



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN
EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO,
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN
ANTONIO DE PUTINA, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDWIN ROGER CHURA HUACANTARA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADO

JULIACA – PERÚ
2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN
EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO,
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN
ANTONIO DE PUTINA, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDWIN ROGER CHURA HUACANTARA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. WALTHER MARCELINO NIETO PORTOCARRERO

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dr. JOEL FREDY PARI ARCAYA

ASESOR DE TESIS

:

Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

DERECHO PÚBLICO – P05



RESOLUCIÓN N° 030-2024-D/FCJP-UANCV
Juliaca, 11 de enero del 2024.

Vistos: El expediente, No: CU-94 presentado por el Bachiller en Derecho Sr. **EDWIN ROGER CHURA HUACANTARA**, quien solicita fecha para rendir el examen de sustentación de borrador de tesis denominado: **VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2023**, para optar el Título Profesional de Abogado y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, concordante con el Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV, es procedente acceder a la petición del interesado.

Y, estando a los dictámenes presentados por los miembros del jurado en el que aprueban el borrador de tesis, el Decano de la facultad, en uso de sus atribuciones conferidas por la ley universitaria 30220, y el Estatuto de la UANCV.

RESUELVE:

Primero.- El jurado declara **APTO** por tanto debe señalarse lugar, día y hora para la sustentación del borrador de tesis, en forma presencial del Bach. Sr. **EDWIN ROGER CHURA HUACANTARA**, para optar el Título Profesional de Abogado, el mismo que se llevará a cabo el próximo **18 de enero del 2024 a las 8:00 a.m.** en el Salón de Grados de esta facultad.

Segundo.- Designar como Jurados, para la evaluación de examen de sustentación de tesis referido, Integrado por los siguientes Docentes:

Presidente: Dr. WALTHER MARCELINO NIETO PORTOCARRERO
Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Dr. JOEL FREDY PARI ARCAYA

ASESOR:
Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

Tercero.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica y Administrativa quedan encargadas del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. JAVIER ROMANO QUISE ZAPANA
DECANO
FAC. CS. JURÍDICAS Y POLÍTICAS

c.c
Archivo
JRQZ/jahr





Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez



RESOLUCIÓN N° 399A -2023-D/FCJP-UANCV-J

Juliaca, 16 de junio del 2023.

VISTOS: El Expediente N° 36454 presentado por (el),(la) Bach. EDWIN ROGER CHURA HUANCANTARA, quien solicita la aprobación del Borrador de Tesis Titulado: VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2023, para optar título profesional de ABOGADO.

CONSIDERANDO:

Que, las facultades son unidades fundamentales de organización, formación académica profesional. Integrado por profesores, estudiantes y graduados, gozan de autonomía de gobierno en lo académico, económico y administrativo de acuerdo a la Ley y al Estatuto Universitario de nuestra primera Casa Superior de Estudios;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y la Directiva N° 004-2019-UANCV-OI/Oficina de Investigación de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca y el Reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Derecho, la Comisión de Grados y Títulos ha designado el jurado pertinente, el mismo que está integrado por:

- Presidente:**
- Dr. WALTHER MARCELINO NIETO PORTOCARRERO
 - Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
 - Mstro. JOEL FREDY PARI ARCAYA

Asesor:

Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

Que, el jurado dictaminador ha emitido el dictamen favorable para que dicho Borrador de Tesis pueda ser aprobado por resolución.

Estando, el informe favorable de la Comisión de Grados y Títulos, en concordancia con el reglamento de Grados y Títulos de la FACULTAD de Derecho y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria. Resolución de Institucionalización 1287-92-NAR. D.L N° 739 y el estatuto de la UANCV, al Decano de la Facultad de Derecho.

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el BORRADOR DE TESIS titulado: VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2023, presentado por el (la) Bach. EDWIN ROGER CHURA HUANCANTARA, de conformidad a lo establecido con el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho, se dispone su REVISIÓN.

SEGUNDO: RECONOCER, como ASESOR DE TESIS: AL Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO.

TERCERO: DISPONER que, el personal de la Unidad de Investigación de la Facultad y las secretarías académicas y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.



c.c
Archivo



RESOLUCIÓN N° 424A-2023-D-F.OD-UANCV-J

Juliaca, 26 de junio del 2023.

VISTOS:

El Oficio el proveído del director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho, y el Registro de Proyecto de Investigación de fecha 08 de mayo de 2023, para optar el título profesional de ABOGADO.

