Constitución Política del Perú les han atribuido. Ejercer una práctica contraria supondría una vulneración del Principio de Legalidad.
- Al no tener un sustento legal o racional, la imposición y/o aplicación de las barreras burocráticas perjudica el desarrollo de las actividades económicas, ya que impide, de un lado, que nuevos agentes económicos ingresen a un

mercado, y de otro, que los agentes económicos que ya están participando en uno, puedan continuar haciéndolo.

- La imposición y/o aplicación de las barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad tiene incidencia en el desarrollo de diversas industrias y sectores económicos, puesto que puede afectar significativamente la competitividad en estos mercados.
- La imposición y/o aplicación de las barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad hace más costosa la realización de actividades económicas, debido a que los agentes económicos deben de asumir medidas no previstas legalmente o que no tienen una justificación racional. (Indecopi - Manual sobre Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas. Lima, 2017, p.12-13).

#### **2.1.14.3 La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas**

La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, la CEB) es un órgano colegiado del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) encargado de aplicar las leyes que regulan el control posterior y la eliminación de las barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad que condicionen, restrinjan u obstaculicen el acceso y/o permanencia de los agentes económicos en el mercado y/o puedan afectar a los administrados en la tramitación de procedimientos administrativos sujetos a las normas y/o principios que garantizan la simplificación administrativa.

De acuerdo con el Decreto Legislativo N° 1256, que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, la CEB puede conocer las barreras burocráticas materializadas o contenidas en disposiciones

administrativas, en actos administrativos dirigidos a una persona natural o jurídica específica o en actuaciones materiales, con la finalidad de emitir un pronunciamiento acerca de su legalidad y/o razonabilidad. (Indecopi - Manual sobre Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas. Lima, 2017, p.7).

#### **2.1.14.4 La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas puede imponer Multas**

La CEB tiene competencias para sancionar con multa de hasta veinte (20) UIT a las entidades, funcionarios y servidores públicos, así como cualquier persona que ejerza funciones administrativas, que apliquen barreras burocráticas declaradas ilegales y/o carentes de razonabilidad.

A continuación, se detalla la lista de infracciones sancionables por la CEB, según el sujeto infractor:

##### **i) A los funcionarios, servidores públicos y cualquier persona que ejerza función administrativa:**

- Cuando incumplan el mandato de inaplicación con carácter general de una barrera burocrática declarada ilegal en un procedimiento de iniciado a petición de parte o de oficio, contenida o materializada en una disposición administrativa.
- Cuando incumplan el mandato de inaplicación al caso concreto de una barrera burocrática declarada ilegal o carente de razonabilidad en un procedimiento iniciado a petición de parte, contenida o materializada en disposiciones, actos administrativos o actuaciones materiales.

- Cuando apliquen u ordenen aplicar la barrera burocrática declarada carente de razonabilidad en un procedimiento iniciado de oficio, o cuando pudiendo disponer su inaplicación, omitan hacerlo.
  - Cuando, luego de publicado lo resuelto en los procedimientos de oficio iniciados con anterioridad a la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1256, apliquen u ordenen aplicar la barrera burocrática previamente declarada ilegal y/o carente de razonabilidad, o cuando pudiendo disponer su inaplicación, omitan hacerlo.
  - Cuando incumplan el mandato de inaplicación de la barrera burocrática declarada ilegal y/o carente de razonabilidad en un procedimiento iniciado de parte tramitado con las normas que regían la materia antes de la vigencia del Decreto Legislativo N° 1256.
- ii) **A las entidades, cuando se verifique que alguno de sus funcionarios, servidores públicos o cualquier persona que ejerza en su nombre, función administrativa por delegación, bajo cualquier régimen laboral o contractual, aplica u ordena la aplicación de barreras burocráticas analizadas en procedimientos iniciados a petición de parte o de oficio que involucren alguno de los supuestos que se detalla a continuación:**
- a) Exigir requisitos adicionales a la lista de requisitos máximos establecidos en las siguientes leyes y/o dispositivos normativos:
- Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento.
  - Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones y su reglamento.
  - Ley N° 29022, Ley para el Fortalecimiento de la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones y su reglamento.

- Ley N° 30477, Ley que regula la ejecución de obras de servicios públicos autorizadas por las municipalidades en las áreas de dominio público, y su reglamento.
  - Aquellos dispositivos legales que sustituyan o complementen los dispositivos anteriores.
- b)** Exigir requisitos que no constan en el Texto Único de Procedimientos Administrativos -TUPA de la entidad.
- c)** Exigir requisitos que, estando en el TUPA de la entidad, no cuentan con sustento normativo vigente.
- d)** Exigir documentación o información prohibida de solicitar para la tramitación de procedimientos administrativos de acuerdo con lo previsto en la Ley N° 27444, el Decreto Legislativo N° 1246 y otras normas que contengan disposiciones sobre esta materia.
- e)** Negarse a recibir la documentación o información a la que están obligadas las entidades en reemplazo de documentación oficial para la tramitación de procedimientos administrativos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 41 de la Ley N° 27444.
- f)** Exigir el pago de derechos de trámite incurriendo en cualquiera de los siguientes supuestos:
- En procedimientos iniciados de oficio.
  - En procedimientos en los que se ejerce el derecho de petición graciable.
  - Para la tramitación de una denuncia por infracciones funcionales de sus funcionarios.



- Para la tramitación de una denuncia por infracciones que deban ser conocidas por las Oficinas de Auditoría Interna.
  - Sin que la entidad esté facultada por ley, o por norma de similar fuerza y rango, para crear el referido derecho de trámite.
  - Que no hayan sido aprobadas por la norma que exige el marco legal vigente.
  - Que no estén ratificados por la municipalidad provincial correspondiente, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
  - Que no consten en el TUPA de la entidad.
  - Que se cobren por etapas en la tramitación de un procedimiento administrativo.
  - Que no correspondan al importe del costo que su ejecución genera para la entidad por el servicio prestado durante toda su tramitación o que no correspondan al costo real de producción de documentos que expida la entidad.
  - Que superen la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente, salvo que se encuentren acogidos al régimen de excepción a que se refiere el numeral 45.1 del artículo 45 de la Ley N° 27444 y/o el artículo 70 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal aprobado por el Decreto Supremo N° 156-2004-EF.
  - Que sean cobrados de manera diferenciada para dar preferencia o tratamiento especial a una solicitud distinguiéndola de las demás de su mismo tipo.
  - Que sean cobrados de manera discriminatoria, en función del tipo de administrado que siga el procedimiento administrativo.
- g)** Establecer plazos mayores a los máximos establecidos en las siguientes leyes y/o dispositivos normativos:
- Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento;

- Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones y su reglamento; o,
  - Los dispositivos legales que regulan el despliegue para la ejecución, mantenimiento y/o implementación de infraestructura en servicios públicos, así como aquellos que regulan el otorgamiento de licencias, autorizaciones y/o permisos para la realización de actividades industriales, comerciales o de servicios, públicos o privados.
- h)** Desconocimiento del efecto del silencio administrativo positivo.
- i)** Desconocimiento de la aprobación automática, cuando ha operado respecto de solicitudes de licencias, autorizaciones y/o permisos para el despliegue, ejecución, mantenimiento y/o implementación de infraestructura en servicios públicos, así como para la realización de actividades industriales, comerciales o de servicios, públicos o privados, de acuerdo con el Silencio Administrativo, o leyes especiales.
- j)** Impedir y/o negar la presentación de solicitudes o escritos, contraviniendo las normas que garantizan el derecho de petición en sede administrativa.
- k)** Suspender la tramitación de los procedimientos administrativos, sin contar con una ley o mandato judicial que autorice expresamente a ello.
- l)** Imponer un plazo a la vigencia de las autorizaciones otorgadas para la realización de actividades económicas, sin que exista una ley especial que disponga expresamente tal plazo. Imponer nuevas observaciones que no fueron formuladas en una primera oportunidad, vulnerando lo establecido en el artículo 126.2 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. (Indecopi - Manual sobre Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas. Lima, 2017, p.17-21)

### **2.1.15 Información y documentación que las entidades están prohibidas de solicitar**

El inciso 40.1 del artículo 40 de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece una lista de la información o documentación que las entidades están prohibidas de solicitar a los administrados para la tramitación de procedimientos administrativos. La finalidad de ello es que la información o la documentación que sean exigidos por las entidades para la realización de trámites administrativos sean simples y razonables. Las prohibiciones son las siguientes:

- Aquella que la entidad solicitante genere o posea como producto del ejercicio de sus funciones públicas conferidas por la Ley o que deba poseer en virtud de algún trámite realizado anteriormente por el administrado en cualquiera de sus dependencias, o por haber sido fiscalizados por ellas durante cinco (5) años anteriores inmediatos, siempre que los datos no hubieran sufrido variación.
- Aquella que haya sido expedida por la misma entidad o por otras entidades públicas del sector.
- Más de dos ejemplares de un mismo documento, salvo que sea necesario notificar a otros interesados.
- Fotografías personales, salvo para obtener documentos de identidad, pasaporte, licencias o autorizaciones de índole personal, por razones de seguridad nacional y seguridad ciudadana.
- Documentos de identidad personal distintos al Documento Nacional de Identidad (DNI). Para el caso de los ciudadanos extranjeros, solo se exigirá carné de extranjería o pasaporte.
- Recabar sellos de la propia entidad.
- Documentos o copias nuevas.
- Constancia de pago realizado ante la propia entidad por algún trámite.

- Aquella que se acreditó o debió acreditarse en una fase anterior o para obtener la culminación de un trámite anterior ya satisfecho.
- Aquella información o documentación que las entidades administren, recaben, sistematicen, creen o posean respecto de los usuarios o administrados y que están obligadas a suministrar o poner a disposición de las demás entidades que las requieran para la tramitación de sus procedimientos administrativos y para sus actos de administración interna.

Sobre lo señalado en este último párrafo, el Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba medidas de simplificación administrativa, ha establecido que las entidades están prohibidas de exigir a los administrados la información que puedan obtener directamente de la interoperabilidad cuando se implemente este sistema, la cual está referida a lo siguiente:

- Identificación y estado civil
- Antecedentes penales, judiciales y policiales
- Grados y Títulos
- Vigencia de poderes y designación de representantes legales
- Titularidad o dominio sobre bienes registrados

Asimismo, el referido decreto legislativo ha establecido que las entidades están prohibidas de exigir a los administrados los siguientes documentos:

- Copia del DNI.
- Copias de partidas de nacimiento o de bautizo cuando se presente el DNI, excepto en los casos en los procedimientos donde resulte esencial acreditar la filiación y esta no pueda ser acreditada fehacientemente por otro medio.

- Copias de partidas de nacimiento o certificado de defunción emitidas en fecha reciente o dentro de un período máximo.
- Legalización notarial de firmas, salvo que se exija por ley expresa.
- Copia de la ficha RUC o certificado de información registrada en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (Sunat).
- Certificados o constancias de habilitación profesional o similares expedidos por los Colegios Profesionales, cuando dicha calidad pueda ser verificada a través del respectivo portal institucional.
- Cualquier otro requisito que acredite o proporcione información que conste en registros de libre acceso a través de internet u otro medio de comunicación pública.
- Certificado de mudanza domiciliaria u otras constancias de similar naturaleza. (Indecopi - Manual sobre Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas. Lima, 2017, p.26-27)

#### **2.1.16 Responsabilidad de las autoridades y personal al servicio de la administración pública**

Según el artículo 259.1 de la Ley LPAG, “Las autoridades y personal al servicio de las entidades, independientemente de su régimen laboral o contractual, incurrir en falta administrativa en el trámite de los procedimientos administrativos a su cargo y, por ende, son susceptibles de ser sancionados administrativamente suspensión, cese o destitución atendiendo a la gravedad de la falta, la reincidencia, el daño causado y la intencionalidad con que hayan actuado, en caso de:

1. Negarse a recibir injustificadamente solicitudes, recursos, declaraciones, informaciones o expedir constancia sobre ellas.

2. No entregar, dentro del término legal, los documentos recibidos a la autoridad que deba decidir u opinar sobre ellos.
3. Demorar injustificadamente la remisión de datos, actuados o expedientes solicitados para resolver un procedimiento o la producción de un acto procesal sujeto a plazo determinado dentro del procedimiento administrativo.
4. Resolver sin motivación algún asunto sometido a su competencia.
5. Ejecutar un acto que no se encuentre expedito para ello.
6. No comunicar dentro del término legal la causal de abstención en la cual se encuentra incurso.
7. Dilatar el cumplimiento de mandatos superiores o administrativo o contradecir sus decisiones.
8. Intimidar de alguna manera a quien desee plantear queja administrativa o contradecir sus decisiones.
9. Incurrir en ilegalidad manifiesta.
10. Difundir de cualquier modo o permitir el acceso a la información confidencial a que se refiere el numeral 169.1 de este TUO.
11. No resolver dentro del plazo establecido para cada procedimiento administrativo de manera negligente o injustificada.
12. Desconocer de cualquier modo la aplicación de la aprobación automática o silencio positivo obtenido por el administrado ante la propia u otra entidad administrativa.
13. Incumplir con los criterios, procedimientos y metodologías para la determinación de los costos de los procedimientos y servicios administrativos.
14. Cobrar montos de derecho de tramitación por encima de una (1) UIT, sin contar con autorización previa.
15. No aplicar el procedimiento estandarizado aprobado.
16. Cobrar montos de derecho de tramitación superiores al establecido para los procedimientos estandarizados.
17. Proponer, aprobar o exigir procedimientos, requisitos o tasas en contravención a los dispuestos en esta ley y demás normas de simplificación, aunque consten en normas internas de las entidades o Texto Único de Procedimientos Administrativos.
18. Exigir a los administrados la presentación de documentos prohibidos de solicitar o no admitir los sucedáneos documentales considerados en la presente ley, aun cuando su exigencia se base en alguna norma interna de la entidad o en su Texto Único de Procedimientos Administrativos.
19. Suspender la admisión a trámite de solicitudes de los administrados por cualquier razón.

20. Negarse a recibir los escritos, declaraciones o formularios presentados por los administrados, o a expedir constancia de su recepción, lo que no impide que pueda formular las observaciones en los términos a que se refiere el artículo 134;
21. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la normativa no lo exija.
22. Otros incumplimientos que sean tipificados por Decreto Supremo refrendado por Presidencia del Consejo de Ministros”.

Cabe señalar que el TUPA es un documento de gestión institucional creado para brindar información a los ciudadanos sobre todos los procedimientos administrativos que se tramitan ante las entidades. En él están contenidos todos los procedimientos administrativos, así como los servicios prestados en exclusividad por cada entidad de la administración pública.

Asimismo, con relación a la exigencia de pagos contenidos en el TUPA, cabe precisar que, siguiendo el precedente vinculante recaído en la STC N° 3741-2004-AA/TC, fundamento jurídico N° 50.b; el artículo 14° del Decreto Supremo N° 079-2007-PCM prohíbe a las entidades cobrar tasa alguna en un procedimiento administrativo como condición o requisito previo a la impugnación de un acto emitido por la propia entidad por ser contraria a los derechos constitucionales del debido proceso, de petición y acceso a la tutela jurisdiccional, siendo nula la norma que aprueba dicho cobro. (Informe Defensorial N° 145, 2009, pp.90-91)

#### **2.1.17 Medios para denunciar al funcionario y servidor público**

Para denunciar a los funcionarios y servidores públicos por las irregularidades anotadas, se han previsto dos medios: la queja y las denuncias, el primero ante el superior jerárquico y el segundo ante el Órgano de Control Institucional (OCI) de la entidad respectiva. Dichas acciones, sin embargo, son de carácter excluyente, es decir, la interposición de la queja inhabilita al administrado o a la administrada

para interponer la denuncia ante el OCI. No obstante, la interposición de cualquiera de dichas medidas no constituye un impedimento para el inicio de las acciones civiles y penales a las que hubiere lugar de ser el caso. (Informe Defensorial N° 145, 2009, p.91)

### **2.1.18 Mecanismos para la defensa del Derecho de Petición**

Ahora bien, ¿qué hacer cuando se vulnera el derecho constitucional a dirigir peticiones y a obtener oportuna y adecuada respuesta?, ¿existen mecanismos para atacar bien sea la resistencia de las funcionarias públicas y funcionarios públicos a recibir o tramitar las peticiones?, ¿hay algún modo de obligar a la autoridad a dar respuesta y, por ende, a que cese la inactividad o abstención? o ¿de exigir nuevo pronunciamiento cuando éste no fuere coherente a lo petitionado? La respuesta a tales inquietudes debe ser positiva, en el sentido de que la Constitución y la ley han consagrado mecanismo para hacer tutelables los derechos constitucionales y, en el caso particular, el derecho fundamental de peticionar, encontrando como medios específicos para su defensa: la queja o reclamo, la demanda por abstención o carencia y el amparo constitucional. (Díaz Mendoza, 2013, p.105)

Al respecto, corresponde mencionar los siguientes mecanismos para la defensa del Derecho de Petición:

#### **a) La Queja**

La Ley del Procedimiento Administrativo General prevé la posibilidad que ante el retardo, omisión, distorsión o incumplimiento de cualquier procedimiento, trámite o plazo por parte de los funcionarios (as) pueda interponerse una queja ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento.



Habida cuenta, la queja prevista en el artículo 167° de la Ley del Procedimiento Administrativo General constituye un recurso administrativo, aun cuando no tenga por objeto –como todo recurso– la impugnación de un acto en sede administrativa, tal valoración se debe al conjunto de requisitos exigidos por la Ley para su presentación. Esto es, ha de intentarse ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, de manera escrita, citándose el deber infringido y la norma que lo exige, ha de ser resuelto dentro de los tres días siguientes, previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado, y no tiene –al igual que el resto de los recursos– carácter suspensivo, pues establece expresamente la norma que la queja no acarrea la paralización del procedimiento, y la resolución será irrecurrible.

Otra parte de la doctrina estima que lo establecido en el artículo 167° de la Ley del Procedimiento Administrativo General no puede calificarse como recurso, dado que la norma no tiene como objeto la impugnación de un acto dictado en sede administrativa, sino la corrección de hechos u omisiones de la Administración Pública en la tramitación del procedimiento administrativo.

De allí, que con la queja se cuestiona una conducta que afecta la tramitación, mas no se impugna un acto final, por lo demás, a diferencia de los recursos que inician un procedimiento administrativo –claro está de segundo grado– es nota esencial que la queja se produce en el inter de formación del mismo.

En consecuencia, para este sector de la doctrina jurídica la queja no es un recurso administrativo en sí, no tiene entidad como tal, puesto que no puede ser reproducida ante los tribunales, es decir, su tramitación no concluye con la producción de un acto administrativo recurrible posteriormente por el o la reclamante, tanto en sede administrativa como ante la jurisdicción contencioso administrativa, porque con su interposición no se busca la producción de un acto

administrativo que en forma directa beneficie o afecte los derechos subjetivos o intereses del o la reclamante. Así, el reclamo puede concluir con la sanción del superior jerárquico inmediato al funcionario infractor o funcionaria infractora, vale decir, puede terminar con un acto administrativo cuya destinataria o destinatario no es la o el reclamante sino la funcionaria infractora o el funcionario infractor, quien sería la única persona legitimada para intentar un recurso contra esa medida. (Díaz Mendoza, 2013, p.106)

Sobre el particular, mediante la queja es indudable que estamos en presencia de un medio–ejercitable en sede administrativa– destinado a lograr el goce, disfrute y efectividad del derecho constitucional de petición y su correlativo de obtener oportuna y adecuada respuesta, con él la conducta administrativa que se desea corregir no es más que la inacción o inactividad de la Administración. Al respecto, vale la pena traer a colación el contenido de la norma que se viene comentando, la cual establece:

**Artículo 167.- Queja por defectos de tramitación**

167.1. En cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.

167.2. La queja se presenta ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, citándose el deber infringido y la norma que lo exige. La autoridad superior resuelve la queja dentro de los tres días siguientes, previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado.

167.3. En ningún caso se suspenderá la tramitación del procedimiento en que se haya presentado queja, y la resolución será irrecurrible.

167.4. La autoridad que conoce de la queja puede disponer motivadamente que otro funcionario de similar jerarquía al quejado, asuma el conocimiento del asunto.

167.5. En caso de declararse fundada la queja, se dictarán las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento, y en la misma resolución se dispondrá el inicio de las actuaciones necesarias para sancionar al responsable.

## **b) La demanda de Acción Amparo**

Nuestra Constitución Política en su artículo 200°, inciso 2), establece que: “Son garantías constitucionales: (...) 2) La Acción de Amparo, que procede contra el hecho u omisión, por parte de cualquier autoridad, funcionario o persona, que vulnera o amenaza los demás derechos reconocidos por la Constitución, con excepción de los señalados en el inciso siguiente. No procede contra normas legales ni contra Resoluciones Judiciales emanadas de procedimiento regular”.

Advirtiendo que la finalidad de los procesos constitucionales, de conformidad al artículo 1° del Código Procesal Constitucional, es proteger los derechos constitucionales, reponiendo las cosas al estado anterior a la violación o amenaza de violación de un derecho constitucional, o disponiendo el cumplimiento de un mandato legal o de un acto administrativo; por ello es que se declarará la improcedencia de la demanda cuando se pretenda a través de estos procesos el reconocimiento de un derecho y no la restitución del mismo, en clara contravención con su finalidad. Desprendiéndose del artículo 5° inciso 2 del Código Procesal Constitucional que actualmente el proceso de amparo está configurado en nuestro ordenamiento jurídico como un proceso subsidiario y excepcional, al no proceder cuando existan vías procedimentales específicas, igualmente satisfactorias, para la protección del derecho constitucional amenazado o vulnerado; pretendiendo esta regulación un proceso de amparo que atienda pretensiones urgentes que requieran una tutela rápida.