CONSIDERANDO:

Que, las facultades son unidades fundamentales de organización, formación académica profesional. Integrado por profesores, estudiantes y graduados, gozan de autonomía de gobierno en lo académico, económico y administrativo de acuerdo a la Ley y al Estatuto Universitario de nuestra primera Casa Superior de Estudios;

Que, el (la) **Bach. EDWIN ROGER CHURA HUACANTARA**, quien solicita la aprobación del proyecto de Tesis Titulado: **VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2023**, para optar título profesional de ABOGADO.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y la Directiva N° 004-2019-UANCV-OI/ Oficina de Investigación de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, el Comité de Investigación dio su opinión Técnica sobre la evaluación del proyecto de Tesis, el mismo que ha emitido el dictamen favorable para que dicho proyecto pueda ser aprobado por Resolución;

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho, nominó como **ASESOR DE TESIS**: al Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO, y;

Estando, el informe favorable de la Comisión de Grados y Títulos, en concordancia con el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria. Resolución de Institucionalización 1287-92-NAR. D.L N° 739 y el estatuto de la UANCV, al Decano de la Facultad de Derecho.

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el **PROYECTO DE TESIS** titulado: **VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2023**, presentado por el (la) **Bach. EDWIN ROGER CHURA HUACANTARA**; de conformidad a lo establecido con el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho, se dispone su **EJECUCIÓN**, SIENDO EL JURADO:

PRESIDENTE: Dr. WALTHER MARCELINO NIETO PORTOCARRERO
Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Mstro. JOEL FREDY PARI ARCAAYA

SEGUNDO: RECONOCER, como ASESOR DE TESIS: AL Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO.

modificatoria. Resolución de Institucionalización 1287-92-NAR. D.L N° 739 y el estatuto de la UANCV, al

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad y las secretarías académicas y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DECANO
DR. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
DECANO
FAC. Cs. JURÍDICAS Y POLÍTICAS



VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN A TIEMPO EN EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	kupdf.net Fuente de Internet	1%




METADATOS COMPLEMENTARIOS



Título de la tesis	
VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	EDWIN ROGER CHURA HUACANTARA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46920148
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3889-9249
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02436114
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-8769-0651
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	WALTHER MARCELINO NIETO PORTOCARRERO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23945399
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01332589
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	JOEL FREDY PARI ARCAAYA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01322191



Datos de investigación	
Línea de investigación	DERECHO PÚBLICO - P05
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
	País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Antonio Distrito: Putina Coordenadas: Latitud: -14.913954 Longitud: -69.886931 https://maps.app.goo.gl/x8nGgWNZhwDq4pww7
Ubicación geográfica de la investigación	
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Octubre 2023 – Enero 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html	Derecho https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01 Derecho Penal https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.02





DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo EDWIN ROGER CHURA HUACANTARA, identificado con DNI Nro. 46920148 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

DERECHO

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico** denominada: VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2023

Asesorado por: Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 31 de Octubre del 2024


Firma del Asesor
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis padres por haberme inculcado valores y buenos hábitos para seguir con mis metas así mismo, por impulsarme a seguir adelante lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi familia en general, por haberme brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo bueno y malos momentos.



AGARDECIMIENTO

A Dios, por guiar mi camino y permitirme llegar a esta etapa de mi vida. De igual manera, agradecer a los maestros que nos transmitieron su sabiduría y enseñanzas, y finalmente, agradecer a todos y cada una de las personas que de una u otra manera han hecho posible la culminación y cristalización del presente trabajo de investigación.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGARDECIMIENTO	iv
INDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivo específico	3
1.4. Justificación del estudio	4
1.5. Limitaciones de la investigación.....	5
1.6. Hipótesis.....	5
1.6.1. Hipótesis general	5
1.6.2. Hipótesis específico.....	6
1.7. Variables.....	6
1.7.1. Variable independiente	6
1.7.2. Variable dependiente	6

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Del Estudio.....	7
2.1.1. A nivel internacional	7
2.1.2. A nivel nacional.....	13
2.1.3. A nivel local	15
2.2. Bases Teóricas.....	16
2.2.1. Origen del Derecho de petición.	16



2.2.2. Conceptualización del derecho de petición.....	18
2.2.3. Características del derecho de petición	20
2.2.4. Naturaleza jurídica.....	21
2.2.5. Sujetos; activo y pasivo	23
2.2.6. Clasificación del derecho de petición.....	24
2.2.7. Presupuestos y requisitos del derecho de petición.....	28
2.2.8. Excepción al requisito de redacción.....	30
2.2.9. Respuesta oportuna	32
2.2.10. Respuesta motivada.....	34
2.2.11. Obligación del ente administrativo a emitir una respuesta motivada y dar parte al solicitante	35
2.2.12. El derecho de petición en el Perú y su contenido	36
2.2.13. El derecho de petición y su naturaleza constitucional	38
2.3. El derecho de petición y el silencio administrativo	41
2.3.1. Clasificación del silencio administrativo.....	43
2.3.2. El silencio administrativo y sus presupuestos para su aplicación.....	45
2.3.3. Los procedimientos administrativos	46
2.3.4. El derecho de petición y su vulneración de su contenido esencial.....	47
2.3.5. Formas en las que se vulnera el derecho de petición	48
2.3.6. Las barreras burocráticas.....	49
2.3.7. Ejercicios de las barreras burocráticas.....	49
2.3.8. Barreras burocráticas ilegales y no lógicos, razones por la que las entidades no deben imponer estas exigencias	50
2.3.9. Responsabilidad del funcionario y servidor publico	51
2.3.10. Medios para denunciar al servidor o funcionario publico	52
2.4. Definición de términos	55
2.4.1. Derecho de petición	55
2.4.2. Administración publica	55
2.4.3. Funcionario	55
2.4.4. Norma.....	56
2.4.5. Normatividad	56
2.4.6. Autoridad.....	56
2.4.7. Autoridad administrativa	56
2.4.8. Silencio administrativo	57



CAPITULO III

METODOLOGIA DE INVESTIGACION

5.1. Tipo y nivel de investigación58

5.2. Descripción del ámbito de investigación59

5.3. Población y muestra.59

5.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos60

CAPITULO VI.....61

RESULTADOS Y DISCUSION61

CONCLUSIONES.....89

SUGERENCIAS.....91

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS93



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad.....	61
Tabla 2 Sexo.....	63
Tabla 3 Ocupación.....	65
Tabla 4 Desinterés por parte de la autoridad administrativa a la hora de emitir una resolución sin tomar en cuenta el plazo fijado por ley	67
Tabla 5 La mayoría de los casos la autoridad administrativa toma en cuenta el plazo legal para resolver las peticiones planteadas	69
Tabla 6 El conocimiento de la autoridad administrativa sobre el derecho de petición y sus implicancias legales	71
Tabla 7 La autoridad administrativa omite dar una respuesta expresa en la mayoría de los casos de peticiones manifiestas.....	73
Tabla 8 La mayoría de los casos la autoridad administrativa cumple con resolver dentro del plazo fijado por ley las peticiones manifiestas.....	75
Tabla 9 La mayoría de los casos la autoridad administrativa omite dar respuesta a los pedidos formulados de forma escrita y en el plazo establecido por ley ...	76
Tabla 10 La falta de respuesta de forma escrita y en el plazo legal sea una de las causas para que se infrinja el derecho de petición por la autoridad administrativa	78
Tabla 11 Los procedimientos, requisitos y cobros no instituidos en el TUPA como causas que originan las barreras burocráticas que ralentizan las actuaciones de los funcionarios públicos.....	79
Tabla 12 Las barreras burocráticas como causas que inciden en la contravención del derecho de petición al demandar requisitos, cobros y procedimientos no instituidos en el TUPA de la institución.....	81



Tabla 13 Existe vulneración al derecho de petición en la mayoría de los casos presentados a la institución publica	82
Tabla 14 La implementación de nuevos mecanismos administrativos y legales para efectivizar el derecho de petición por las autoridades correspondientes..	84
Tabla 15 La autoridad administrativa desconoce las implicancias jurídicas que traen colación el no cumplir con la ley del silencio administrativo.....	85
Tabla 16 La ley del silencio administrativo debe cumplirse expresamente por la autoridad administrativa que conduce la entidad publica	87



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad 62

Figura 2 Sexo 63

Figura 3 Ocupación 66

Figura 4 Desinterés por parte de la autoridad administrativa a la hora de emitir una resolución sin tomar en cuenta el plazo fijado por ley 67