En ese sentido, el medio procesal de defensa del derecho de petición es el proceso de amparo. Sobre el particular, cabe resaltar que el Tribunal Constitucional viene emitiendo sentencias concernientes al Derecho de Petición; así tenemos: STC N° 05265-2009-PA/TC y N° 03410-2010-PA/TC, entre otras.

### **2.1.19 Labor de la Defensoría del Pueblo en materia de petición**

La Defensoría del Pueblo fue creada por la Constitución Política de 1993 con la finalidad de brindar protección institucional a los derechos fundamentales de las personas, supervisar el correcto funcionamiento de la administración pública y la adecuada prestación de los servicios públicos, conforme prescribe el artículo 162° de la Constitución Política del Estado establece que la Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo encargado de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, así como de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la adecuada prestación de los servicios públicos.

Dentro de ese contexto normativo, la Defensoría del Pueblo ha mantenido una activa línea de actuación respecto de las labores que desarrolla la administración pública, supervisando la legalidad de las actuaciones de la administración estatal y, sobre todo, orientando sus acciones de persuasión a lograr que se eliminen prácticas opuestas a una política de buena administración y buen gobierno. De esa manera, su actuación ha buscado brindar protección a los derechos de las personas frente a actos de la administración estatal que pusieran en riesgo el contenido de éstos, al margen de que proviniesen de las entidades nacionales, regionales o locales. Paralelamente, mediante sus intervenciones, la Defensoría del Pueblo ha intentado coadyuvar a que los ciudadanos y ciudadanas adquieran un mayor conocimiento de sus derechos como administrados y administradas.

En ese sentido, promueve la recuperación de los valores éticos como la responsabilidad en el ejercicio de la función pública, la transparencia, el buen gobierno y el buen servicio al ciudadano, que constituyen la base de la institucionalidad democrática en todos los niveles de gobierno en el que se desarrollen. (Informe Defensorial N° 133, pp.13-14)

Asimismo, la Defensoría del Pueblo actúa en casos de manifiesta vulneración de derechos y particular estado de indefensión de cierto grupo de la población mediante la presentación de demandas de inconstitucionalidad. (Informe Defensorial N° 133, 2008, pp.13-14)

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo también interviene a través de la formulación de recomendaciones y recordatorios de carácter colectivo con que se busca dar solución a problemas que afectan a amplios grupos de la población.

Desde el inicio de sus funciones, la Defensoría del Pueblo ha mantenido una constante relación con las entidades públicas del país en el marco de sus competencias constitucionales de defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad, la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. (Informe Defensorial N° 133, p.18)

La Defensoría del Pueblo conforme a sus atribuciones, viene formulando recomendaciones y recordatorios de sus deberes legales a las entidades públicas. De igual modo, la problemática que encierra la administración pública ha sido expuesta a la representación nacional en los Informes Anuales que la Defensoría del Pueblo presenta ante el Congreso de la República.

Al respecto, resulta oportuno traer a colación las siguientes normas del texto constitucional:

Se encuentra en el deber de hacer todo lo que esté a su alcance a los fines de velar por el respeto efectivo del Derecho de Petición y de oportuna y adecuada respuesta. Sin embargo, es oportuno aclarar que conforme a la Constitución Política del Perú y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, no está facultada para subrogar a la Administración Pública y, por ende, a la autoridad, funcionario público a quien se le ha dirigido una petición.

A ello también habría que agregar que tampoco está facultada para coaccionar, constreñir u obligar a la destinataria o destinatario de la petición a dar oportuna y adecuada respuesta, ni mucho menos aplicar sanciones administrativas dado la naturaleza eminentemente persuasiva del órgano constitucional en referencia.

Sobre el particular, Díaz Mendoza (2013) indica lo que sí podría realizar la Defensoría del Pueblo, al recibir una queja por presunta vulneración del derecho constitucional de petición es lo siguiente:

- a) Dar inicio a la correspondiente investigación a los fines de verificar los hechos planteados por la peticionaria o peticionario.
- b) Una vez constatada la vulneración del derecho, la Defensoría del Pueblo deberá procurar el restablecimiento de la situación jurídica infringida mediante el ejercicio de la magistratura de la persuasión. Para tal fin, podrá recurrirse a la realización de traslado u oficios, o cualquier otra actuación equivalente dirigida a alcanzar que la Administración brinde respuesta a la peticionaria o peticionario; y
- c) En caso que las actuaciones emprendidas por la Defensoría del Pueblo resultaren infructuosas, deberá orientarse a la peticionaria o peticionario sobre las alternativas judiciales que dispone para la garantía de sus derechos, así como los procedimientos aplicables. (pp.144-145)

### **2.1.20 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado**

Posteriormente, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declaró al Estado peruano en proceso de modernización en

sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático descentralizado y al servicio del ciudadano.

En dicho marco normativo se estableció como finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. Así, el objetivo central del proceso de modernización es alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía con canales efectivos de participación ciudadana, descentralizado y desconcentrado, transparente en su gestión, con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados. (Informe Defensorial N° 145, 2009, p.68)

### **2.1.21 La calidad en las Administraciones Públicas**

En principio, conviene recordar que “las Administraciones Públicas constituyen los instrumentos que tienen los Estados y que ejecutan los gobiernos para el desarrollo de políticas públicas con el fin de garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos, asegurar el cumplimiento de sus obligaciones cívicas y facilitar la prestación de los servicios básicos” (Camarasa, 2004, p.9).

En ese sentido, con el transcurrir de los años y como una característica propia del proceso de consolidación de la democracia, la ciudadanía ya no sólo exige el acceso a los principales servicios públicos (por ejemplo, salud, educación, seguridad), sino que también demanda la calidad de los mismos. Ello constituye un nuevo reto para los Estados, quienes se han visto obligados a realizar procesos de reforma y modernización de sus Administraciones Públicas con la necesidad no sólo de ser eficaces en la gestión sino también prestar servicios con eficiencia y sobre todo con calidad. (Díaz, 2008, p.5)

Para hacer frente a dicho reto, surge lo que muchos denominan “el paradigma de la nueva gestión pública”, concepto cuya aplicación implica asumir una serie de principios que definen una nueva forma de pensar la gestión gubernamental y la incorporación de nuevas pautas de desempeño institucional (Moyano, 2008, p.1).

De este modo, “la nueva gestión pública se caracteriza por: i) acercar las técnicas de gestión del sector privado y el sector público, ii) cambiar de un modelo legal-funcional a un estilo de gestión que pone énfasis en los resultados, y iii) una mayor preocupación por la eficiencia, la calidad y la efectividad” (Moyano, 2008, p.2).

De esta forma, “la calidad en las Administraciones Públicas es reconocida como un principio de gestión gubernamental que está orientado a la eficiencia y la optimización de recursos, promoviendo la transparencia, la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público” (Moyano, 2008, p.7).

Para Aguilar Villanueva (2008), el principio de calidad en la Administración Pública constituye una superación del enfoque de “cantidad”, que fue el signo y la consigna de las políticas de los años ochenta (p.46).

De otro lado, y entendiendo que la calidad tiene como finalidad mejorar a las Administraciones Públicas y, a través de ello, las relaciones entre la ciudadanía y sus instituciones, en los últimos años se viene concibiendo a la calidad en la gestión pública como un derecho de las personas. En efecto, en el ámbito latinoamericano, y como consecuencia de las discusiones que se han llevado a cabo en los congresos internacionales del CLAD, diversos Estados han aprobado la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, cuyos artículos reconocen el derecho a una gestión pública de calidad, conforme lo explicaremos a continuación. (Berríos, 2012)



### **2.1.22 La obligación de la Administración Pública de brindar un servicio de calidad**

Desde el inicio de sus funciones, la Defensoría del Pueblo del Perú, al igual que otras instituciones de protección de los derechos humanos, recibe diariamente diversas quejas de la ciudadanía por la vulneración de sus Derechos Constitucionales ocasionados por las distintas entidades de la Administración Pública.

En tal sentido, y a partir de los compromisos asumidos por el Estado Peruano, concerniente a la obligación que la Administración Pública tiene de brindar un servicio de calidad a las personas, la cual se complementa con el derecho de todos a una buena administración.

De esa manera, “sólo asumiendo correcta y adecuadamente sus obligaciones legales, así como respetando y garantizando los derechos fundamentales, la Administración Pública del Estado peruano podrá asumir los retos que la ciudadanía le demanda y que se reflejan en los Informes Anuales de la Defensoría del Pueblo” (Berríos, 2012).

Para comprender los alcances de la obligación que tiene la Administración Pública para brindar un servicio de calidad a las personas, resulta necesario desarrollar brevemente lo que implica la calidad en las Administraciones Públicas, así como revisar el contenido de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, documento que ha sido suscrito por el Estado peruano y en el que se reconoce el derecho a la calidad en la gestión pública.

### **2.1.23 La incorporación de la calidad en la gestión pública del Estado Peruano**

Nuestro país, al igual que los demás Estados Iberoamericanos, no ha sido ajeno a la necesidad de incorporar el concepto de calidad en la gestión pública. De ahí que el gobierno peruano haya suscrito en el 2008, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Asimismo, cabe recordar que en noviembre del 2009, la Presidencia del Consejo de Ministros publicó un compendio normativo denominado “Referentes Básicos para la Mejora de la Administración Pública”. Este compendio contiene dos partes:

La primera parte contiene los compromisos de buen gobierno firmados por el Perú, que si bien no son documentos jurídicamente vinculantes, si constituyen referentes importantes (de guía y orientación) para los gobiernos iberoamericanos que proclaman la necesidad de asegurar objetivos como la gobernabilidad democráticas, la justicia social y la eficacia de la función pública. Estos compromisos son:

- El Código Iberoamericano de Buen Gobierno.
- La Carta Iberoamericana de la Función Pública.
- La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.
- La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.
- La Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

La segunda parte comprende la normatividad expedida por el Congreso de la República, a partir de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y con la cual se declara en proceso de modernización a todas las entidades del Estado. Conviene resaltar que “el proceso de modernización en nuestro país tiene como finalidad: mejorar la gestión pública, construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, así como obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal para lograr una mejor atención ciudadana,

priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos” (Berríos Llanco, 2012).

Las normas que contiene la segunda parte son:

- La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley del Silencio Administrativo (Decreto Legislativo N° 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N°29060 - Ley del Silencio Administrativo).

Ahora bien, nuestro ordenamiento jurídico si ha regulado algunos aspectos de su contenido, como por ejemplo, lo establecido en la Ley N° 27806, “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública” y su modificatoria, Ley N° 27927. Así también, la publicidad de los procedimientos que se llevan a cabo en las entidades públicas, la necesidad de identificar a los funcionarios encargados de la prestación de servicios públicos y la posibilidad de exigir responsabilidad del funcionario público que brinda un servicio irregular.

Por consiguiente, el Estado peruano al suscribir la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública en el año 2008, ahora tiene el reto de implementar de manera progresiva y permanente la calidad en la Administración Pública, pero sobre todo debe asegurar el derecho de la ciudadanía a una buena administración que satisfaga la demanda y las expectativas ciudadanas. Toda vez, que conforme a “los informes anuales de la Defensoría del Pueblo, hoy en día la ciudadanía ya no sólo exige el acceso a los principales servicios públicos (por ejemplo, salud, educación, seguridad), sino que también demanda la calidad de los mismos” (Berríos, 2012).

### **2.1.24 El contenido del Derecho a una Buena Administración**

Muchos de los aspectos reconocidos como parte del contenido del derecho a una buena administración, se encuentran regulados en nuestro ordenamiento jurídico interno, principalmente en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, norma que regula, entre otros temas, los principios, las reglas y los deberes que guían la actuación de las entidades administrativas, así como los derechos y deberes de los ciudadanos administrados.

Por último, y recogiendo lo mencionado por Céspedes Zavaleta (2010), las Administraciones Públicas, como la nuestra, deben tener en cuenta aspectos tan fundamentales como:

- Simplicidad y sencillez en los trámites de la gestión.
- Claridad y calidad total de la información recibida.
- Preparación y competencia de las personas que atienden al público.
- Tiempo que tarda la administración en responder, o en resolver la gestión planteada por el ciudadano.
- Amabilidad y buen trato personal.
- Facilidad para formular quejas y reclamaciones.
- Flexibilidad en los horarios de atención al público.
- Existencia de oficinas próximas al domicilio o al lugar de trabajo del ciudadano.

Cumpliendo con estos aspectos, que también forman parte del contenido del derecho a una buena administración, el Estado, a través de su Administración Pública, estará en mejores condiciones para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

### **2.1.25 El Derecho Fundamental a la Buena Administración Pública y sus derechos derivados**

Los ciudadanos son titulares del derecho fundamental a la buena Administración Pública, que consiste en que los asuntos de naturaleza pública sean tratados con equidad, justicia, objetividad, imparcialidad, siendo resueltos en plazo razonable al servicio de la dignidad humana.

En concreto, el derecho fundamental a la buena Administración Pública se compone, entre otros, de los derechos señalados en la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública, que se podrán ejercer de acuerdo con lo previsto por la legislación de cada país; así resaltan:

- **Derecho a la motivación de las actuaciones administrativas:** todas las actuaciones de la Administración Pública deberán estar amparadas en razonamientos inteligibles para todo ciudadano acreditándose la objetividad que preside su entero y completo quehacer.
- **Derecho a presentar por escrito o de palabra peticiones** de acuerdo con lo que se establezca en las legislaciones administrativas de aplicación, en los registros físicos o informáticos.

La forma de relación del ciudadano con la Administración Pública debe ser elegida por el propio ciudadano y facilitada por aquella. En caso de existir varias lenguas cooficiales en el país, se atenderá a lo dispuesto en el Ordenamiento Jurídico correspondiente. En todo caso la Administración Pública deberá asegurar la disposición de los medios más adecuados para personas con discapacidad.

- **Derecho a no presentar documentos que ya obren en poder de la Administración Pública**, absteniéndose de hacerlo cuando estén a disposición de otras Administraciones públicas del propio país.

Los ciudadanos tienen derecho a no presentar documentos cuando éstos se encuentren a disposición de la Administración Pública. Las posibilidades de intercomunicación a través de las TICS de los registros de las distintas Administraciones Públicas deben hacer posible que entre ellas se intercambien todos los documentos que obrando en su poder sean necesarios para que los ciudadanos tramiten sus solicitudes.

Cada Organismo o ente público deberá arbitrar los medios necesarios para, en tiempo y forma, atender a este derecho sin descuidar las otras responsabilidades que resulten indelegables por la naturaleza de las funciones cumplidas.

- **Derecho a copia sellada de los documentos que presenten a la Administración Pública.**

Todo ciudadano, con el fin de iniciar un procedimiento administrativo o una determinada solicitud a la Administración Pública con todas las garantías, recibirá copia sellada de tal actuación ante las Administraciones Públicas. La copia sellada se le facilitará en medios físicos o electrónicos dependiendo del medio escogido para el inicio del procedimiento o realización de la solicitud.

- **Derecho a conocer el responsable de la tramitación del procedimiento administrativo.**

Cuando se inicia un procedimiento administrativo, en la copia sellada que se entrega al ciudadano interesado se procurará hacer constar, por medios

físicos o electrónicos según corresponda, de acuerdo con el Ordenamiento jurídico respectivo, la identidad del servidor público responsable de la tramitación de dicho expediente, a quien el ciudadano podrá dirigirse en los horarios establecidos al efecto.

- **Derecho a conocer el estado de los procedimientos administrativos que les afecten.**

El funcionario responsable de la tramitación del procedimiento estará a disposición del ciudadano interesado para informarle en cada momento de la situación del expediente administrativo, sea oralmente, por escrito o a través de las TICS.

- **Derecho a ser notificado por escrito en los plazos y términos establecidos** en las disposiciones correspondientes y con las mayores garantías, de las resoluciones que les afecten. (Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública, Capítulo Tercero)

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen, correlativamente con sus derechos, sendos deberes y obligaciones, que son, entre otros, los que se exponen en el siguiente cuadro; ello tomando como referencia la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública.

<b>DEBERES DEL CIUDADANO EN RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>	
<b>VERACIDAD</b>	Los ciudadanos tienen la obligación de ser veraces en todas sus relaciones con la Administración Pública, evitando toda afirmación o aportación falsa o temeraria a sabiendas.
<b>RESPECTO Y DECORO</b>	Los ciudadanos observarán en todo momento un trato respetuoso con las autoridades, funcionarios y con todo el personal al servicio de la Administración Pública.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Los ciudadanos deben ejercer con la máxima responsabilidad los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico, absteniéndose de reiterar solicitudes improcedentes o impertinentes o de presentar acciones que representen erogaciones innecesarias de los recursos del Estado.
<b>LEALTAD</b>	Los ciudadanos deberán acatar con lealtad la Constitución, las Leyes así como el entero ordenamiento jurídico con arreglo a las exigencias de un Estado de Derecho.

Elaboración: Propia

### **2.1.26 La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública**

Este documento fue aprobado por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008. Adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, El Salvador, 31 de octubre de 2008.

La citada Carta reconoce que todos los ciudadanos tienen derecho a una gestión pública de calidad y propone su reconocimiento por los ordenamientos jurídicos nacionales, de acuerdo al siguiente contenido (Numeral 18 del Capítulo



III de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública): Los ciudadanos podrán:

- a) Acceder a cualquier servicio público o prestación a que tengan derecho, recibiendo una atención y asistencia ágil, oportuna y adecuada.
- b) Solicitar y obtener información pública de interés general, en especial aquella referida a los resultados de la gestión pública y al desempeño de los órganos y entes de la Administración Pública, que sea completa, veraz y actualizada. Con dicho objetivo, se podrá acceder a aquella información contenida en archivos y registros, con las excepciones contempladas en la ley.
- c) Conocer el esquema de organización de los órganos y entes de la Administración Pública, los servicios y prestaciones que ofrecen y los requisitos, condiciones, trámites y procedimientos administrativos y medios para acceder a ellos.
- d) Identificar a las autoridades, funcionarios públicos encargados de las prestaciones o servicios públicos a que tengan derecho, o bajo cuya competencia se tramiten sus peticiones, solicitudes, reclamos o procedimientos.
- e) Presentar con facilidad las peticiones, solicitudes o reclamos a los órganos y entes de la Administración Pública, así como recibir oportuna y adecuada respuesta a tales peticiones o solicitudes, independientemente del derecho de ejercer los recursos administrativos o judiciales correspondientes, de conformidad con la ley nacional.
- f) Participar en el ciclo de diseño y mejora del servicio, así como a presentar propuestas de transformación e innovación del servicio.

- g) Abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al trámite o procedimientos de que se trate.
- h) Acceder fácilmente a los datos que la Administración Pública dispone sobre el mismo, con las excepciones contempladas en la ley y solicitar la modificación que corresponda, así como la preservación de su privacidad.
- i) Exigir un trato respetuoso y deferente por las autoridades y funcionarios públicos, quienes están obligados a facilitar a los particulares el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- j) Participar en la formación de las políticas públicas de conformidad con la ley nacional, así como en las evaluaciones del desempeño de los órganos y entes de la Administración Pública y conocer sobre su resultado.

De esta manera, desde la aprobación de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, existe un reconocimiento expreso al derecho a una gestión pública de calidad, y además se propone su regulación en los ordenamientos jurídicos de cada país. Con ello, se pretende mejorar y recuperar la capacidad de las Administraciones Públicas Iberoamericanas como instrumentos útiles y efectivos al servicio del bien común de sus respectivas sociedades.

#### **2.1.27 Principios conexos al Derecho de Petición**

En el marco del respeto de los postulados del buen funcionamiento de las instituciones públicas y de la observación estricta del Ordenamiento Jurídico, la Administración Pública sirve con objetividad al interés general y actúa con pleno sometimiento a las leyes y al Derecho, especialmente en sus relaciones con los ciudadanos, de acuerdo con los principios expuestos en los siguientes preceptos,

que constituyen la base del derecho fundamental a la buena Administración Pública en cuanto este está orientado a la promoción de la dignidad humana.

La importancia de los principios, se orientan a que la Administración Pública y sus agentes, funcionarios y demás personas al servicio de la Administración Pública deben estar a disposición de los ciudadanos para atender los asuntos de interés general de manera adecuada, objetiva, equitativa y en plazo razonable.

A continuación según Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública, se resaltan los principios que vinculan al Derecho de Petición:

- El **Principio de racionalidad** se extiende a la motivación y argumentación que debe caracterizar todas las actuaciones administrativas, especialmente en el marco del ejercicio de las potestades discrecionales.
- **Principio de eficacia**, en cuya virtud las actuaciones administrativas deberán realizarse, de acuerdo con el personal asignado, en el marco de los objetivos establecidos para cada ente público, que siempre estarán ordenadas a la mayor y mejor satisfacción de las necesidades y legítimas expectativas del ciudadano

Las Autoridades buscarán que los procedimientos y las medidas adoptadas logren su finalidad y, para ello, procurarán remover de oficio los obstáculos puramente formales y evitarán las dilaciones y los retardos, buscando la compatibilidad con la equidad y el servicio objetivo al interés general. En esta materia será de aplicación, de acuerdo con los diferentes ordenamientos jurídicos, el régimen de responsabilidad del personal al servicio de la Administración Pública.