Figura 5 La mayoría de los casos la autoridad administrativa toma en cuenta el plazo legal para resolver las peticiones planteadas 69

Figura 6 El conocimiento de la autoridad administrativa sobre el derecho de petición y sus implicancias legales 71

Figura 7 La autoridad administrativa omite dar una respuesta expresa en la mayoría de los casos de peticiones manifiestas 73

Figura 8 La mayoría de los casos la autoridad administrativa cumple con resolver dentro del plazo fijado por ley las peticiones manifiestas 75

Figura 9 La mayoría de los casos la autoridad administrativa omite dar respuesta a los pedidos formulados de forma escrita y en el plazo establecido por ley 77

Figura 10 La falta de respuesta de forma escrita y en el plazo legal sea una de las causas para que se infrinja el derecho de petición por la autoridad administrativa 78

Figura 11 Los procedimientos, requisitos y cobros no instituidos en el TUPA como causas que originan las barreras burocráticas que ralentizan las actuaciones de los funcionarios públicos 80

Figura 12 Las barreras burocráticas como causas que inciden en la contravención del derecho de petición al demandar requisitos, cobros y procedimientos no instituidos en el TUPA de la institución 81

Figura 13 Existe vulneración al derecho de petición en la mayoría de los casos presentados a la institución publica 83



Figura 14 La implementación de nuevos mecanismos administrativos y legales para efectivizar el derecho de petición por las autoridades correspondientes 84

Figura 15 La autoridad administrativa desconoce las implicancias jurídicas que traen a colación el no cumplir con la ley del silencio administrativo..... 86

Figura 16 La ley del silencio administrativo debe cumplirse expresamente por la autoridad administrativa que conduce la entidad publica 87



RESUMEN

El presente estudio se centra en desarrollar la VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA. 2023, la cual lleva como objetivo principal Determinar las principales causas que influyen en la vulneración al derecho de atención al usuario en el no cumplimiento del plazo administrativo, se llegó a utilizar el método inductivo, siendo esta de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo de tipo básico no experimental por lo que no habrá manipulación de variables, de tipo prospectivo y de corte transversal, teniendo como muestra a 76 participantes. Alcanzando las siguientes conclusiones: se llegó a determinar que la omisión de respuesta y el no cumplimiento del plazo administrativo son las principales causas de vulneración al derecho de atención al usuario, demostrándose de esta manera que la autoridad administrativa es indiferente a la hora de contestar las peticiones planteadas, no observando el plazo establecido por ley, de la misma manera, existe omisión al momento de contestar el pedido de forma expresa y escrita.

Palabras clave: Derecho de Petición, plazo legal, omisión, Entidad pública, Silencio administrativo.



ABSTRACT

This study focuses on developing the VIOLATION OF THE RIGHT TO CARE OF THE USER IN THE FAILURE TO COMPLY WITH THE ADMINISTRATIVE DEADLINE, PROVINCIAL MUNICIPALITY OF SAN ANTONIO DE PUTINA. 2023, whose main objective is to determine the main causes that influence the violation of the right to customer service in non-compliance with the administrative deadline, the inductive method was used, this being a quantitative approach at a basic descriptive level. non-experimental so there will be no manipulation of variables, prospective and cross-sectional, with 76 participants as a sample. Reaching the following conclusions: it was determined that the failure to respond and the non-compliance with the administrative deadline are the main causes of violation of the right to customer service, thus demonstrating that the administrative authority is indifferent when it comes to answering the questions. requests raised, not observing the deadline established by law, in the same way, there is an omission at the time of answering the request expressly and in writing.

Key words: Right to Petition, legal deadline, omission, Public entity, Administrative silence.



INTRODUCCIÓN

El derecho de petición es un derecho fundamental, que está reconocido por nuestra Constitución Política del Perú, ya que tiene una gran importancia para nuestra sociedad, el uso de este derecho se expresa en el pleno ejercicio de la misma, en su interacción con la autoridad administrativa. Razón por la cual la ciudadanía ya no son sujetos inactivos o simples destinatarios; ahora son sujetos activos y participes directos en asuntos de interés particular o general disponiendo de recursos y derechos instituidos en nuestra Carta Magna.