- El **principio de eficiencia** obliga a todas las autoridades y funcionarios a optimizar los resultados alcanzados en relación con los recursos disponibles e invertidos en su consecución en un marco de compatibilidad con la equidad y con el servicio objetivo al interés general.
- De acuerdo con el **Principio de economía**, el funcionamiento de la Administración Pública estará guiado por el uso racional de los recursos públicos disponibles.
- En virtud del **Principio de responsabilidad la Administración Pública** responderá de las lesiones en los bienes o derechos de los ciudadanos ocasionados como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos o de interés general de acuerdo con el ordenamiento jurídico correspondiente.
- De acuerdo con el **Principio de evaluación permanente de la Administración Pública**, ésta tenderá a adecuar su estructura, funcionamiento y actividad, interna y externa, a la identificación de oportunidades para su mejora continua, midiendo de forma objetiva el desempeño de sus estructuras administrativas.
- **Principio de publicidad y claridad de las normas**, de los procedimientos y del entero quehacer administrativo en el marco del respeto del derecho a la intimidad y de las reservas que por razones de confidencialidad o interés general, que serán objeto de interpretación restrictiva.

Las autoridades procurarán dar a conocer a los ciudadanos y a los interesados, de forma sistemática y permanente, según las diferentes legislaciones de cada uno los países de la región, sus actos, contratos y resoluciones, mediante comunicaciones, notificaciones y publicaciones, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de forma masiva tal información.

- **Principio de buena fe**, en cuya virtud las autoridades y los ciudadanos presumirán el comportamiento legal y adecuado de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.
- De acuerdo con el **Principio de facilitación** los ciudadanos encontrarán siempre en la Administración Pública las mejores condiciones de calidez, amabilidad, cordialidad y cortesía para la tramitación y asesoramiento de los asuntos públicos que les afecten.

En estos casos, el uso de las TICS facilita la tramitación de numerosos procedimientos y permite de forma puntual conocer en cada momento el estado de la tramitación así como solventar las dudas que puedan tener los interesados.

- **Principio de celeridad**, en cuya virtud las actuaciones administrativas deberán realizarse optimizando el uso del tiempo, resolviendo los procedimientos en un plazo razonable que será el que corresponda de acuerdo con la dotación de personas y de medios materiales disponibles y de acuerdo con el principio de servicio objetivo al interés general, así como en función de las normas establecidas para tal fin. (Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública, Capítulo Segundo)

### **2.1.28 El Derecho de Petición en el Sistema Universal de Protección de los Derechos Humanos**

El Derecho de Petición, así como la debida, oportuna y adecuada respuesta, no se encuentra previsto en los instrumentos internacionales en el sentido considerado

en nuestra Constitución, la cual lo contempla de forma mucho más amplia. Es decir, en los instrumentos internacionales se reconoce un Derecho de Petición y oportuna respuesta más bien dirigido hacia el ámbito del acceso a la justicia, en el sentido de que toda persona tiene derecho de solicitar al órgano jurisdiccional el conocimiento de un asunto de su interés y de obtener pronta resolución al respecto.

Dicho lo anterior, es oportuno citar algunas de las interpretaciones que en ámbito universal han dictado los órganos internacionales en materia de protección de derechos humanos. El comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas dedica la Observación General 13 al derecho a la igualdad ante los tribunales y el derecho de toda persona ser oída públicamente por un tribunal competente establecido por la ley (artículo 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos).

Lo anterior configura el Derecho de Petición que tiene todo individuo, frente a los órganos jurisdiccionales. En esta Observación General se hace referencia igualmente al derecho de obtener pronta resolución de aquellos asuntos sometidos a los órganos jurisdiccionales, específicamente en materia penal, lo cual se asimila a la oportuna y pronta respuesta correlativa al derecho de petición, desde nuestra perspectiva constitucional. (Bartra, 2012, p.9)

En ese sentido, el Comité de Derechos Humanos señaló lo siguiente: “/(...)/10. en el apartado c) del párrafo 3 se dispone que el acusado será juzgado sin dilación indebida”.

### **2.1.29 El Derecho de Petición en el Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos**

En cuanto al Derecho de Petición propiamente dicho, el artículo XXIV de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre dispone lo siguiente: “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a cualquiera autoridad competente, ya sea por motivo de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución”.

### **2.1.30 El Derecho de Petición de los Ciudadanos de la Unión Europea**

Los fundamentos jurídicos del Derecho de Petición de los ciudadanos europeos, son los artículos 21° y 194° (8d y 138D) del Tratado de la Constitución Europea, disposiciones introducidas por el Tratado de Maastricht (1993). Al establecer el Derecho de Petición, la norma quiere ofrecer al ciudadano europeo y a toda persona residente en la Unión Europea (UE) un medio sencillo que permita dirigirse a las instituciones de la UE para formular solicitudes o reclamaciones.

El Derecho de Petición está abierto a todos los ciudadanos de la unión y a todas las personas físicas o jurídicas que residen o tengan su sede estatutaria en un Estado miembro, de manera individual o en asociación. Para ser admisibles, las peticiones debe referirse a asuntos que incidan en el ámbito de competencias de la Comunidad y que conciernan directamente a las personas que las presentan: Esta última condición se aplica en la mayoría de los casos.

Las modalidades de examen están fijadas en el Reglamento del Parlamento Europeo (artículos 174° a 176°), por el que se otorga competencia a una comisión

parlamentaria que, en la actualidad, es la “Comisión de Peticiones”. (Bartra, 2012, pp.10-11)

### **2.1.31 El Derecho de Petición en la legislación comparada**

El Derecho comparado es importante en esta materia. En América latina pueden citarse varios países que reconocen la necesidad de otorgarle rango Constitucional al Derecho de Petición, siendo las siguientes:

- **Argentina**

Artículo 14.- “Todos los habitantes de la Nación gozan de los siguientes derechos conforme a las leyes que reglamenten su ejercicio, a saber:...de petionar a las autoridades”.

- **Bolivia**

Artículo 7.- “Toda persona tiene los siguientes derechos fundamentales, conforme a las leyes que reglamenten su ejercicio: i) A formular peticiones individual o colectivamente y a obtener oportuna respuesta”. (\*Inciso modificado por Ley N° 2410 del 8 de agosto, 2002.)

- **Chile**

Artículo 19.- La Constitución asegura a todas las personas: 14. “El derecho de presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés



público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes”.

- **Colombia**

Artículo 23.- “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Artículo 92.- “Cualquier persona natural o jurídica podrá solicitar de la autoridad competente la aplicación de las sanciones penales o disciplinarias derivadas de la conducta de las autoridades públicas”.

- **Ecuador**

Artículo 23.- Sin perjuicio de los derechos establecidos en esta Constitución y en los instrumentos internacionales vigentes, el Estado reconocerá y garantizará a las personas los siguientes:

“El derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades, pero en ningún caso en nombre del pueblo; y a recibir la atención o las respuestas pertinentes, en el plazo adecuado”.

- **Paraguay**

Artículo 38.- DEL DERECHO A LA DEFENSA DE LOS INTERESES DIFUSOS

“Toda persona tiene derecho, individual o colectivamente, a reclamar a las autoridades públicas medidas para la defensa del ambiente, de la

integridad del hábitat, de la salubridad pública, del acervo cultural nacional, de los intereses del consumidor y de otros que, por su naturaleza jurídica, pertenezcan a la comunidad y hagan relación con la calidad de vida y con el patrimonio colectivo”.

Artículo 40.- DEL DERECHO A PETICIONAR A LAS AUTORIDADES  
“Toda persona, individual o colectivamente y sin requisitos especiales, tienen derecho a peticionar a las autoridades, por escrito, quienes deberán responder dentro del plazo y según las modalidades que la ley determine. Se reputará denegada toda petición que no obtuviese respuesta en dicho plazo”.

- **Uruguay**

Artículo 30.-“Todo habitante tiene derecho de petición para ante todas y cualesquiera autoridades de la República”.

- **Venezuela**

Artículo 51.- “Toda persona tiene el derecho de representar o dirigir peticiones ante cualquier autoridad, funcionario público o funcionaria pública sobre los asuntos que sean de la competencia de éstos, y a obtener oportuna y adecuada respuesta. Quienes violen este derecho serán sancionados conforme a la ley, pudiendo ser destituidos del cargo respectivo”.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

La omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, las barreras burocráticas ilegales por la entidad obligada, y la debilidad de las labores de fiscalización por las autoridades son los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- a) En la mayoría de casos presentados para la petición la entidad obligada omite dar respuesta por escrito en el plazo legal.
- b) En la mayoría de los casos presentados para la petición se dan las barreras burocráticas ilegales, al exigirse procedimientos, requisitos y/o cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal.
- c) En la mayoría de los casos presentados para la petición existe debilidad de las labores de fiscalización de las autoridades encargadas.
- d) En la mayoría de los casos presentados existe vulneración al Derecho de Petición.

## **3.2 VARIABLES**

### **3.2.1 Identificación de la Variable Independiente**

X= La omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, las barreras burocráticas ilegales, y la debilidad de las labores de fiscalización.

#### **3.2.1.1 Indicadores**

X<sub>1</sub>= Omisión

X<sub>2</sub>= Barreras burocráticas

X<sub>3</sub>= Fiscalización

#### **3.2.1.2 Escala de medición**

Nominal

### **3.2.2 Identificación de la Variable Dependiente**

Y= Vulneración al Derecho de Petición.

#### **3.2.2.1 Indicadores**

Y<sub>1</sub>= Queja

Y<sub>2</sub>= Plazo legal

Y<sub>3</sub>= Derecho de Petición

#### **3.2.2.2 Escala de medición**

Nominal

### **3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación reúne las condiciones necesarias para ser calificada como investigación aplicada, por cuanto está orientada en la aplicación de los conocimientos a la solución de un problema, pues confronta la teoría con la realidad.

También es un tipo de investigación socio-jurídica porque se estudian los hechos y relaciones de orden social reguladas por normas jurídicas y porque se pretende determinar los principales factores que inciden en la vulneración al derecho de Petición.

### **3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio corresponde a uno de diseño no experimental (ex post facto), en tanto no habrá manipulación de la variable independiente, sino que los datos serán recogidos después de ocurrido el hecho. Asimismo, corresponde a un diseño descriptivo – explicativo, es descriptiva, porque busca una explicación del porqué de los hechos, mediante el establecimiento de la relación causa-efecto.

### **3.5 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Se aplicó técnicas de investigación primarias y secundarias es decir se procedió a revisar documentos como libros, tesis, etc. y aquellos que contienen información abreviada como folletos, revistas y entre otros.

Asimismo, se utilizaron los siguientes métodos:

#### **a) Método Lógico Inductivo**

El cual permite el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones.

**b) Método de la Observación**

Estará dirigido a la obtención de información sobre los principales factores que están incidiendo en la vulneración al Derecho de Petición.

**c) Método Descriptivo**

A través de este método se podrá describir y conocer los diversos aspectos, características, causas, factores, consecuencias del abordar el problema presentado y plantear respuesta encaminadas a garantizar al Derecho de Petición.

**d) Método Explicativo**

La aplicación de este método permitirá explicar objetivamente las relaciones, descripciones, observaciones, mediciones, etc. respecto a los principales factores que están incidiendo en la vulneración al Derecho de Petición.

**e) Método Sintético**

Conforme a este proceder el investigador busca integrar las diversas partes en que se divide el objeto de estudio, para lograr su comprensión global.

**f) Método Analítico**

Conforme a este procedimiento el investigador divide intelectualmente el objeto de su estudio para examinar y entender cada una de sus partes.

### **g) Método de Análisis Comparativo**

Se analiza la legislación comparada, cuya realidad de otros países en relación a la realidad peruana.

## **3.6 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN**

Desde el punto de vista geográfico el presente trabajo de investigación es regional, dado que el estudio comprende los casos (anexos) por vulneración al Derecho de Petición, vistos por la Oficina de la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Tacna, debemos tener presente que el ámbito de intervención de esta oficina, es la región de Tacna.

En cuanto al tiempo social de la investigación, corresponde al período 2016.

## **3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.7.1 Unidad de estudio**

Las unidades de estudio comprenderán:

- Casos sobre Derecho de Petición – Defensoría del Pueblo.
- Magistrados
- Abogados
- Docentes

### **3.7.2 Población**

- Casos sobre Derecho de Petición = 111

- Profesionales en Derecho con conocimiento en Derecho Constitucional:  
Magistrados = 24  
Abogados = 60  
Docentes = 40

### 3.7.3 Muestra

#### a) Procedimiento:

$$n = \frac{124 * 1.96^2}{4 (124-1) 0.05^2 + 1.96^2}$$

$$n = \frac{476.35}{5.07}$$

$$n = 93.95$$

n = 94 profesionales en derecho con conocimiento en Derecho Constitucional.

#### b) Estratificación de la muestra:

Cuadro 1  
*Estratificación de la muestra*

Profesionales del Derecho	Población	Muestra
Magistrados	24	14
Abogados	60	50
Docentes	40	30
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>94</b>

Fuente: Ilustre Colegio de Abogados de Tacna



### 3.7.4 Criterios de Inclusión y Exclusión

#### a) Criterio de Inclusión

Se tomaron en consideración, los Magistrados, Abogados y Docentes.

#### b) Criterio de Exclusión

Se excluyeron a todos los que no están inmersos en el criterio anterior.

### 3.8 Fuente de recopilación de datos

Las fuentes de recopilación de datos empleados en la presente investigación han sido las siguientes:

- **Registro documental**

Mediante el análisis exegético de los articulados de la Constitución Política del Estado de 1993, la Ley del Procedimiento Administrativo General, y otros aspectos concomitantes al Derecho de Petición, así como de la jurisprudencia nacional.

- **Sistematización de expedientes**

En función a los casos sobre quejas concernientes al Derecho de Petición, en la Defensoría del Pueblo – OD Tacna, y de acuerdo a su Sistema de Información Defensorial (SID) se han presentado 111 quejas, dirigidas por ciudadanos (as) en contra de las Entidades Públicas de la región de Tacna; desde el 01.01.2016 al 31.12.2016.

Habida cuenta, se empleó la ficha de análisis de expediente a los casos sobre vulneración al Derecho de Petición, en la Defensoría del Pueblo – OD Tacna. Período 2016.

- **La entrevista y encuesta**

La información estadística y los resultados han sido obtenidos a través de la entrevista y cuestionario que se aplicó a los profesionales en Derecho.

### **3.9 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.9.1. Técnicas**

Como técnica para el desarrollo de la investigación se utilizó el análisis de expediente, la encuesta y la entrevista.

#### **3.9.2. Instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de datos se recurrió a la aplicación de los instrumentos de medición: Ficha de análisis de expediente, cuestionario y la cédula de entrevista.

#### **3.10 Validación de instrumentos**

Los instrumentos de medición han sido validados mediante juicio de expertos (especialistas en el tema y en metodología de la investigación).

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

A fin de establecer los principales factores que están incidiendo en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016; se aplicaron tres instrumentos de medición: el cuestionario aplicado a los profesionales en Derecho; la cédula de entrevista a los Magistrados y la ficha de análisis a los expedientes. Los resultados son presentados a continuación:

#### **4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Los resultados del cuestionario para encuesta aplicado a los profesionales del Derecho (Abogados, Jueces y Docentes) son presentados a continuación en las tablas y figuras del 1 al 12; cuyos resultados son presentados con el análisis estadístico descriptivo respectivamente.

#### **4.3 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

##### **4.3.1 Análisis, e interpretación de resultados del instrumento de medición aplicado a los profesionales en Derecho.**

Para el desarrollo del trabajo de campo se aplicó un cuestionario a los profesionales en Derecho; cuyo contenido consta de 12 ítems referidos a la ejecución al Derecho de Petición; los resultados fueron tabulados y procesados en la hoja electrónica Excel; los que son presentados a continuación:

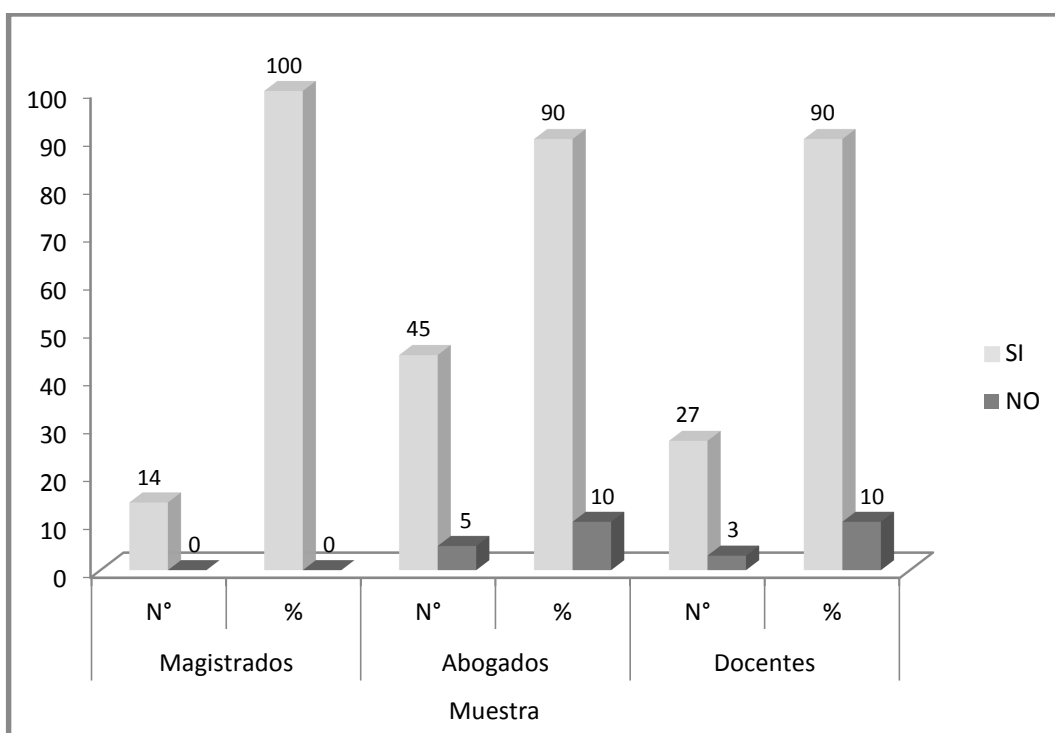
**Tabla 1**

*Conocimiento sobre la petición comporta un conjunto de obligaciones explícitas o implícitas para la autoridad, en el que se incluye el derecho a obtener una respuesta por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad.*

Respuesta	Muestra					
	Magistrados		Abogados		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>SI</b>	14	100	45	90	27	90
<b>NO</b>	0	0	5	10	3	10
<b>TOTAL</b>	14	100	50	100	30	100

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia

**Figura 1:**

Conocimiento sobre la petición comporta un conjunto de obligaciones explícitas o implícitas para la autoridad, en el que se incluye el derecho a obtener una respuesta por escrito dentro del plazo legal.

Fuente: Tabla 1

Elaboración: Propia

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla y figura 1, se observa que:

El 100% de los Magistrados encuestados señalan que si tienen conocimiento sobre la petición que comporta un conjunto de obligaciones explícitas o implícitas para la autoridad, en el que se incluye el derecho a obtener una respuesta por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad.

El 90% de los Abogados encuestados señalan que si tienen conocimiento sobre la petición que comporta un conjunto de obligaciones explícitas o implícitas para la autoridad, en el que se incluye el derecho a obtener una respuesta por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad; y, el 10% señala lo contrario.

El 90% de los Docentes encuestados señalan que si tienen conocimiento sobre la petición que comporta un conjunto de obligaciones explícitas o implícitas para la autoridad, en el que se incluye el derecho a obtener una respuesta por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad; y, el 10% señala lo contrario.

Los resultados nos permiten determinar que la mayoría de los encuestados si tienen conocimiento sobre la petición, que comporta un conjunto de obligaciones explícitas o implícitas para la autoridad, en el que se incluye el derecho a obtener una respuesta por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad.

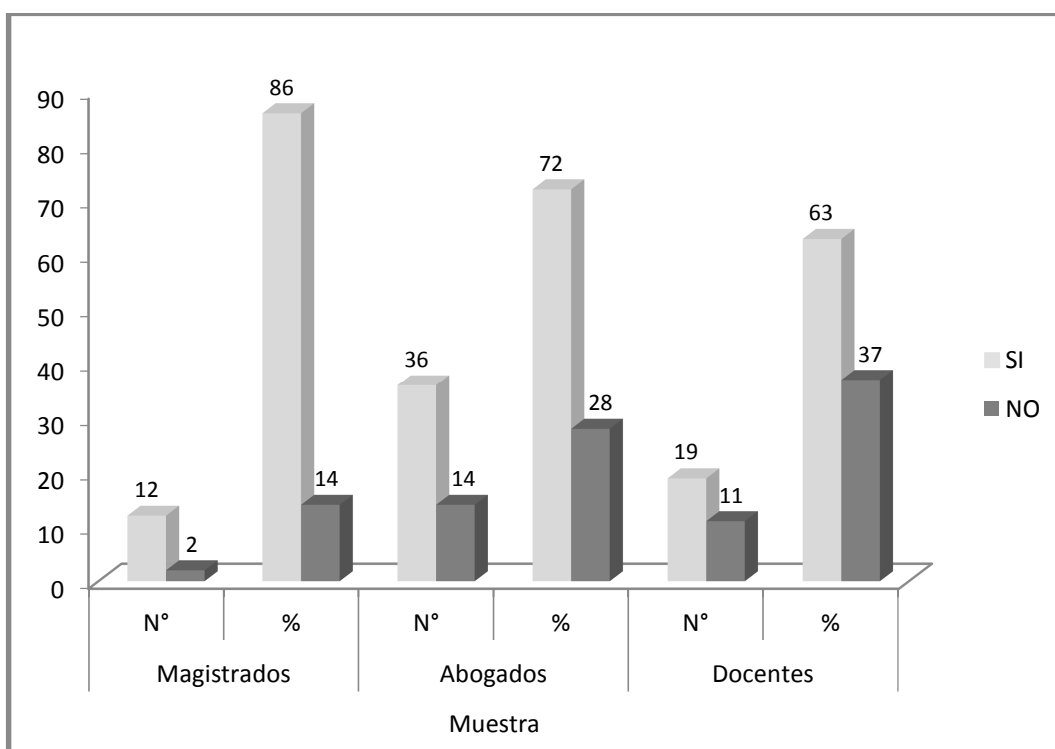
**Tabla 2**

*En la mayoría de los casos de petición existe apatía de las autoridades al resolver los pedidos sin observar el plazo legal.*

Respuesta	Muestra					
	Magistrados		Abogados		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>SI</b>	12	86	36	72	19	63
<b>NO</b>	2	14	14	28	11	37
<b>TOTAL</b>	14	100	50	100	30	100

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia

**Figura 2**

En la mayoría de los casos de petición existe apatía de las autoridades al resolver los pedidos sin observar el plazo legal.

Fuente: Tabla 2

Elaboración: Propia

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla y figura 2, se observa que:

El 86% de los Magistrados encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición existe apatía de las autoridades al resolver los pedidos sin observar el plazo legal; y, el 2% señala lo contrario.

El 72% de los Abogados encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición existe apatía de las autoridades al resolver los pedidos sin observar el plazo legal; y, el 28% señala lo contrario.

El 63% de los Docentes encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición existe apatía de las autoridades al resolver los pedidos sin observar el plazo legal; y, el 37% señala lo contrario.

Los resultados nos permiten determinar que en la mayoría de los casos de petición existe apatía de las autoridades al resolver los pedidos sin observar el plazo legal.

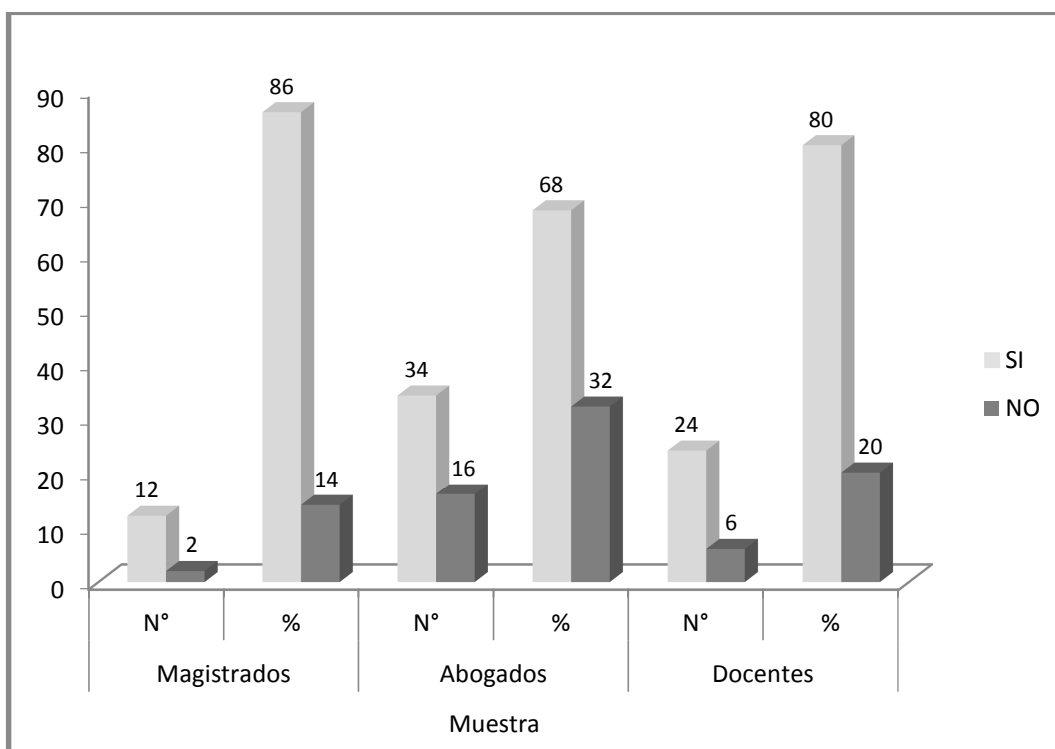
**Tabla 3**

*En la mayoría de los casos de petición existe falta de respuesta expresa a los pedidos formulados.*

Respuesta	Muestra					
	Magistrados		Abogados		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>SI</b>	12	86	34	68	24	80
<b>NO</b>	2	14	16	32	6	20
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia

**Figura 3**

En la mayoría de los casos de petición existe falta de respuesta expresa a los pedidos formulados.

Fuente: Tabla 3

Elaboración: Propia



**Análisis e Interpretación:**

En la tabla y figura 3, se observa que:

El 86% de los Magistrados encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición existe falta de respuesta expresa a los pedidos formulados; y, el 14% señala lo contrario.

El 68% de los Abogados encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición existe falta de respuesta expresa a los pedidos formulados; y, el 32% señala lo contrario.

El 80% de los Docentes encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición existe falta de respuesta expresa a los pedidos formulados; y, el 20% señala lo contrario.

Los resultados nos permiten determinar que en la mayoría de los casos de petición existe falta de respuesta expresa a los pedidos formulados.

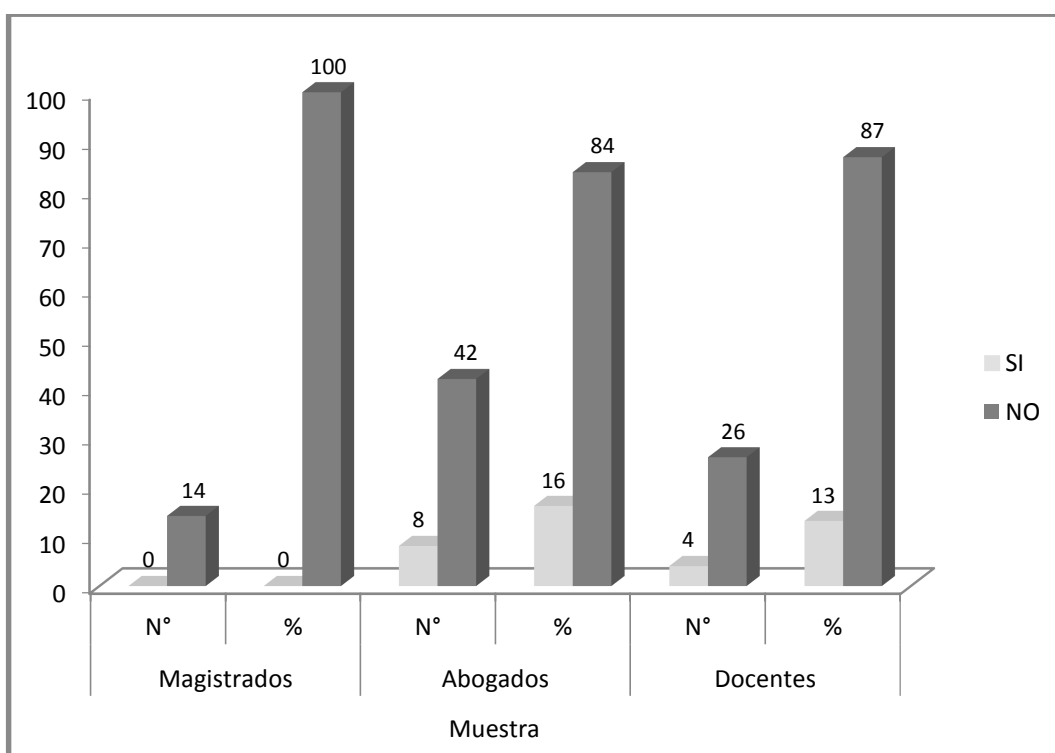
**Tabla 4**

*En la mayoría de los casos de petición la entidad pública cumple con atender dentro del plazo legal los pedidos formulados.*

Respuesta	Muestra					
	Magistrados		Abogados		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>SI</b>	0	0	8	16	4	13
<b>NO</b>	14	100	42	84	26	87
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia

**Figura 4**

En la mayoría de los casos de petición la entidad pública cumple con atender dentro del plazo legal los pedidos formulados.

Fuente: Tabla 4

Elaboración: Propia

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla y figura 4, se observa que:

El 100% de los Magistrados encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición la entidad pública “no” cumple con atender dentro del plazo legal los pedidos formulados.

El 84% de los Abogados encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición la entidad pública “no” cumple con atender dentro del plazo legal los pedidos formulados; y, el 16% señala lo contrario.

El 87% de los Docentes encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición la entidad pública “no” cumple con atender dentro del plazo legal los pedidos formulados; y, el 13% señala lo contrario.

Los resultados nos permiten determinar que en la mayoría de los casos de petición la entidad pública “no” cumple con atender dentro del plazo legal los pedidos formulados.

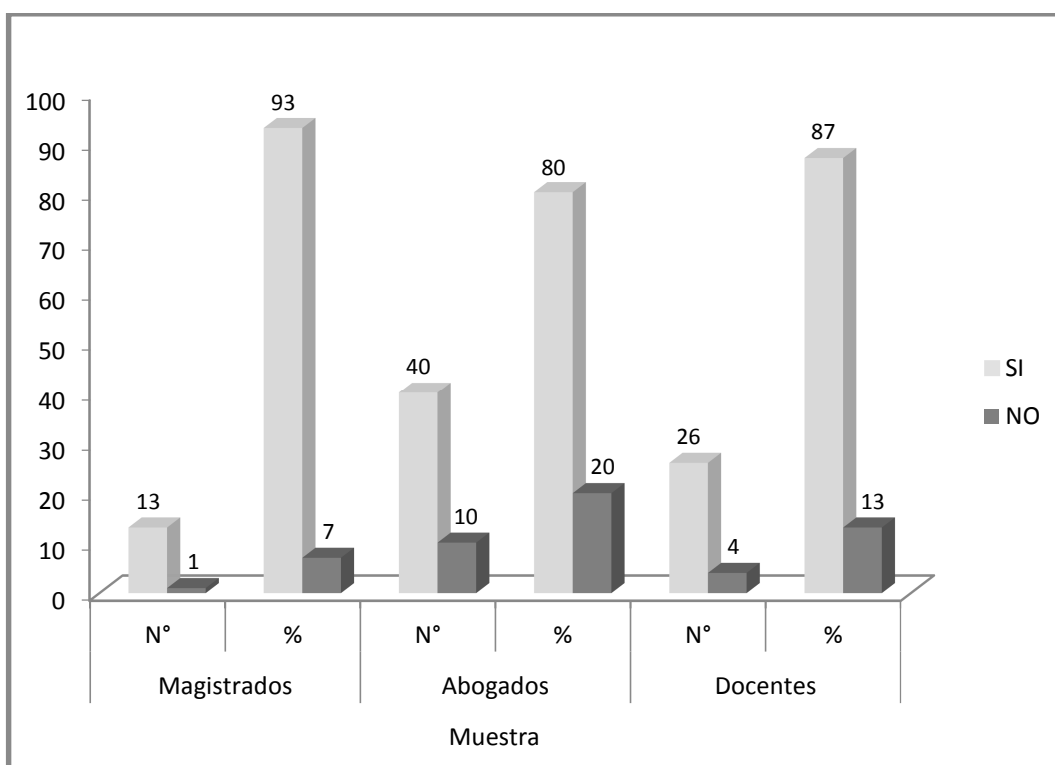
**Tabla 5**

*En la mayoría de los casos de petición existe omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada.*

Respuesta	Muestra					
	Magistrados		Abogados		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>SI</b>	13	93	40	80	26	87
<b>NO</b>	1	7	10	20	4	13
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia

**Figura 5**

En la mayoría de los casos de petición existe omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada.

Fuente: Tabla 5

Elaboración: Propia

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla y figura 5, se observa que:

El 93% de los Magistrados encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición existe omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada; y, el 7% señala lo contrario.

El 80% de los Abogados encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición existe omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada; y, el 20% señala lo contrario.

El 87% de los Docentes encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición existe omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada; y, el 13% señala lo contrario.

Los resultados nos permiten determinar que en la mayoría de los casos de petición existe omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada.

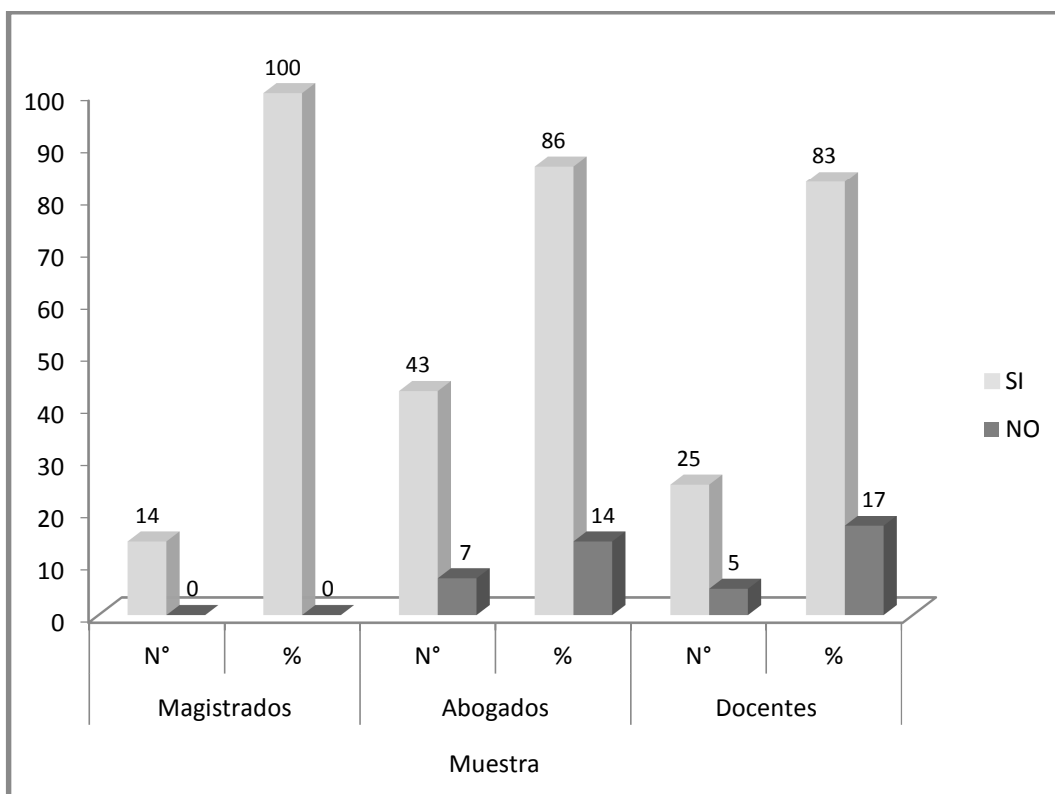
**Tabla 6**

*Uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición es la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada.*

Respuesta	Muestra					
	Magistrados		Abogados		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>SI</b>	14	100	43	86	25	83
<b>NO</b>	0	0	7	14	5	17
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia

**Figura 6**

Uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición es la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada.

Fuente: Tabla 6

Elaboración: Propia

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla y figura 6, se observa que:

El 100% de los Magistrados encuestados señalan que uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición es la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada.

El 86% de los Abogados encuestados señalan que uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición es la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada; y, el 14% señala lo contrario.

El 83% de los Docentes encuestados señalan que uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición es la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada; y, el 17% señala lo contrario.

Los resultados nos permiten determinar que uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición es la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada.

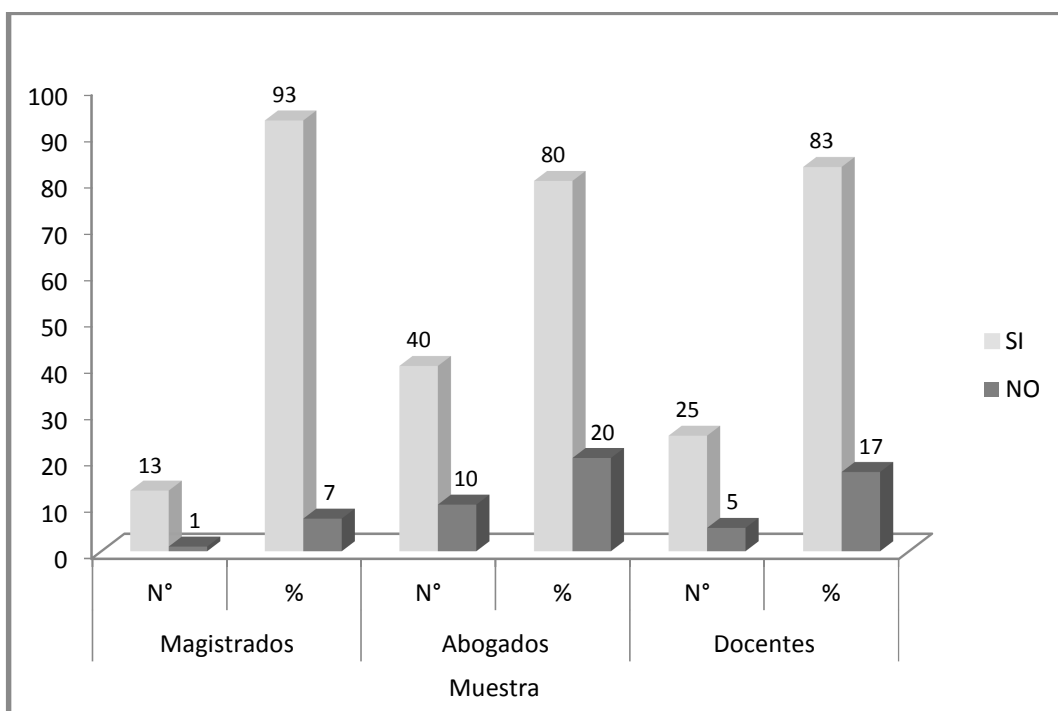
**Tabla 7**

*En la mayoría de los casos de petición la exigencia de procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal, originan las barreras burocráticas ilegales en las actuaciones de los servidores públicos responsables.*

Respuesta	Muestra					
	Magistrados		Abogados		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>SI</b>	13	93	40	80	25	83
<b>NO</b>	1	7	10	20	5	17
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia

**Figura 7**

En la mayoría de los casos de petición la exigencia de procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal, originan las barreras burocráticas ilegales en las actuaciones de los servidores públicos responsables.

Fuente: Tabla 7

Elaboración: Propia



**Análisis e Interpretación:**

En la tabla y figura 7, se observa que:

El 93% de los Magistrados encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición la exigencia de procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal, originan las barreras burocráticas ilegales en las actuaciones de los servidores públicos responsables; y, el 7% señala lo contrario.

El 80% de los Abogados encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición la exigencia de procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal, originan las barreras burocráticas ilegales en las actuaciones de los servidores públicos responsables; y, el 20% señala lo contrario.

El 83% de los Docentes encuestados señalan que en la mayoría de los casos de petición la exigencia de procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal, originan las barreras burocráticas ilegales en las actuaciones de los servidores públicos responsables; y, el 17% señala lo contrario.

Los resultados nos permiten determinar que en la mayoría de los casos de petición la exigencia de procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal, originan las barreras burocráticas ilegales en las actuaciones de los servidores públicos responsables.

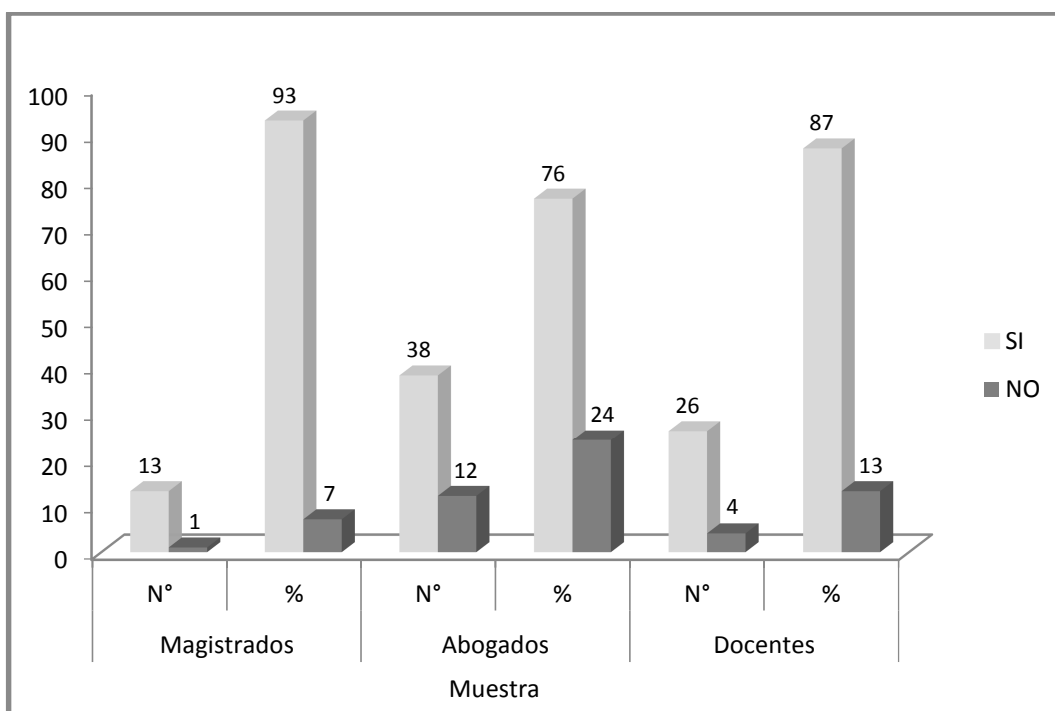
**Tabla 8**

*Uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición son las barreras burocráticas ilegales al exigirse procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal.*

Respuesta	Muestra					
	Magistrados		Abogados		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>SI</b>	13	93	38	76	26	87
<b>NO</b>	1	7	12	24	4	13
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia

**Figura 8**

Uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición son las barreras burocráticas ilegales al exigirse procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal.