Este derecho funciona como un amparo para los demás derechos, ya que permite que cualquier ciudadano pueda petitionar a la autoridad administrativa asuntos de interés personal o colectivo, ya sea solicitando información, presentando recursos de queja, apelaciones y de más, sin embargo, ello no comprende que la resolución emitida sea a tu favor, lo que si contiene en una respuesta expresa y motivada

Los motivos que nos llevo a efectuar este estudio, se basan en que las autoridades administrativas, hacen caso omiso a las peticiones presentadas por los ciudadanos, en muchos casos no toman en cuenta el plazo, o contestan sin una cuestión motivada, o en el peor de los casos no emiten una respuesta a las solicitudes realizadas por los administrados, dando lugar en muchos casos al silencio administrativo, dejando de esta manera desamparado a los solicitantes.

Entre las diversas herramientas legales que se puede utilizar para el uso pleno del derecho de petición, esta la Carta Magna art 2 num 20, así mismo, se puede hacer uso de la Ley N° 27444, LPAG, y por ultimo puede hacer uso de la Acción de Amparo, para garantizar el ejercicio del derecho de petición.



De acuerdo al problema planteado el trabajo se desarrolló bajo el título de titulo VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA. 2023, cuyo objetivo es: determinar las principales causas que influyen en la vulneración al derecho de atención al usuario en el no cumplimiento del plazo administrativo, la misma que se desarrolló en cuatro capítulos:

En el primer capítulo, se presenta la formulación del problema los objetivos de investigación, la justificación propiamente dicha, las limitaciones, las hipótesis y las variables.

En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, la cual contendrá los antecedentes del estudio y la definición de términos.

En el tercer capítulo, se presenta la parte metodológica, como es el tipo y nivel de investigación, la población, muestra y finalmente se tendrá las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Finalmente el cuarto capítulo, se presenta los resultados de la investigación, las conclusiones y las referencias bibliográficas.



CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema

El derecho de petición es un derecho constitucional que atañe a toda persona, no obstante, en el derecho internacional, el derecho de petición aparece como el derecho que tiene toda persona al acceso de justicia, la misma que esta orientada a peticionar al órgano jurisdiccional conocer sobre un asunto en cuestión, para así obtener una pronta respuesta. La Comisión de las Naciones Unidas promueve el derecho a la igualdad ante la justicia, así como, el derecho a ser escuchado, traduciéndose esta en que el acusado debe ser juzgado sin dilación indebida.

Partiendo de esta premisa en los países latinoamericanos como Ecuador, Colombia y Venezuela el derecho de petición es un derecho reconocido constitucionalmente, la cual garantiza a las personas dirigir sus peticiones o quejas de forma individual o colectiva a la autoridad administrativa con el afán de recibir una respuesta motivada, escrita y dentro del plazo establecido por ley, sin embargo se puede evidenciar que la autoridad administrativa no cumple con contestar la petición formuladas, incumpliendo su obligación de responder de forma expresa, motivada y dentro del plazo establecido por ley, vulnerando de esta forma un derecho constitucional.



Por otro lado, en el Perú la realidad no es muy distinta ya que uno de los principales problemas que afecta a los ciudadanos es la falta de atención a las peticiones realizadas a la autoridad pública, la misma que transgrede los derechos de las personas perjudicando de forma considerable, puesto que frente a una negativa de respuesta a sus pedidos se ven desprotegidos y vulnerables, transgrediendo el derecho de petición instituido en la norma constitucional.

Finalmente, en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, una de las principales causas que afecta a la ciudadanía de esta parte del Perú, es la falta de atención al usuario al no cumplir con el plazo administrativo instituido por ley, las peticiones formuladas por los administrados ante esta entidad, son omitidas, ignoradas o en el peor de los casos son contestadas fuera del plazo, sin cumplir con las formalidades de ser motivada, expresa y dentro del plazo, vulnerando de esta manera el derecho de petición consagrada en nuestra Carta Magna.

Al no tener respuesta por parte de la autoridad administrativa, se llegó a decretar la ley del silencio administrativo, como una forma de achacarle responsabilidad a los trabajadores de la administración pública, para que puedan responder las peticiones hechas en un tiempo razonable. Otro de los motivos que dio lugar para la creación de la misma es erradicar la burocracia que esta enraizado en nuestro sistema administrativo, la cual desampara y desasiste a la ciudadanía sumiéndolo en una acción arbitraria efectuada por la autoridad pública, quienes, sin dar ninguna explicación, les involucra en un enredo que dilata y aplaza la respuesta a las solicitudes hechas por los administrados, vulnerando una vez mas el derecho de atención al usuario.