Fuente: Tabla 8

Elaboración: Propia

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla y figura 8, se observa que:

El 93% de los Magistrados encuestados señalan que uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición son las barreras burocráticas ilegales al exigirse procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal; y, el 7% señala lo contrario.

El 76% de los Abogados encuestados señalan que uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición son las barreras burocráticas ilegales al exigirse procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal; y, el 24% señala lo contrario.

El 87% de los Docentes encuestados señalan que uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición son las barreras burocráticas ilegales al exigirse procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal; y, el 13% señala lo contrario.

Los resultados nos permiten determinar que uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición son las barreras burocráticas ilegales al exigirse procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal.

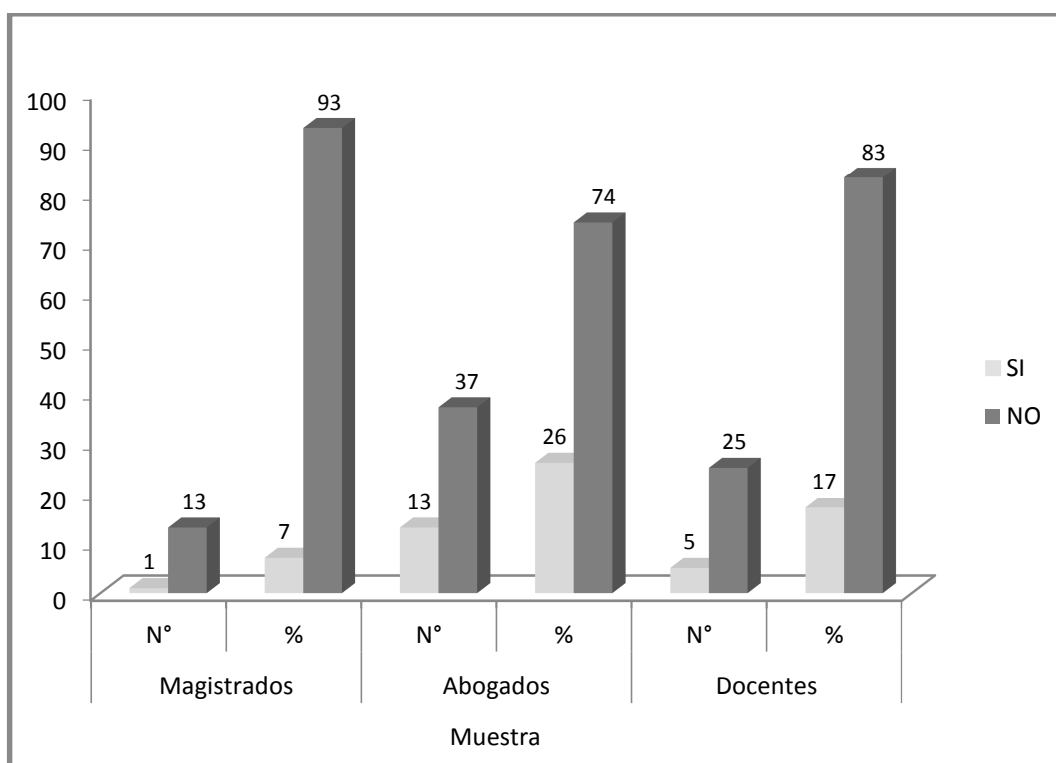
**Tabla 9**

*Las autoridades cumplen con fiscalizar la legalidad del procedimiento administrativo en la petición.*

Respuesta	Muestra					
	Magistrados		Abogados		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>SI</b>	1	7	13	26	5	17
<b>NO</b>	13	93	37	74	25	83
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia

**Figura 9**

*Las autoridades cumplen con fiscalizar la legalidad del procedimiento administrativo en la petición.*

Fuente: Tabla 9

Elaboración: Propia

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla y figura 9, se observa que:

El 93% de los Magistrados encuestados señalan que las autoridades “no” cumplen con fiscalizar la legalidad del procedimiento administrativo en la petición; y, el 7% señala lo contrario.

El 74% de los Abogados encuestados señalan que las autoridades “no” cumplen con fiscalizar la legalidad del procedimiento administrativo en la petición; y, el 26% señala lo contrario.

El 83% de los Docentes encuestados señalan que las autoridades “no” cumplen con fiscalizar la legalidad del procedimiento administrativo en la petición; y, el 17% señala lo contrario.

Los resultados nos permiten determinar que las autoridades “no” cumplen con fiscalizar la legalidad del procedimiento administrativo en la petición.

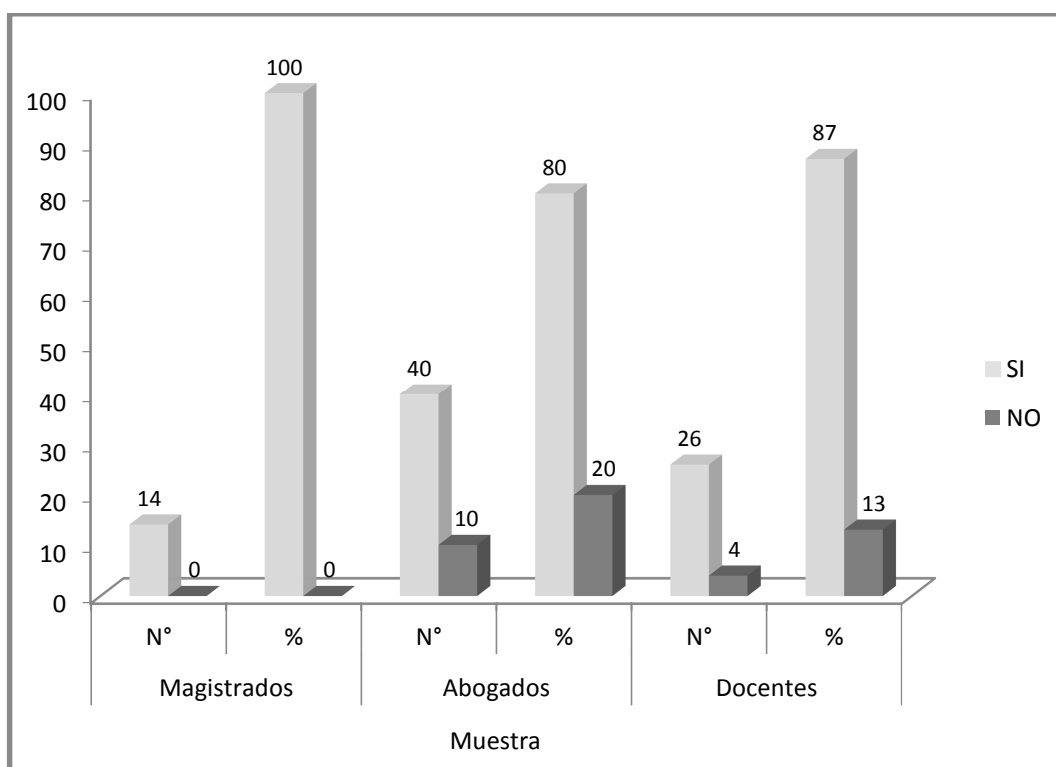
**Tabla 10**

*En la mayoría de casos presentados para la petición existe debilidad en las labores de fiscalización por las autoridades encargadas.*

Respuesta	Muestra					
	Magistrados		Abogados		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>SI</b>	14	100	40	80	26	87
<b>NO</b>	0	0	10	20	4	13
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia

**Figura 10**

*En la mayoría de casos presentados para la petición existe debilidad en las labores de fiscalización por las autoridades encargadas.*

Fuente: Tabla 10

Elaboración: Propia

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla y figura 10, se observa que:

El 100% de los Magistrados encuestados señalan que en la mayoría de casos presentados para la petición existe debilidad en las labores de fiscalización por las autoridades encargadas.

El 80% de los Abogados encuestados señalan que en la mayoría de casos presentados para la petición existe debilidad en las labores de fiscalización por las autoridades encargadas; y, el 20% señala lo contrario.

El 87% de los Docentes encuestados señalan que en la mayoría de casos presentados para la petición existe debilidad en las labores de fiscalización por las autoridades encargadas; y, el 13% señala lo contrario.

Los resultados nos permiten determinar que en la mayoría de casos presentados para la petición existe debilidad en las labores de fiscalización por las autoridades encargadas.

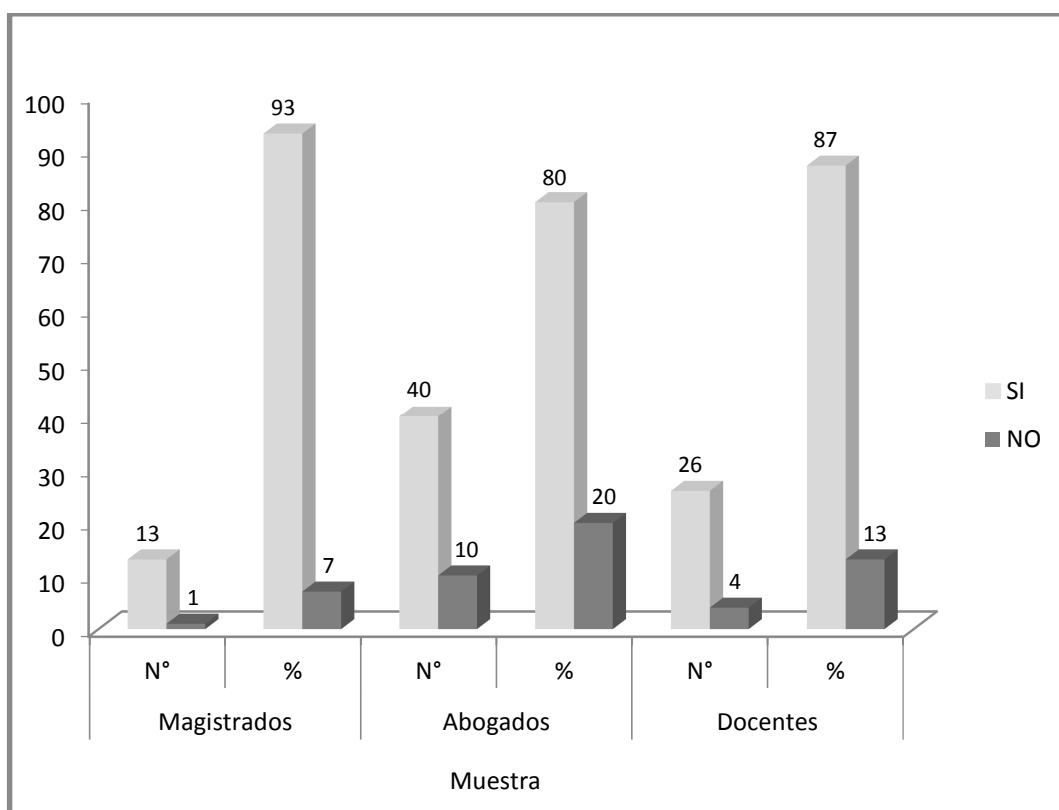
**Tabla 11**

*En la mayoría de casos presentados para la petición existe vulneración al Derecho de Petición.*

Respuesta	Muestra					
	Magistrados		Abogados		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>SI</b>	13	93	40	80	26	87
<b>NO</b>	1	7	10	20	4	13
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia

**Figura 11**

En la mayoría de casos presentados para la petición existe vulneración al Derecho de Petición.

Fuente: Tabla 11

Elaboración: Propia



**Análisis e Interpretación:**

En la tabla y figura 11, se observa que:

El 93% de los Magistrados encuestados señalan que en la mayoría de casos presentados para la petición existe vulneración al Derecho de Petición; y, el 7% señala lo contrario.

El 80% de los Abogados encuestados señalan que en la mayoría de casos presentados para la petición existe vulneración al Derecho de Petición; y, el 20% señala lo contrario.

El 87% de los Docentes encuestados señalan que en la mayoría de casos presentados para la petición existe vulneración al Derecho de Petición; y, el 13% señala lo contrario.

Los resultados nos permiten determinar que en la mayoría de casos presentados para la petición existe vulneración al Derecho de Petición.

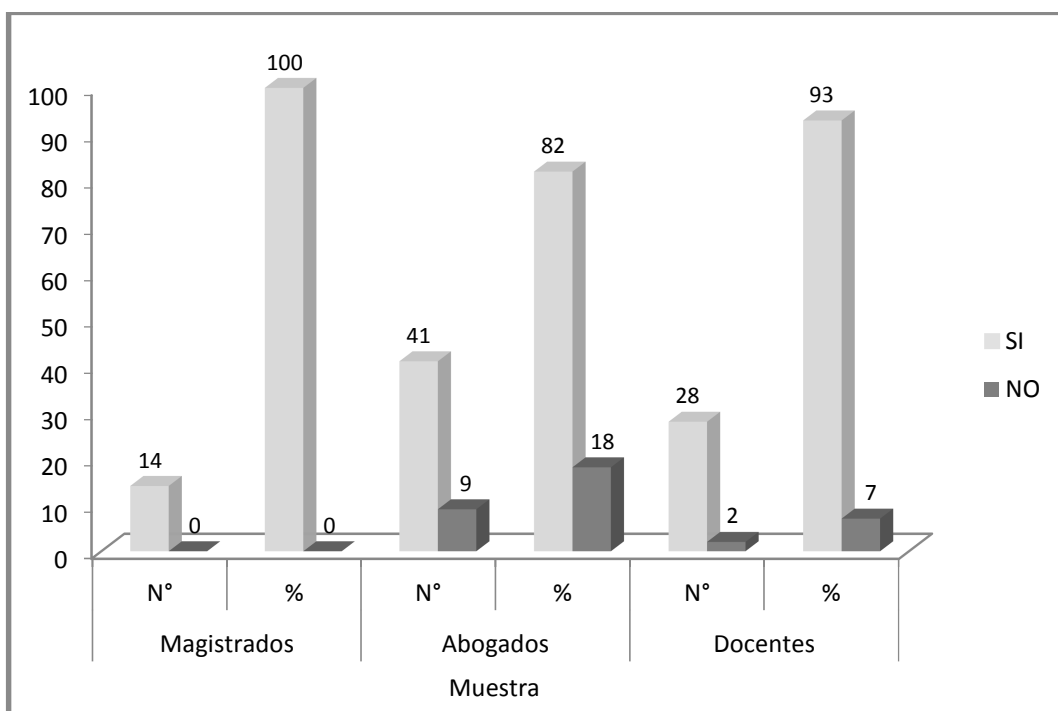
**Tabla 12**

*Las autoridades pertinentes deben implementar mecanismos legales y administrativos para hacer efectivo el Derecho de Petición el cual constituye un derecho fundamental a formular peticiones y obtener una respuesta expresa dentro del plazo legal.*

Respuesta	Muestra					
	Magistrados		Abogados		Docentes	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>SI</b>	14	100	41	82	28	93
<b>NO</b>	0	0	9	18	2	7
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia

**Figura 12**

Las autoridades pertinentes deben implementar mecanismos legales y administrativos para hacer efectivo el Derecho de Petición el cual constituye un derecho fundamental a formular peticiones y obtener una respuesta expresa dentro del plazo legal.

Fuente: Tabla 12

Elaboración: Propia

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla y figura 12, se observa que:

El 100% de los Magistrados encuestados señalan que las autoridades pertinentes deben implementar mecanismos legales y administrativos para hacer efectivo el Derecho de Petición el cual constituye un derecho fundamental a formular peticiones y obtener una respuesta expresa dentro del plazo legal.

El 82% de los Abogados encuestados señalan que las autoridades pertinentes deben implementar mecanismos legales y administrativos para hacer efectivo el Derecho de Petición el cual constituye un derecho fundamental a formular peticiones y obtener una respuesta expresa dentro del plazo legal; y, el 18% señala lo contrario.

El 93% de los Docentes encuestados señalan que las autoridades pertinentes deben implementar mecanismos legales y administrativos para hacer efectivo el Derecho de Petición el cual constituye un derecho fundamental a formular peticiones y obtener una respuesta expresa dentro del plazo legal; y, el 7% señala lo contrario.

Los resultados nos permiten determinar que las autoridades pertinentes deben implementar mecanismos legales y administrativos para hacer efectivo el Derecho de Petición el cual constituye un derecho fundamental a formular peticiones y obtener una respuesta expresa dentro del plazo legal.

### 4.3.2 Resultados de estadísticas sobre casos de petición

**Tabla 13**

*Quejas sobre vulneración al Derecho de Petición, en la Defensoría del Pueblo – OD Tacna. Periodo 2016.*

N°	Descripción	Frecuencia	%
<b>1</b>	<b>Omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal.</b>	<b>104</b>	<b>94%</b>
2	Respuesta no motivada, parcial o incongruente.	3	3%
3	Negativa a recibir peticiones.	4	4%
<b>TOTAL</b>		<b>111</b>	<b>100%</b>

Fuente: Defensoría del Pueblo – OD Tacna

Elaboración: Propia

#### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 13, se presentan los casos sobre quejas sobre el Derecho de Petición, en la Defensoría del Pueblo - OD Tacna y de acuerdo a su Sistema de Información Defensorial (SID) se han presentado 111 quejas, dirigidas por ciudadanos (as) en contra de las Entidades Públicas de la región de Tacna; desde el 01.01.2016 al 31.12.2016. Es de resaltar que el 94% de los casos son relacionados a la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal.

El hecho vulneratorio es la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal.

**Tabla 14**

*Quejas por omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, en la Defensoría del Pueblo – OD Tacna. Periodo 2016.*

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	<b>Quejas Fundadas</b> (significa que se acreditó la vulneración del derecho).	<b>93</b>	<b>89%</b>
<b>2</b>	<b>Quejas Infundadas</b> (significa que no se acreditó la vulneración del derecho).	3	3%
<b>3</b>	<b>Quejas Inconclusas</b> (significa que no fue posible determinar la vulneración o no del derecho, por falta de respuesta de la entidad).	8	8%
<b>TOTAL</b>		<b>104</b>	<b>100%</b>

Fuente: Defensoría del Pueblo – OD Tacna

Elaboración: Propia

### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 14, se presentan los casos sobre quejas por omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, conforme al Sistema de Información Defensorial (SID) de la Defensoría del Pueblo, siendo 104 quejas por omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, de las cuales es de resaltar que el 89% de los casos resultaron fundados, quiere decir, se acreditó la vulneración del derecho y por ende el plazo legal.

**Tabla 15**

*Las cinco instituciones más quejadas por omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, en la Defensoría del Pueblo – OD Tacna. Periodo 2016.*

<b>N°</b>	<b>Institución</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	Municipalidad Provincial de Tacna	22	21%
<b>2</b>	Gobierno Regional de Tacna	18	17%
<b>3</b>	Municipalidad Distrital del Alto de la Alianza	10	10%
<b>4</b>	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	8	8%
<b>5</b>	Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa	6	6%
<b>6</b>	Otros	40	38%
<b>TOTAL</b>		<b>104</b>	<b>100%</b>

Fuente: Defensoría del Pueblo – OD Tacna

Elaboración: Propia

### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 15, se presentan las cinco instituciones más quejadas de la región de Tacna, debido principalmente, a la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, conforme al Sistema de Información Defensorial (SID) de la Defensoría del Pueblo. Al respecto, cabe resaltar que la Municipalidad Provincial de Tacna es la institución más quejada por vulneración al Derecho de Petición.

### 4.3.3 Resultados de la entrevistas a Magistrados

A continuación, se presenta los resultados de la entrevista aplicada a los Magistrados, sobre la problemática de la vulneración al Derecho de Petición, no se individualiza o personifica al Magistrado a efectos de evitar problemas, por lo que las presentes entrevistas son anónimas.

1. **¿Considera usted que uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición es la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada? Fundamente.**

Sí, en efecto son cotidianos y múltiples los ejemplos en los que se observa una demora excesiva en la resolución de las peticiones formuladas por los ciudadanos; debido a que los servidores públicos y funcionarios incurren en omisiones derivadas del incumplimiento de plazos.

2. **¿Considera usted que en la mayoría de los casos de petición la exigencia de procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal, originan las barreras burocráticas ilegales en las actuaciones de los servidores públicos responsables? Fundamente.**

Sí, ya que el Derecho de Petición es un derecho fundamental, por lo que no debe estar supeditado a ningún cobro y/o exigencia no establecida en el TUPA de la entidad. Al respecto, considero que la existencia de trámites complejos y carentes de transparencia en los que se advierte una inadecuada preparación del servidor público, se convierte en muchos casos una barrera para el ciudadano que acude a la administración estatal para hacer un trámite, solicitar una licencia o exigir una prestación determinada en el ejercicio legítimo de sus derechos.

- 3. ¿Considera usted que uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición son las barreras burocráticas ilegales al exigirse procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal? Fundamente.**

Sí, esta situación acontece cuando se fijan los derechos por los servicios administrativos que prestan, las entidades de alcance nacional, regional y local, la cual no publican oportunamente sus TUPAs y modificaciones en sus portales institucionales, como también un ejemplar en físico a la vista del ciudadano. Asimismo, considero que resulta ser en muchos casos la voluntad y criterio del servidor en la que tiene para interpretar una petición; ello debido a la ausencia de procedimientos sistematizados. Estas situaciones constituyen un verdadero obstáculo para el ciudadano en su relación con la administración pública, lo que conlleva, al fin y al cabo, a la vulneración de su derecho de petición.

- 4. ¿Considera usted que en la mayoría de casos presentados para la petición existe debilidad en las labores de fiscalización por las autoridades encargadas?**

Sí, ello se debe a que las autoridades encargadas no realizan una labor permanente de supervisión y seguimiento de los casos de petición. Máxime, se advierte que las entidades públicas no fortalecen sus oficinas de control para realizar labores de fiscalización en el tema. Asimismo, es notoria la falta de interés por parte del Estado para la atención de este derecho.

- 5. ¿Considera usted que en la mayoría de casos presentados para la petición existe vulneración al Derecho de Petición?**

Sí, vemos de manera frecuente que los servidores públicos y/o autoridades no atienden dentro del plazo legal las peticiones de los ciudadanos. A su vez que,



aplican requisitos y procedimientos no contemplados en el TUPA de la entidad.

**6. ¿Qué mecanismos legales y administrativos se pueden implementar para poder garantizar el Derecho de Petición? Fundamente.**

Se requiriere un control y seguimiento permanente de las peticiones que se formulen; así como sanciones drásticas a los servidores públicos y/o autoridades encargados, que omitan sus funciones. Para cuyo efecto podría crearse una entidad autónoma en específico que asuma esta función y tenga capacidad vinculante o coercitiva para sus decisiones. Tenemos si bien cierto a la Defensoría del Pueblo y al INDECOPI; empero no es suficiente ya que, como mencioné se requiere de una entidad especializada en el tema.

#### **4.4 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

##### **4.4.1 Verificación de hipótesis específica (a):**

*En la mayoría de casos presentados para la petición la entidad obligada omite dar respuesta por escrito en el plazo legal.*

Para poner a prueba la hipótesis específica (a), debemos tomar en consideración la siguiente información:

Para comprobar la hipótesis específica “a” se analizaron los resultados del cuestionario, mostrados en las tablas y figuras profesionales del Derecho encuestados, manifiestan que en la mayoría de casos presentados para la petición la entidad obligada omite dar respuesta por escrito en el plazo

legal. Asimismo, la entrevista aplicada a los Magistrados y el análisis de las estadísticas sobre la petición; nos han permitido encontrar las evidencias necesarias para aceptar la hipótesis.

**Por lo tanto, en función del objetivo e hipótesis propuesta queda comprobada la hipótesis específica “a”.**

#### **4.4.2 Verificación de hipótesis específica (b):**

*En la mayoría de los casos presentados para la petición se dan las barreras burocráticas ilegales, al exigirse procedimientos, requisitos y/o cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal.*

Para comprobar la hipótesis específica “b” se analizaron los resultados del cuestionario, mostrando en las tablas y figura 7 y 8; donde se observa que aproximadamente el 82% de los profesionales del Derecho encuestados manifiestan que en la mayoría de casos presentados para la petición se dan las barreras burocráticas ilegales, al exigirse procedimientos, requisitos y/o cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal. Asimismo, la entrevista aplicada a los Magistrados y el análisis de las estadísticas sobre la petición; nos han permitido encontrar las evidencias necesarias para aceptar la hipótesis.

**Por lo tanto, en función del objetivo e hipótesis propuesta queda comprobada la hipótesis específica “b”.**

#### **4.4.3 Verificación de hipótesis específica (c):**

*En la mayoría de los casos presentados para la petición existe debilidad de las labores de fiscalización de las autoridades encargadas.*

Para comprobar la hipótesis específica “c” se analizaron los resultados del cuestionario, mostrando en las tablas y figuras 9, y 10; donde se observa que aproximadamente el 82% de los profesionales del Derecho encuestados manifiestan que en la mayoría de casos presentados para la petición existe debilidad de las labores de fiscalización de las autoridades encargadas. Asimismo, la entrevistas aplicada a los Magistrados y el análisis de las estadísticas sobre la petición; nos han permitido encontrar las evidencias necesarias para aceptar la hipótesis.

**Por lo tanto, en función del objetivo e hipótesis propuesta queda comprobada la hipótesis específica “c”.**

#### **4.4.4 Verificación de hipótesis específica (d):**

*En la mayoría de los casos presentados existe vulneración al Derecho de Petición.*

Para comprobar la hipótesis específica “d” se analizaron los resultados del cuestionario, mostrados en las tablas y figuras 2,3,4,5,6,7,8,9 y 11; donde se observa que aproximadamente el 80% de los profesionales del Derecho encuestados manifiestan que en la mayoría de los casos presentados existe vulneración al Derecho de Petición. Asimismo, la entrevista aplicada a los Magistrados y el análisis de las estadísticas sobre la petición; nos han permitido encontrar las evidencias necesarias para aceptar la hipótesis.

**Por lo tanto, en función del objetivo e hipótesis propuesta queda comprobada la hipótesis específica “d”.**

#### **4.4.5 Verificación de la hipótesis general:**

**La omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, las barreras burocráticas ilegales por la entidad obligada, y la debilidad de las labores de fiscalización por las autoridades son los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016.**

Habiéndose puesto a prueba las hipótesis específicas:

- a) En la mayoría de casos presentados para la petición la entidad obligada omite dar respuesta por escrito en el plazo legal.
- b) En la mayoría de los casos presentados para la petición se dan las barreras burocráticas ilegales, al exigirse procedimientos, requisitos y/o cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal.
- c) En la mayoría de los casos presentados para la petición existe debilidad de las labores de fiscalización de las autoridades encargadas.
- d) En la mayoría de los casos presentados existe vulneración al Derecho de Petición.

Se da por verificada la hipótesis general de investigación, según los resultados presentados en las tablas 1-12 que aporta evidencia sobre los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición son: La omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, las barreras burocráticas ilegales por la entidad obligada, y la debilidad de las labores de fiscalización por las autoridades. Tacna, 2016.

#### 4.5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación determinó los principales factores que están incidiendo en la vulneración al Derecho de Petición; ya que se comprobó que: La omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, las barreras burocráticas ilegales por la entidad obligada, y la debilidad de las labores de fiscalización por las autoridades son los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016.

En las tablas y figuras 1 al 12 se observan los resultados del cuestionario. Así también se presentan los resultados de la entrevista aplicada. Los resultados nos permiten inferir que: La omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, las barreras burocráticas ilegales por la entidad obligada, y la debilidad de las labores de fiscalización por las autoridades son los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016.

*a) En la mayoría de casos presentados para la petición la entidad obligada omite dar respuesta por escrito en el plazo legal, al hallarse que:*

En la mayoría de los casos de petición existe apatía de las autoridades al resolver los pedidos sin observar el plazo legal.

En la mayoría de los casos de petición existe falta de respuesta expresa a los pedidos formulados.

En la mayoría de los casos de petición la entidad pública cumple con atender dentro del plazo legal los pedidos formulados.

En la mayoría de los casos de petición existe omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada.

Uno de los factores que incide en la vulneración al Derecho de Petición es la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada.

***b) En la mayoría de los casos presentados para la petición se dan las barreras burocráticas ilegales, al exigirse procedimientos, requisitos y/o cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal, al hallarse que:***

En la mayoría de los casos de petición la exigencia de procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal, originan las barreras burocráticas ilegales en las actuaciones de los servidores públicos responsables.

Uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición son las barreras burocráticas ilegales al exigirse procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal.

***c) En la mayoría de los casos presentados para la petición existe debilidad de las labores de fiscalización de las autoridades encargadas.***

Las autoridades “no” cumplen con fiscalizar la legalidad del procedimiento administrativo en la petición.

En la mayoría de los casos presentados para la petición existe debilidad de las labores de fiscalización de las autoridades encargadas.

***d) En la mayoría de los casos presentados existe vulneración al Derecho de Petición.***

El 93% de los Magistrados encuestados señalan que en la mayoría de casos presentados para la petición existe vulneración al Derecho de Petición; y, el 7% señala lo contrario.

El 80% de los Abogados encuestados señalan que en la mayoría de casos presentados para la petición existe vulneración al Derecho de Petición; y, el 20% señala lo contrario.

El 87% de los Docentes encuestados señalan que en la mayoría de casos presentados para la petición existe vulneración al Derecho de Petición; y, el 13% señala lo contrario.

Ahora bien, es importante resaltar que la petición es un derecho fundamental y es uno de los derechos más ejercidos por la ciudadanía, ya que posibilita la comunicación directa con el Estado.

La presente investigación confirma que la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal y las barreras burocráticas ilegales por la entidad obligada, y la debilidad de las labores de fiscalización por las autoridades son los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

##### **PRIMERA:**

En la mayoría de casos presentados para la petición la entidad obligada omite dar respuesta por escrito en el plazo legal.

Se ha demostrado que existe apatía de las autoridades al resolver los pedidos sin observar el plazo legal. Asimismo, existe falta de respuesta expresa a los pedidos formulados; y también se ha determinado que la entidad pública “no” cumple con atender dentro del plazo legal las peticiones.

##### **SEGUNDA:**

En la mayoría de casos presentados para la petición se dan las barreras burocráticas ilegales, al exigirse procedimientos, requisitos y/o cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal. Estas situaciones constituyen verdaderos obstáculos para el ciudadano en su relación con la administración pública, lo que conlleva, al fin y al cabo, a la vulneración de sus derechos constitucionales.



**TERCERA:**

En la mayoría de los casos presentados para la petición existe debilidad de las labores de fiscalización de las autoridades encargadas.

Las autoridades “no” cumplen con fiscalizar la legalidad del procedimiento administrativo en la petición.

**CUARTA:**

Se ha demostrado que en la mayoría de los casos presentados existe vulneración al Derecho de Petición, frecuentemente los servidores públicos omiten dar respuesta por escrito dentro del plazo legal. En efecto, son cotidianos y múltiples los casos en los que se observa una demora excesiva en la resolución de las peticiones formuladas por los ciudadanos (as). Por lo que, superar esta deficiencia constituye uno de los mayores desafíos que tiene el proceso de reforma y modernización del Estado.

**QUINTA:**

La omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal y las barreras burocráticas ilegales por la entidad obligada, y la debilidad de las labores de fiscalización por las autoridades son los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016.

## 5.2 RECOMENDACIONES

1. La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública debe asesorar a las entidades públicas en materia de simplificación, eficacia y calidad administrativa. Así también, la PCM y el Ministerio de Economía y Finanzas deben expedir el Decreto Supremo referida a la aprobación de los derechos de tramitación para los procedimientos estandarizados; en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 51°.7 de la Ley de Procedimiento Administrativo General.
2. Los Órganos de Control Institucional (OCI) de cada entidad conforme a sus funciones deben supervisar permanentemente el cumplimiento de plazos, requisitos y procedimientos de acuerdo al TUPA de la entidad. Asimismo, elevar al titular de la entidad un informe mensual sobre el estado de las peticiones y los procedimientos administrativos.
3. El Estado debe:
  - Fortalecer e implementar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en la administración pública, por cuanto facilitará la tramitación de numerosos procedimientos y permitirá de forma puntual conocer en cada momento el estado de las peticiones, así como solventar las dudas que puedan tener los interesados.
  - Crear una entidad autónoma que de manera específica realice labores de fiscalización en el tema y tenga capacidad vinculante o coercitiva para sus decisiones. Además, que reciba, oriente, analice y cumpla con monitorear cada una de las peticiones que requieren los ciudadanos.
  - Aprobar una norma que regule de manera específica el Derecho de Petición, al igual como la Ley N° 27806 “Ley de Transparencia y Acceso

a la Información Pública”. Por cuanto, debe considerarse nuestro contexto jurídico-social y la experiencia del Estado Colombiano en este tema mediante Ley 1755 de 2015.

- Brindar capacitación permanente al personal de las dependencias, unidades o direcciones que tramitan procedimientos administrativos, sobre todo en las Municipalidades Provinciales y Distritales; considerando el alto nivel de quejas. Asimismo, el Estado en su conjunto debe realizar actividades informativas que permitan a los ciudadanos y ciudadanas conocer sus derechos y las posibilidades de intervención y control de las instituciones públicas.

**4. Las diversas Entidades Públicas deben:**

- Fortalecer la efectividad de la Queja, a efectos que las quejas y denuncias presentadas por la ciudadanía permitan de manera efectiva prevenir y sancionar conductas irregulares de los servidores públicos en la Administración Pública, así como mejorar los trámites y servicios públicos que dan origen a dichas quejas.
- Promover la cultura de la Buena Administración pública y la satisfacción adecuada del derecho fundamental de petición, reconocido por nuestra Constitución Política.
- Publicar oportunamente sus TUPAs y modificaciones en sus portales institucionales, así como en físico.
- Abstenerse de exigir requisitos y cobros no contemplados en sus TUPAs o norma legal.
- Procurar remover de oficio los obstáculos puramente formales y evitar las dilaciones y los retardos en las peticiones; a efectos de buscar la compatibilidad con la equidad y el servicio objetivo al interés general.

## PROPUESTA LEGISLATIVA

Frente a los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, considero la posibilidad que, conforme su mandato constitucional y atribuciones, la Defensoría del Pueblo, traslade a la Comisión de Constitución y Reglamento del Congreso de la República, la siguiente propuesta de reforma constitucional, a efectos de modificar, el numeral 20, del artículo 2 de la Constitución Política del Perú.

Siendo que la petición es un derecho fundamental y teniendo en cuenta que este es uno de los derechos más ejercidos por la ciudadanía, ya que posibilita la comunicación directa con el Estado.

La propuesta implicaría la modificación de los artículos 152°, 249°, 258°, 259° y 263° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 377° del Código Penal, todo ello referente a la responsabilidad por incumplimiento de plazos y denuncia por delito de omisión o retardo de función; los cuales deben ser reformulados conforme a la actual propuesta mediante norma especial. Lo que permitirá buscar que los procedimientos y las medidas adoptadas logren su finalidad y, para ello, procurar remover de oficio los obstáculos puramente formales y evitar las dilaciones y los retardos, buscando la compatibilidad con la equidad y el servicio objetivo al interés general.

El impacto de la vigencia de esta reforma constitucional, también tendría en el ordenamiento jurídico de menor rango que las leyes, como por ejemplo, las Municipalidades Provinciales y Distritales deberían actualizar sus normas operativas (Directivas, Reglamentos Internos).

Proyecto de Ley N° \_\_\_\_\_

**POR CUANTO:**

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

**LEY DE REFORMA CONSTITUCIONAL  
QUE MODIFICA EL NUMERAL 20, DEL ARTÍCULO 2 DE LA  
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

**Artículo 1°.- Modifica artículo de la Constitución Política del Perú**

Modifícase el numeral 20, del artículo 2 de la Constitución Política del Perú; el cual queda redactado con el siguiente texto:

*“20. A formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal. **Quienes vulneren este derecho serán sancionados conforme a la ley.***  
(...)”.

**Artículo 2°.- Norma Derogatoria**

Deróganse o modifícanse, según sea el caso, toda norma que se oponga a la presente Ley.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los.....del mes de.....del dos mil diecinueve.

## **PROPUESTA LEGISLATIVA**

Frente a los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, considero la posibilidad que, conforme su mandato constitucional y atribuciones, la Defensoría del Pueblo, traslade a la Comisión de Constitución y Reglamento del Congreso de la República, la siguiente propuesta de regulación del Derecho de Petición del artículo 2°, numeral 20 de la Constitución Política del Perú.

### **PROYECTO DE LEY QUE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**

Ley N° .....

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

#### **POR CUANTO:**

La vigente Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y su modificatoria mediante Decreto Legislativo N° 1272 y N° 1452, no desarrolla adecuadamente los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y la atención prioritaria de peticiones, entre otros.

Siendo que la petición es un derecho fundamental y teniendo en cuenta que este es uno de los derechos más ejercidos por la ciudadanía, ya que posibilita la comunicación directa con el Estado. Asimismo, considerando que este derecho contribuye a la materialización de los demás derechos fundamentales reconocido por nuestra Constitución Política, por las anteriores razones el Congreso de la República considera que es indispensable y perentorio reglamentar un derecho tan

importante para toda la Nación como lo es el derecho a presentar peticiones a las autoridades públicas o a los particulares.

Ha dado la Ley siguiente:

## **LEY QUE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**

### **TÍTULO I**

### **DERECHO PETICIÓN**

### **CAPÍTULO I**

#### **Derecho de Petición ante autoridades reglas generales**

#### **Artículo 1°.- Objeto y modalidades del Derecho de Petición ante autoridades**

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en esta ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 2°, numeral 20 de la Constitución Política del Perú, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de Abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

**Artículo 2°.- Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones**

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los doce (12) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: **1.** Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. **2.** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (20) días siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Artículo 3°.- Atención prioritaria de peticiones**

Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente. (Colombia, Ley 1755 de 2015)



**Artículo 4°.- Derogación**

Deróguense las normas que se opongan a la presente ley.

**Artículo 5°.- Vigencia**

La presente Ley entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los.....del mes de.....del dos mil diecinueve.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Villanueva, L. F. (2008). *Gobernanza y Gestión Pública*. Fondo de Cultura Económica, Segunda reimpresión, México.
- Badeni, G. (1995). *Nuevos Derechos y Garantías Constitucionales*. Editorial Ad-Hoc. Buenos Aires-Argentina.
- Bartra Cavero, J. (2012). *El Derecho de Petición*. Artículo Jurídico. Lima-Perú. Recuperado de [http://www.usmp.edu.pe/derecho/instituto/revista/articulos/El\\_Derecho\\_de\\_la\\_Peticion.pdf](http://www.usmp.edu.pe/derecho/instituto/revista/articulos/El_Derecho_de_la_Peticion.pdf)
- Becerra Pinilla, J. (1995). *El Derecho de Petición*. Primera Edición. Bogotá Colombia: Ediciones Jurídicas Gustavo Ibáñez.
- Berrios Llanco, E. (2012). *La Obligación de la Administración Pública de brindar un Servicio de Calidad y el Derecho de todas las Personas a una Buena Administración*. Gaceta Jurídica. Diálogo con la Jurisprudencia: actualidad, análisis y crítica jurisprudencial. 1ª ed. Lima.
- Bulla Romero, J. E. (2010). *Derecho de Petición*. 1ª ed., Bogotá: Ediciones Nueva Jurídica.
- Cabanellas, G. (1998). *Diccionario de Derecho Usual*, Vigésimo Sexta Edición. Tomo III, Editorial HELIASTA. Buenos Aires – Argentina.
- Camarasa Casterá, J. J. (2004). *La Calidad en la Administración Pública*. En: Revista “Educar en el 2000”, Murcia, Abril.
- Carrillo Artiles, C. L. (2001). *El Derecho de Petición y la Oportuna y Adecuada Respuesta en la Constitución de 1999*. Libro Homenaje a la Universidad Central de Venezuela. Edición conjunta del Tribunal Supremo de Justicia y la Universidad Central de Venezuela - Caracas.

- Chacón Molina, M. J. (2015). *El Derecho de Petición y el Silencio*. Monografía previa a la obtención del Título de Abogada de los Tribunales de Justicia de la República y Licenciada en Ciencias Políticas y Sociales. Universidad de Cuenca – Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21513/1/tesis.pdf>
- Cienfuegos Salgado, D. (2004). *El Derecho de Petición en México*. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, 1era Edición - México, D.F.
- Cordero Ordóñez, P. (2009). *El Silencio Administrativo*. Quito, Editorial El Conejo.
- Defensoría del Pueblo (1998). *Manual de Derechos Humanos, Administración Estatal y Servicios Públicos*. Comisión Andina de Juristas.
- Defensoría del Pueblo (2008). Informe Defensorial N° 133. *¿Uso o abuso de la autonomía municipal? El desafío del desarrollo local*. Elaborado por el Programa de Descentralización y Buen Gobierno de la Adjuntía para la Administración Estatal. 1era. Edición: Lima - Perú.
- Defensoría del Pueblo (2009). Informe Defensorial N° 145. *Aplicación del Silencio Administrativo: Retos y tareas pendientes*. Primera reimpresión: Lima-Perú.
- Defensoría del Pueblo (2015). Informe Defensorial N° 165. *Balance a diez años de vigencia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2003-2013*. Elaborado por la Adjuntía en Asuntos Constitucionales de la Defensoría del Pueblo. Primera Edición: Lima – Perú.
- Defensoría del Pueblo (2016). *Vigésimo Informe Anual 2016*. Primera Edición: Lima – Perú, mayo del 2017.
- Del Castillo, R. (1976). *Diccionario de Ciencias Sociales*. Vol. II. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.

- Díaz Mendoza, M. A. (2013). *El derecho de petición en la República Bolivariana de Venezuela*. Caracas - Venezuela. Recuperado de [http://escuela.defensoria.gob.ve/images/docs/derecho\\_de\\_peticion.pdf](http://escuela.defensoria.gob.ve/images/docs/derecho_de_peticion.pdf)
- Díaz, A. A. (2008). *La Calidad en la Gestión Pública*. Programa conjunto de investigación CERI-UNP, Paraguay.
- Diez, M. M. (1974). *Derecho Administrativo*. Tomo II. Buenos Aires.
- Duguit, L. traducido por Acuña José G. (1926). *Manual de Derecho Constitucional*. Segunda Edición. Madrid-España: Editorial Librería Española y Extranjera Príncipe.
- Ferrer Mac-Gregor Poisot, E; Caballero Ochoa, J. L; Steiner, C. (2013). *Derechos Humanos en la Constitución: Comentarios de Jurisprudencia Constitucional e Interamericana I*. Primera Edición - México, D.F
- Franco Hermida, W. J. (2011). *El Derecho de Petición frente al Nuevo Código Contencioso Administrativo*. Trabajo de investigación presentado como requisito parcial para optar al título de: Magister en Derecho Administrativo. Universidad Nacional de Colombia Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/8741/1/699985.2011.pdf>
- Gamboa Martínez, Y. V. (2014). *Naturaleza Jurídica de la respuesta del Derecho de Petición*. Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Derecho Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12538/1/Trabajo%20de%20grado.pdf>
- García De Enterría, E. (2006). *Curso de Derecho Administrativo*. Tomo II. España.
- Garrido Falla, F. (1955). *La llamada doctrina del silencio administrativo*. Revista de Administración Pública N° 16. Madrid: Instituto de Estudios Políticos, Enero / Abril.

- Gutiérrez, W. (2005). *La Constitución comentada Tomo I: Análisis artículo por artículo*. Gaceta Jurídica Congreso de La Republica del Perú. Primera Edición. Lima – Perú. Recuperado de <http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/7052/1/El%20Derecho%20de%20Petici%C3%B3n%20y%20la%20Oportuna%20y%20Adecuada%20Respuesta%20en%20la%20Constituci%C3%B3n%20de%201999.pdf>
- Indecopi (2017). *Manual sobre Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas*. Recuperado de <https://Www.Indecopi.Gob.Pe/Documents/20182/0/Barreras+Vol+1.Pdf/Eee38b85-5dd9-B947-Ea26-533c6cdb4d10>
- Supo, J. (2015). *Cómo empezar una tesis – Tu proyecto de investigación en un solo día*. Primera edición, Editado e Impreso por BIOESTADISTICO EIRL. Arequipa-Perú.
- Luna Cervantes, E. (2005). *En comentario al Artículo 2º Inciso 20 de la Constitución Política del Perú de 1993. “La Constitución Comentada: Análisis de artículo por artículo”*. Tomo I. Edit. Gaceta Jurídica. Lima-Perú.
- Martínez Ceballos, G. J. (2002). *El Derecho de Petición*, Primera Edición. Bogotá - Colombia.
- Morón Urbina, J. C. (2008). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. 7ma. edición. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Morón Urbina, J. C. (2011). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima-Perú, 9ª Ed. Gaceta Jurídica.
- Olano, C. A. (1987). *Derecho Constitucional e Instituciones Políticas*. Editorial Temis. Segunda Edición. Bogotá – Colombia.
- Pérez Escobar, J. (1997). *Derecho Constitucional Colombiano*. TEMIS. Bogotá – Colombia.
- Pérez Royo, J. (2000). *Curso de Derecho Constitucional*. Séptima Edición. Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales S.A., Madrid-España.

Recuperado de <http://www4.congreso.gob.pe/DGP/CCEP/curso/2014/c-08-25-2014/materiales-gestion-publica-calidad.pdf>

Sachica, L. C. (1966). *Constitucionalismo Colombiano*. Editorial Temis. Segunda Edición. Bogotá-Colombia.

Salazar Chávez, R. (1999). *El Derecho de Petición y la Administración Pública en el Perú*. THEMIS 39, Lima - Perú. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5110174.pdf>

Santofimio Gamboa, J. (2004). *Resolución de la Petición: Tratado de derecho administrativo*. Tomo II. 4ª edición.

Sar Suarez, O. (2012). *Constitución Política del Perú de 1993. Sumillada, Concordada y Anotada artículo por artículo, con los precedentes y jurisprudencia vinculante del Tribunal Constitucional*. Investigación realizada por el Centro de Estudios de Derecho Constitucional. Lima-Perú.

Uribe Giraldo, L. E. (1984). *El Estado, las libertades individuales y el preámbulo de la constitución*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá-Colombia.

Vidal Vergara, C. (1936). *Los derechos individuales en las constituciones modernas*. Editorial Nacimiento. Santiago de Chile-Chile.

Wolf, E. (1945). *Tratado de Derecho Constitucional Venezolano*. Tipografía Americana. Caracas – Venezuela. Tomo II.

### **Normas y Jurisprudencias:**

T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

D. L. N° 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444 y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo.

D. L. N° 1452, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444.

D. L. N° 1256, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas.

D. L. N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba Medidas Adicionales de Simplificación Administrativa.

STC N° 551-2001-AA/TC

STC N° 0941-2001-AA/TC

STC N° 1042-2002-AA/TC

STC N° 01042-2002-AA/TC

STC N° 3741-2004-AA/TC

STC N° 2753-2004-AC/TC

STC N° 04670-2005-AA/TC

STC N° 1972-2007-AA/TC

STC N° 1634-2007-HD/TC

STC N° 01420-2009-PA/TC

STC N° 05265-2009-AA/ TC

## **ANEXOS**

Nº 1 Matriz de Consistencia

Nº 2 Ficha de Cuestionario

Nº 3 Validación de instrumentos de recolección de datos

Nº 4 Información extraída de la Defensoría del Pueblo – OD Tacna sobre casos de petición 2016



ANEXO N° 1

OMISIÓN DE DAR RESPUESTA, BARRERAS BUROCRÁTICAS Y DEBILIDAD EN LA FISCALIZACIÓN COMO FACTORES DE VULNERACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN. TACNA, 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>INTERROGANTE GENERAL</b></p> <p>¿Cuáles son los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>La omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, las barreras burocráticas ilegales por la entidad obligada, y la debilidad de las labores de fiscalización por las autoridades son los principales factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición. Tacna, 2016.</p>	<p><b>V. Independiente (X)</b></p> <p>Omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, las barreras burocráticas ilegales, y la debilidad de las labores de fiscalización.</p> <p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicativa.</li> <li>- Socio-jurídica</li> </ul> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental</li> <li>- Descriptivo</li> <li>- Explicativo</li> </ul> <p><b>Ámbito de Estudio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Región de Tacna.</li> </ul>
<p><b>INTERROGANTES ESPECÍFICAS</b></p> <p>a) ¿En qué medida la entidad obligada omite dar respuesta por escrito en el plazo legal en los casos presentados para la petición?</p> <p>b) ¿En qué medida se dan las barreras burocráticas ilegales en los casos de petición?</p> <p>c) ¿En qué medida existe debilidad de las labores de fiscalización en los casos de petición?</p> <p>d) ¿En qué medida existe vulneración al Derecho de Petición en los casos presentados?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) Establecer en qué medida la entidad obligada omite dar respuesta por escrito en el plazo legal en los casos presentados para la petición.</p> <p>b) Establecer en qué medida se dan las barreras burocráticas ilegales en los casos de petición.</p> <p>c) Establecer en qué medida existe debilidad de las labores de fiscalización en los casos de petición.</p> <p>d) Establecer en qué medida existe vulneración al Derecho de Petición en los casos presentados.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>a) En la mayoría de casos presentados para la petición la entidad obligada omite dar respuesta por escrito en el plazo legal.</p> <p>b) En la mayoría de los casos presentados para la petición se dan las barreras burocráticas ilegales, al exigirse procedimientos, requisitos y/o cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal.</p> <p>c) En la mayoría de los casos presentados para la petición existe debilidad de las labores de fiscalización de las autoridades encargadas.</p> <p>d) En la mayoría de los casos presentados existe vulneración al Derecho de Petición.</p>	<p><b>X<sub>1</sub> Omisión</b></p> <p><b>X<sub>2</sub> Barreras burocráticas</b></p> <p><b>X<sub>3</sub> Fiscalización</b></p> <p><b>Escala de medición</b></p> <p>Nominal</p> <p><b>V. Dependiente (Y)</b></p> <p>Vulneración al Derecho de Petición.</p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>Y<sub>1</sub> Quejas</p> <p>Y<sub>2</sub> Plazo legal</p> <p>Y<sub>3</sub> Derecho de Petición</p>	<p><b>Población</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Casos sobre petición</li> <li>- Magistrados</li> <li>- Abogados</li> <li>- Docentes</li> </ul> <p><b>Muestra</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 94 profesionales en Derecho</li> </ul> <p><b>Técnicas de Recolección de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de expediente, encuesta y la entrevista.</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha de análisis de expediente, cuestionario y la cédula de entrevista.</li> </ul>

**ANEXO N° 2**

**CUESTIONARIO**

**PRINCIPALES FACTORES QUE INCIDEN EN LA VULNERACIÓN AL  
DERECHO DE PETICIÓN**

El presente cuestionario tiene finalidad académica, por lo cual se le pide responder con sinceridad, marcando la alternativa que Usted juzgue correcta, con un aspa en el paréntesis o complete los datos necesarios.

Recuerde que el mencionado documento será resuelto de manera anónima.

**I. DATOS GENERALES**

1. Edad: .....
2. Nivel de Instrucción: .....
3. Profesión y/o cargo que desempeña: .....
4. Años de experiencia profesional: .....

1. **¿Conoce usted que la petición comporta un conjunto de obligaciones explícitas o implícitas para la autoridad, en el que se incluye el derecho a obtener una respuesta por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad?**

a. Si ( )                      b. No ( )

2. **¿Considera usted que en la mayoría de los casos de petición existe apatía de las autoridades al resolver los pedidos sin observar el plazo legal?**

a. Si ( )                      b. No ( )

- 3. ¿Considera usted que en la mayoría de los casos de petición existe falta de respuesta expresa a los pedidos formulados?**
- a. Si ( )                      b. No ( )
- 4. ¿Considera usted que en la mayoría de los casos de petición la entidad pública cumple con atender dentro del plazo legal los pedidos formulados?**
- a. Si ( )                      b. No ( )
- 5. ¿Considera usted que en la mayoría de los casos de petición existe omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada?**
- a. Si ( )                      b. No ( )
- 6. ¿Considera usted que uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición es la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada?**
- a. Si ( )                      b. No ( )
- 7. ¿Considera usted que en la mayoría de los casos de petición la exigencia de procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal, originan las barreras burocráticas ilegales en las actuaciones de los servidores públicos responsables?**
- a. Si ( )                      b. No ( )

8. **¿Considera usted que uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición son las barreras burocráticas ilegales al exigirse procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal?**
- a. Si ( )                      b. No ( )
9. **¿Considera usted que las autoridades cumplen con fiscalizar la legalidad del procedimiento administrativo en la petición?**
- a. Si ( )                      b. No ( )
10. **¿Considera usted que en la mayoría de casos presentados para la petición existe debilidad en las labores de fiscalización por las autoridades encargadas?**
- a. Si ( )                      b. No ( )
11. **¿Considera usted que en la mayoría de casos presentados para la petición existe vulneración al Derecho de Petición?**
- a. Si ( )                      b. No ( )
12. **¿Considera usted que las autoridades pertinentes deben implementar mecanismos legales y administrativos para hacer efectivo el Derecho de Petición el cual constituye un derecho fundamental a formular peticiones y obtener una respuesta expresa dentro del plazo legal?**
- a. Si ( )                      b. No ( )

Gracias por su colaboración...

**ENTREVISTA**

**PRINCIPALES FACTORES QUE INCIDEN EN LA VULNERACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN**

Sr. Magistrado, la presente entrevista tiene finalidad académica, por lo cual se le pide responder con sinceridad las preguntas formuladas.

Recuerde que el mencionado documento será resuelto anónimamente.

**I. DATOS GENERALES**

- 1. Edad: .....
- 2. Nivel de Capacitación: .....
- 3. Años de experiencia profesional: .....

**1. ¿Considera usted que uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición es la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal por la entidad obligada? Fundamente.**

.....  
.....  
.....  
.....

**4. ¿Considera usted que en la mayoría de los casos de petición la exigencia de procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal, originan las barreras burocráticas ilegales en las actuaciones de los servidores públicos responsables? Fundamente.**

.....  
.....  
.....  
.....

5. **¿Considera usted que uno de los factores que inciden en la vulneración al Derecho de Petición son las barreras burocráticas ilegales al exigirse procedimientos, requisitos y cobros no contemplados en el TUPA de la entidad o norma legal? Fundamente.**

.....  
.....  
.....  
.....

6. **¿Considera usted que en la mayoría de casos presentados para la petición existe debilidad en las labores de fiscalización por las autoridades encargadas?**

.....  
.....  
.....  
.....

7. **¿Considera usted que en la mayoría de casos presentados para la petición existe vulneración al Derecho de Petición?**

.....  
.....  
.....  
.....

8. **¿Qué mecanismos legales y administrativos se pueden implementar para poder garantizar el Derecho de Petición? Fundamente.**

.....  
.....  
.....  
.....

Gracias por su colaboración...

**ANEXO 3**  
**INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN**

Tacna, 18 de setiembre de 2018.

Señor

**MAG. EDWARD PERCY VARGAS VALDERRAMA**

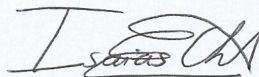
Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Derecho Constitucional, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable **“Principales factores de la vulneración al Derecho de Petición”**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

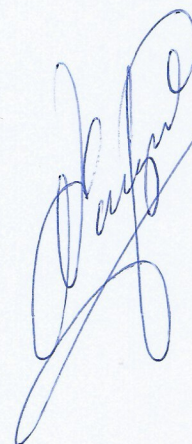
Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



Isaias Samael Chambilla Aduviri

Abogado



Tacna, 18 de setiembre de 2018.

Señor

**MAG. LUIS ALBERTO TICONA CARBAJAL**

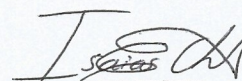
Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Derecho Constitucional, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable **“Principales factores de la vulneración al Derecho de Petición”**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



Isaias Samael Chambilla Aduviri

Abogado



Tacna, 18 de setiembre de 2018.

Señor

**MAG. ROLANDO JOSÉ BALAREZO PLATA**

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Derecho Constitucional, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable **“Principales factores de la vulneración al Derecho de Petición”**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.



Atentamente,



Isaias Samael Chambilla Aduviri

Abogado



	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Vargas Valderrama, Edward Percy*
- 1.2. Grado Académico: *Magister en Derecho Constitucional*
- 1.3. Profesión: *Abogado*
- 1.4. Institución donde labora: *Defensoría del Pueblo - OD Tacna*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Jefe de oficina*
- 1.6. Denominación del Instrumento:  
*Cuestionario*
- 1.7. Autor del instrumento: *Chambilla Aduviri, Isaias Samael*
- 1.8. Programa de postgrado: *Maestría con mención en Derecho Constitucional*

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	15
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<i>27</i>				

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> <b>Escuela de Posgrado</b> <b>Centro de Investigación</b> <b>Formato de Validación por expertos</b>		
<b>Codificación</b> CEIN fve - 001	<b>Versión</b> 00	<b>Vigencia</b> 2015	<b>Páginas</b> 02

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

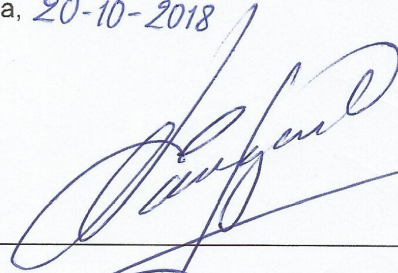
3.1. Valoración total cuantitativa: 27

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
 NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



2

Tacna, 20-10-2018



Firma

Mag. Abog. EDUARDO VARGAS VALDERRAMA  
 Maestro en Derecho Constitucional  
 Docente Universitario

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ticona Carbajal, Luis Alberto  
 1.2. Grado Académico: Magister en Derecho Civil y Comercial  
 1.3. Profesión: Abogado  
 1.4. Institución donde labora: Defensoría del Pueblo - Tacna  
 1.5. Cargo que desempeña: Comisionado  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
Cuestionario  
 1.7. Autor del instrumento: Chambilla Aduviri, Isaías Samael  
 1.8. Programa de postgrado: Maestría con mención en Derecho Constitucional

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					8	20
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		28				



	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación <b>Formato de Validación por expertos</b>		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Balarezo Plata, Rolando José*
- 1.2. Grado Académico: *Magister en Derecho Constitucional*
- 1.3. Profesión: *Abogado*
- 1.4. Institución donde labora: *Universidad Alas Peruanas - Sede Tacna*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Docente*
- 1.6. Denominación del Instrumento:  
*Cuestionario*
- 1.7. Autor del instrumento: *Chambilla Aduvici, Isaias Samuel*
- 1.8. Programa de postgrado: *Maestría con mención en Derecho Constitucional*

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					X
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					8	20
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<i>28</i>				

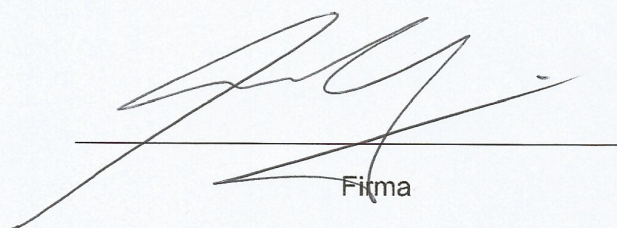
	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación <b>Formato de Validación por expertos</b>		
<b>Codificación</b> CEIN fve - 001	<b>Versión</b> 00	<b>Vigencia</b> 2015	<b>Páginas</b> 02

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 28
- 3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
 NO FAVORABLE \_\_\_\_\_
- 3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2

Tacna, 20 - 09 - 2018

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

## ANEXO 4

## INFORMACIÓN EXTRAÍDA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO- OD TACNA SOBRE CASOS DE PETICIÓN 2016

Fecha 10/07/2018  
Hora 09:02:43  
Página 1 de 9  
Usuario

### DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADÍSTICA POR POR LA INSTITUCION QUEJADA Y EL HECHO VULNERATORIO Del 01/01/2016 al 31/12/2016

#### OFICINA DEFENSORIAL - OD TACNA

Nro.	N° Expediente	Fecha de Ingreso	Área	Fecha de Conclusión	Nombre del Recurrente	Lugar Recepción	Actividad
<b>MIRELLA RIVERA CHIRINOS</b>							
	<b>CONCLUIDO</b>						
1	03232016000009	05/01/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	08/04/2016	QUISEP LLANQUE DAMIANA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA - TACNA --> PRINCIPIO DE DEBIDO PROCESO --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL						
2	03232016000050	12/01/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	12/02/2016	MOROCO TICCA FLORA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
	REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL						
3	03232016000051	12/01/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	29/02/2016	ZEGARRA NINAJA DIONICIO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL						
4	03232016000057	13/01/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	08/06/2016	MONTESINOS CAMPANA MARIA LOURDES	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
	UNIDADES DE GESTION EDUCATIVA LOCAL (UGEL) - REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL						
5	03232016000059	13/01/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	19/02/2016	TICONA DE CRUZ ENRIQUETA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
	REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL						
6	03232016000115	20/01/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	03/06/2016	FLORES ESQUIVEL RAFAEL NERON	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
	REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL						
7	03232016000275	03/02/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	13/04/2016	ALARCON EYZAGUIRRE TOMAS JESUS	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
	REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL						
8	03232016000278	03/02/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	29/08/2016	CHAMBILLA GUTIERREZ LEON MAGNO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PALCA - TACNA --> PRINCIPIO DE DEBIDO PROCESO --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL						
9	03232016000282	04/02/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	03/03/2016	SERPA VARGAS CESAR RIVARDO	DESDE LA OFICINA	INCONCLUSO
	ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL						
10	03232016000283	04/02/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	18/04/2016	VASQUEZ POMA GLADYS	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
	REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL						
11	03232016000284	04/02/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	28/03/2016	POMA POMA ANGELA PORTORIANA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
	REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL						
12	03232016000346	12/02/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	09/03/2016	CUEVA QUISEP JULIO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALTO DE LA ALIANZA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL						
13	03232016000426	15/02/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	10/03/2016	QUENTA COLQUE EDWIN DAVID	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
	ALCALDIA PROVINCIAL DE TARATA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL						





Defensoría del Pueblo

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ESTADÍSTICA POR POR LA INSTITUCION QUEJADA Y EL HECHO VULNERATORIO

Del 01/01/2016 al 31/12/2016

Fecha 10/07/2018  
 Hora 09:02:43  
 Página 2 de 9  
 Usuario

OFICINA DEFENSORIAL - OD TACNA

Nro.	N° Expediente	Fecha de Ingreso	Área	Fecha de Conclusión	Nombre del Recurrente	Lugar Recepción	Actividad
<b>MIRELLA RIVERA CHIRINOS</b>							
<b>CONCLUIDO</b>							
14	03232016000427	15/02/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	09/03/2016	CUEVA QUISPE JULIO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
15	03232016000428	15/02/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	09/03/2016	CUEVA QUISPE JULIO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
16	03232016000429	15/02/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	09/03/2016	CUEVA QUISPE JULIO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
17	03232016000735	03/03/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	15/08/2016	LANCHIPA CONDORI YOVANA MARITZA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
18	03232016000736	03/03/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	28/03/2016	DE OFICIO DE OFICIO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
19	03232016000765	04/03/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	19/04/2016	CACERES ARENAS ADELA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
20	03232016000890	15/03/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	13/04/2016	CALJARO QUISPE DAVID	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
21	03232016000891	15/03/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	13/04/2016	INQUILLA SANTOS DAVID	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
22	03232016000909	17/03/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	23/05/2016	PORTUGAL PEREZ JESUS	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
23	03232016000913	17/03/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	31/08/2016	FARRO FERNANDEZ FRANCISCO NICANOR	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
24	03232016001024	08/04/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	09/11/2016	MAMANI QUISPE IGNACIO FLORENCIO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
25	03232016001050	11/04/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	08/06/2016	ARCE MANZANO BACILIO PEDRO	DESDE LA OFICINA	INCONCLUSO
26	03232016001205	03/05/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	31/08/2016	BLANCO IBÁÑEZ GEORGINA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
			DIRECCION DE EDUCACION - REGION TACNA -->		PRINCIPIO DE Celeridad -->		FUNDADO --> SOLUCIONADO



# DEFENSORÍA DEL PUEBLO

## ESTADÍSTICA POR POR LA INSTITUCION QUEJADA Y EL HECHO VULNERATORIO

Del 01/01/2016 al 31/12/2016

Fecha 10/07/2018  
Hora 09:02:43  
Página 3 de 9  
Usuario

### OFICINA DEFENSORIAL - OD TACNA

Nro.	Nº Expediente	Fecha de Ingreso	Área	Fecha de Conclusión	Nombre del Recurrente	Lugar Recepción	Actividad
<b>MIRELLA RIVERA CHIRINOS</b>							
27	CONCLUIDO 03232016001216	06/05/2016	SERVICIOS PUBLICOS	03/06/2016	MAMANI CCALLO CARLOS BRUNO	DESDE LA OFICINA	
			EPS TACNA S.A. - SANEAMIENTO --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO --> SOLUCIONADO	
28	03232016001223	09/05/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	02/06/2016	CONDORI LIMACHE HECTOR JESUS	DESDE LA OFICINA	
			ALCALDIA PROVINCIAL DE TACNA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO --> SOLUCIONADO	
29	03232016001233	09/05/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	10/05/2016	SOTO LIMACHE MARIA MAGDALENA	DESDE LA OFICINA	
			REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO --> SOLUCIONADO	
30	03232016001271	17/05/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	15/07/2016	CARRILLO LAYME JACINTO	DESDE LA OFICINA	
			MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD NUEVA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO --> SOLUCIONADO	
31	03232016001290	20/05/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	08/08/2016	RAMOS VARGAS HUGO AURELIO	DESDE LA OFICINA	
			ALCALDIA PROVINCIAL DE TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO --> SOLUCIONADO	
32	03232016001281	23/05/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	16/06/2016	MARCELANO RAMIREZ TEODORO	DESDE LA OFICINA	
			EPS TACNA S.A. - SANEAMIENTO --> PRINCIPIO DE DEBIDO PROCESO --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO --> SOLUCIONADO	
33	03232016001371	06/06/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	30/06/2016	LOZA APARICIO MARIO SILVESTRE	DESDE LA OFICINA	
			MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHIA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO --> SOLUCIONADO	
34	03232016001407	08/06/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	03/08/2016	MAMANI INQUILLA TEOFILO	DESDE LA OFICINA	
			MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALTO DE LA ALIANZA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO --> SOLUCIONADO	
35	03232016001408	08/06/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	03/08/2016	QUINCHO ORE FELIX	DESDE LA OFICINA	
			MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALTO DE LA ALIANZA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO --> SOLUCIONADO	
36	03232016001424	10/06/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	14/11/2016	QUINCHO ORE FELIX	DESDE LA OFICINA	
			REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			INCONCLUSO	
37	03232016001425	10/06/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	24/08/2016	QUINCHO ORE FELIX	DESDE LA OFICINA	
			ALCALDIA PROVINCIAL DE TACNA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO --> SOLUCIONADO	
38	03232016001426	10/06/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	25/10/2016	QUINCHO ORE FELIX	DESDE LA OFICINA	
			REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			INCONCLUSO	
39	03232016001427	10/06/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	24/10/2016	QUINCHO ORE FELIX	DESDE LA OFICINA	
			REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			INCONCLUSO	



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ESTADÍSTICA POR POR LA INSTITUCION QUEJADA Y EL HECHO VULNERATORIO

Fecha 10/07/2018  
Hora 09:02:43  
Página 4 de 9  
Usuario

Defensoría del Pueblo

Del 01/01/2016 al 31/12/2016

OFICINA DEFENSORIAL - OD TACNA

Nro.	N° Expediente	Fecha de Ingreso	Área	Fecha de Conclusión	Nombre del Recurrente	Lugar Recepción	Actividad
<b>MIRELLA RIVERA CHIRINOS</b>							
<b>CONCLUIDO</b>							
40	03232016001538	20/06/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	15/07/2016	OLIVOS INFANTAS JOSOSPE OSWALDO	DESDE LA OFICINA	
			UNIDADES DE GESTION EDUCATIVA LOCAL (UGEL) - REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO -->	SOLUCIONADO
41	03232016001539	20/06/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	26/10/2016	OLIVOS INFANTAS JOSOSPE OSWALDO	DESDE LA OFICINA	
			DIRECCION DE EDUCACION - REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			DESDE LA OFICINA	INCONCLUSO
42	03232016001587	14/07/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	19/09/2016	ESPILICO UGARTE OLIVIA	DESDE LA OFICINA	
			MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE ALTO DE LA ALIANZA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO -->	SOLUCIONADO
43	03232016001734	22/07/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	03/08/2016	CHAVEZ PARI JESUS EUGENIO	DESDE LA OFICINA	
			REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO -->	SOLUCIONADO
44	03232016001886	29/08/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	12/10/2016	GARCIA RAMOS SALVADOR ROMAN	DESDE LA OFICINA	
			MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO -->	SOLUCIONADO
45	03232016002035	15/09/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	12/10/2016	PINEDA GUIZAZOLA ESTHER ROSA	DESDE LA OFICINA	
			SISTEMA DE FOCALIZACION DE HOGARES (SISFOH) --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO -->	SOLUCIONADO
46	03232016002062	19/09/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	08/11/2016	ADUVIRE SOTO NICOLAR	DESDE LA OFICINA	
			UNIDADES DE GESTION EDUCATIVA LOCAL (UGEL) - REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO -->	SOLUCIONADO
47	03232016002063	19/09/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	02/12/2016	PALACIOS ALVARADO RELNALDO DE LA CRUZ	DESDE LA OFICINA	
			OTRAS DIRECCIONES - REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO -->	SOLUCIONADO
48	03232016002066	19/09/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	24/01/2017	NINA COLOQUE MARIA DEL ROSARIO	DESDE LA OFICINA	
			MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE ALTO DE LA ALIANZA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO -->	SOLUCIONADO
49	03232016002069	20/09/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	12/10/2016	MOGROVEJO CHIRI SAMMY SANDY	DESDE LA OFICINA	
			REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO -->	SOLUCIONADO
50	03232016002118	21/09/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	08/11/2016	HUANACUNE CONDORI NESTOR MOISES	DESDE LA OFICINA	
			ALCALDIA PROVINCIAL DE TACNA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO -->	SOLUCIONADO
51	03232016002122	21/09/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	14/10/2016	HUANACUNE CONDORI NESTOR MOISES	DESDE LA OFICINA	
			ALCALDIA PROVINCIAL DE TACNA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO -->	SOLUCIONADO
52	03232016002130	21/09/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	19/10/2016	PUMASUPA SOLORZANO DARLY ROSALY	DESDE LA OFICINA	
			CORTE SUPERIOR DE TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			FUNDADO -->	SOLUCIONADO



## DEFENSORÍA DEL PUEBLO

### ESTADÍSTICA POR LA INSTITUCION QUEJADA Y EL HECHO VULNERATORIO

Fecha 10/07/2018  
Hora 09:02:43  
Página 5 de 9  
Usuario

Del 01/01/2016 al 31/12/2016

#### OFICINA DEFENSORIAL - OD TACNA

Nro.	N° Expediente	Fecha de Ingreso	Área	Fecha de Conclusión	Nombre del Recurrente	Lugar Recepción	Actividad
<b>MIRELLA RIVERA CHIRINOS</b>							
<b>CONCLUIDO</b>							
53	03232016002168	26/09/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	04/11/2016	CACERES PICOAGA HERNANI ISAACC	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
54	03232016002170	26/09/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	19/10/2016	RIVERA ESQUIJA MARIO SANTOS	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
55	03232016002187	04/10/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	04/11/2016	NUÑEZ RAMOS LUIS EDUARDO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
56	03232016002188	04/10/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	04/11/2016	NUÑEZ RAMOS LUIS EDUARDO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
57	03232016002189	04/10/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	04/11/2016	ILLESCAS MORENO CARLOS IDENFONSO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
58	03232016002265	10/10/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	24/01/2017	CHIQUE SALAZAR ALURA NORIS	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
59	03232016002267	10/10/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	09/01/2017	MAMANI CHOQUEPATA JOSE LUIS	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
60	03232016002271	10/10/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	09/01/2017	DAVILA IRIBE ENIDE CELESTE	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
61	03232016002272	10/10/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	26/01/2017	DAVILA IRIBE ENIDE CELESTE	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
62	03232016002273	10/10/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	23/01/2017	DAVILA IRIBE ENIDE CELESTE	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
63	03232016002278	12/10/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	19/12/2016	PAUCARA PEREZ JEANLUI JAVIER	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
64	03232016002478	08/11/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	09/01/2017	CHALCO MAMANI GABRIELA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
65	03232016002479	08/11/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	09/01/2017	CHALCO MAMANI GABRIELA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ESTADÍSTICA POR POR LA INSTITUCION QUEJADA Y EL HECHO VULNERATORIO

Del 01/01/2016 al 31/12/2016

Fecha 10/07/2018  
 Hora 09:02:43  
 Página 6 de 9  
 Usuario

OFICINA DEFENSORIAL - OD TACNA

Nro.	N° Expediente	Fecha de Ingreso	Área	Fecha de Conclusión	Nombre del Recurrente	Lugar Recepción	Actividad
<b>MIRELLA RIVERA CHIRINOS</b>							
66	03232016002487	09/11/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	19/12/2016	QUIISPE RAMIREZ MARGARITA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
67	03232016002506	15/11/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	09/01/2017	ROSADO CHALCO MARIA SALOME	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
68	03232016002546	21/11/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	26/12/2016	CHAMBILLA CHURA PRETRONILA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
69	03232016002547	21/11/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	09/01/2017	CHAMBILLA CHURA JAIN HUMBERTO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
70	03232016002548	21/11/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	12/12/2016	FERRADA GUERRA ANA MARIA YOLANDA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
71	03232016002549	21/11/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	09/12/2016	FERRADA GUERRA ANA MARIA YOLANDA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
72	03232016002588	28/11/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	09/01/2017	PEREZ BENZA JULIO EDUARDO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
73	03232016002667	01/12/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	08/02/2017	YUFRA APAZA RODOLFO JUAN	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
74	03232016002676	06/12/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	20/01/2017	VICENTE DAVALOS ROSMERY NORMA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
75	03232016002685	13/12/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	07/02/2017	QUIISPE VENTURA GLADYS	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
76	03232016002706	19/12/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	11/01/2017	LINARES TORRES SIGFREDO FACTOR	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL							CONCLUIDO: 76 QUEJAS(S)
MIRELLA RIVERA CHIRINOS: 76 QUEJAS(S)							



Defensoría del Pueblo

## DEFENSORÍA DEL PUEBLO

### ESTADÍSTICA POR POR LA INSTITUCION QUEJADA Y EL HECHO VULNERATORIO

Del 01/01/2016 al 31/12/2016

Fecha 10/07/2018  
Hora 09:02:43  
Página 7 de 9  
Usuario

#### OFICINA DEFENSORIAL - OD TACNA

Nro.	N° Expediente	Fecha de Ingreso	Área	Fecha de Conclusión	Nombre del Recurrente	Lugar Recepción	Actividad
<b>ROLANDO BALAREZO PLATA</b>							
77	CONCLUIDO 03232016000207	27/01/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	24/02/2016	ADUVIRI LANDAZURI CLAUDIA ALEJANDRA	DESDE LA OFICINA	
	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN (UNJBG) -->				OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL		FUNDADO --> SOLUCIONADO
78	03232016000208	27/01/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	24/02/2016	APAZA CHAMBILLA NANCY	DESDE LA OFICINA	
	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN (UNJBG) -->				OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL		FUNDADO --> SOLUCIONADO
79	03232016000210	27/01/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	17/02/2016	MAMANI PARI OSCAR NEHEMIAS	DESDE LA OFICINA	
	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN (UNJBG) -->				OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL		FUNDADO --> SOLUCIONADO
80	03232016000255	29/01/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	11/03/2016	MOGROVEJO MARROQUIN ELOY ANTONIO	DESDE LA OFICINA	
	GERENCIAS Y SUBGERENCIAS PROVINCIAL DE TACNA - TACNA -->				OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL		FUNDADO --> SOLUCIONADO
81	03232016000484	19/02/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	23/03/2016	PONCE PONCE VILLY JIM	DESDE LA OFICINA	
	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA -->				PRINCIPIO DE RESPETO Y BUEN TRATO --> RESPUESTA NO MOTIVADA, PARCIAL O INCONGRUENTE		FUNDADO --> SOLUCIONADO
82	03232016000587	25/02/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	15/04/2016	MANIHUARI CARRERA AGUSTIN TELEFORO	DESDE LA OFICINA	
	RED ASISTENCIAL TACNA -->				OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL		FUNDADO --> SOLUCIONADO
83	03232016000728	02/03/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	03/03/2016	SANTOS MIRANDA FIORELLA MARIE	DESDE LA OFICINA	
	ESTABLECIMIENTO PENAL DE TACNA I - INPE -->				PRINCIPIO DE JURICIDAD --> NEGATIVA A RECIBIR PETICIONES		FUNDADO --> SOLUCIONADO
84	03232016001101	13/04/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	17/11/2016	FLORES HUANCHI EDGAR LUIS	DESDE LA OFICINA	
	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALTO DE LA ALIANZA - TACNA -->				OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL		INCONCLUSO
85	03232016001143	22/04/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	09/06/2016	MAMANI GONZALES GILMAR VLADIMIR	DESDE LA OFICINA	
	REGION MILITAR SUR - EP -->				OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL		FUNDADO --> SOLUCIONADO
86	03232016001150	26/04/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	30/05/2016	OLIVARES GENTTY MARTHA NOEMI	DESDE LA OFICINA	
	ESTABLECIMIENTO PENAL DE TACNA I - INPE -->				RESPUESTA NO MOTIVADA, PARCIAL O INCONGRUENTE		FUNDADO --> SOLUCIONADO
87	03232016001155	26/04/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	27/08/2016	ZAVALA RUEDA ADRIAN RUBEN	DESDE LA OFICINA	
	INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI) -->				PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL		INFUNDADO
88	03232016001162	27/04/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	30/05/2016	FLORES ESQUIVEL RAFAEL NERON	DESDE LA OFICINA	
	BENEFICENCIA PUBLICA DE TACNA - INABIF -->				OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL		FUNDADO --> SOLUCIONADO
89	03232016001564	21/06/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	15/07/2016	MIRANDA BRAVO EDUARDO	DESDE LA OFICINA	
	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA -->				OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL		FUNDADO --> SOLUCIONADO



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

**ESTADÍSTICA POR POR LA INSTITUCION QUEJADA Y EL HECHO VULNERATORIO**

Defensoría del Pueblo

Del 01/01/2016 al 31/12/2016

Fecha 10/07/2018  
 Hora 09:02:43  
 Página 8 de 9  
 Usuario

**OFICINA DEFENSORIAL - OD TACNA**

Nro.	N° Expediente	Fecha de Ingreso	Área	Fecha de Conclusión	Nombre del Recurrente	Lugar Recepción	Actividad
<b>ROLANDO BALAREZO PLATA</b>							
<b>CONCLUIDO</b>							
90	03232016001598	27/06/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	05/08/2016	POZZO QUISEP TOMAS	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
			REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
91	03232016001752	01/08/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	06/10/2016	JAYO APAZA ANA MARIA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
			HOSPITALES REGIONALES, INSTITUTOS Y SIMILARES - REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
92	03232016001753	01/08/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	25/08/2016	JAYO APAZA ANA MARIA	DESDE LA OFICINA	INFUNDADO
			HOSPITALES REGIONALES, INSTITUTOS Y SIMILARES - REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			DESDE LA OFICINA	INFUNDADO
93	03232016001917	31/08/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	06/10/2016	HUAMAN CALLE BALENTIN	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
			MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
94	03232016001931	01/09/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	20/10/2016	ALFARO GUTARRA ORIELI MARIANELLA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
			ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
95	03232016001932	01/09/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	06/10/2016	VILLALBA AGUILAR VALENTIN GERARDO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
			GERENCIAS Y SUBGERENCIAS PROVINCIAL DE TACNA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
96	03232016002180	29/09/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	30/12/2016	MAMANI MAMANI ALAN ANIBAL	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
			ALCALDIA PROVINCIAL DE TACNA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
97	03232016002282	13/10/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	20/12/2016	USECA CONDORI MERCEDES	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
			EPS TACNA S.A. - SANEAMIENTO --> PRINCIPIO DE RESPETO Y BUEN TRATO --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
98	03232016002350	17/10/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	10/12/2016	NEYRA CORDOVA EDITH ANGELA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
			MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
99	03232016002354	19/10/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	20/12/2016	PADES RAMAYO ROSA RECEDA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
			ALCALDIA PROVINCIAL DE TACNA - TACNA --> PRINCIPIO DE RESPETO Y BUEN TRATO --> RESPUESTA NO MOTIVADA, PARCIAL O INCONGRUENTE			DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
100	03232016002381	28/10/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	28/10/2016	DE OFICIO DE OFICIO DE OFICIO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
			MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHIA - TACNA --> PRINCIPIO DE JURICIDAD --> NEGATIVA A RECIBIR PETICIONES			DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
101	03232016002392	02/11/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	20/01/2017	CUEVA CHOQUE MARIA DIANA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
			GERENCIAS Y SUBGERENCIAS PROVINCIAL DE TACNA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
102	03232016002490	10/11/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	15/02/2017	GUZMAN RODRIGUEZ CARLOS ENRIQUE	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
			OTRAS DIRECCIONES - REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL			DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO



Defensoría del Pueblo

## DEFENSORÍA DEL PUEBLO

### ESTADÍSTICA POR LA INSTITUCION QUEJADA Y EL HECHO VULNERATORIO

Del 01/01/2016 al 31/12/2016

Fecha 10/07/2018  
Hora 09:02:43  
Página 9 de 9  
Usuario

#### OFICINA DEFENSORIAL - OD TACNA

Nro.	N° Expediente	Fecha de Ingreso	Área	Fecha de Conclusión	Nombre del Recurrente	Lugar Recepción	Actividad
<b>ROLANDO BALAREZO PLATA</b>							
<b>CONCLUIDO</b>							
103	03232016002511	16/11/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	22/02/2017	JIMENEZ DE AMMOR MARIA DEL PILAR	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
RED ASISTENCIAL TACNA --> PRINCIPIO DE JURICIDAD --> RESPUESTA NO MOTIVADA, PARCIAL O INCONGRUENTE							
104	03232016002556	22/11/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	13/06/2017	DELGADO RODRIGUEZ LUIS HERBERT	DESDE LA OFICINA	INCONCLUSO
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INCLAN - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL							
105	03232016002678	06/12/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	30/01/2017	MALDONADO BOLAÑOS PAMELA ALEJANDRA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLY - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL							
106	03232016002679	06/12/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	30/01/2017	MALDONADO BOLAÑOS PAMELA ALEJANDRA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLY - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL							
107	03232016002709	21/12/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	12/05/2017	APAZA VIUDAD DE MAMANI CECILIA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
REGION TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL							
108	03232016002711	21/12/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	14/03/2017	ALVAREZ OLARTE EDITH VICTORIA	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL							
109	03232016002720	26/12/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	14/03/2017	COTOHUANCA MAQUERA EDWIN PABLO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA --> PRINCIPIO DE JURICIDAD --> NEGATIVA A RECIBIR PETICIONES							
110	03232016002723	26/12/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	12/05/2017	VILLALBA AGUILAR VALENTIN GERARDO	DESDE LA OFICINA	FUNDADO --> SOLUCIONADO
ALCALDIA PROVINCIAL DE TACNA - TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL							
111	04242016000045	12/01/2016	ADMINISTRACION ESTATAL	23/02/2016	SALAS PALMA MARIO WASHINGTON	DESDE LA OFICINA	INFUNDADO
ZONA REGISTRAL N° XIII - SEDE TACNA --> PRINCIPIO DE CELERIDAD --> OMISION DE DAR RESPUESTA POR ESCRITO EN EL PLAZO LEGAL							
							CONCLUIDO: 35 QUEJAS(S)
							ROLANDO BALAREZO PLATA: 35 QUEJAS(S)
							OD TACNA: 111 QUEJAS(S)
							TOTAL EXPEDIENTES: 111 QUEJAS(S)
							TOTAL CASOS : 111