1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son las principales causas que influyen en la vulneración al derecho de atención al usuario en el no cumplimiento del plazo administrativo, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida omite dar respuesta la entidad administrativa por escrito en el plazo legal al usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023?
- ¿En qué medida afecta las barreras burocráticas en la vulneración al derecho de atención al usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023?
- ¿En qué medida se vulnera el derecho de petición del usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar las principales causas que influyen en la vulneración al derecho de atención al usuario en el no cumplimiento del plazo administrativo, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina. 2023

1.3.2. Objetivo específico

- Determinar en qué medida omite dar respuesta la entidad administrativa por escrito en el plazo legal al usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023



- Determinar en qué medida afecta las barreras burocráticas en la vulneración al derecho de atención al usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023
- Determinar en qué medida se vulnera el derecho de petición del usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023

1.4. Justificación del estudio

El estudio realizado tiene un aporte teórico científico, ya que posibilitara aumentar los conocimientos que ya existen sobre la transgresión al derecho del usuario, de igual manera tiene una trascendencia jurídica, la misma que será de utilidad a la hora de proponer nuevas formas de dar solución a las peticiones planteadas a la autoridad administrativa.

De igual manera, tiene una trascendencia colectiva ya que permitirá que la ciudadanía tenga una mejor protección a la hora de ejercitar el derecho de petición, la misma que deberá cumplir con las formalidades las cuales son: realizar peticiones de forma escrita a la autoridad administrativa, segunda la responsabilidad de la autoridad para contestar el pedido formulado por el administrado, la respuesta deberá efectuarse de manera escrita y dentro del plazo establecido por ley.

Por otro lado, este estudio se justifica por la consolidación democrática de la institución pública, por ello es importante conferirla de un amparo al derecho de petición en poder de la autoridad pública y la ciudadanía, ya que ello garantizara una eficiencia en el servicio, por lo que se garantizaría la praxis del derecho de petición, permitiendo el avance de una sociedad mas consciente. La



autoridad administrativa de esta manera gestaría de forma mas responsable y en favor de la sociedad, la misma que fue creada para servir en favor del pueblo.

Finalmente, este estudio se justifica por el accionar de este derecho que se ha invocado numerosas veces y se transgredido repetidamente, razón por el cual es necesario su estudio, todo esto con el objeto de buscar formas de solución a este problema, siempre respetando los principios que instituye el derecho.

1.5. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones son dificultades y/o obstáculos que se presentan en los procesos de investigación a lo largo de si desarrollo dificultado alcanzar los objetivos del estudio, por lo que se debe llevar a cabo tácticas o maniobras que posibiliten superar esos inconvenientes. (Sánchez et al., 2018)

Entre las limitaciones que nos encontramos en este estudio están la receptividad por parte de la población de muestra para brindar información y así completar el llenado del cuestionario, así mismo, se tubo complicaciones para encontrar información para la elaboración de nuestro marco teórico por ejemplo, tesis, artículos, textos y demás fuentes de información para el desarrollo de nuestro estudio.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

la omisión de respuesta y el no cumplimiento del plazo administrativo son las principales causas de vulneración al derecho de atención al usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina. 2023



1.6.2. Hipótesis específico

En la mayoría de casos la entidad administrativa omite dar respuesta por escrito en el plazo establecido por ley al usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023

En la mayoría de los casos de petición está presente las barreras burocráticas afectando el derecho de atención al usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023

En la mayoría de casos la autoridad administrativa vulnera el derecho de petición del usuario con más frecuencia, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023

1.7. Variables

1.7.1. Variable independiente

- Vulneración al derecho de atención al usuario

1.7.2. Variable dependiente

- No cumplimiento del plazo administrativo



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Del Estudio

2.1.1. A nivel internacional

El trabajo llevado a cabo por Cueva, (2019) en el ámbito internacional lleva por título "El silencio administrativo y sus implicaciones en el Ecuador ¿Garantiza derechos?" (artículo) estudio que llegó a alcanzar las siguientes conclusiones:

En el Ecuador el derecho de petición involucra diversas acciones que el ciudadano pueda ejecutar en las instituciones públicas, como presentar un reclamo, un pedido o una simple solicitud, sin embargo, esta acción va mucho más allá del simple hecho de peticionar, este derecho permite que el ciudadano pueda comparecer al Órgano estatal, para que de esta forma las instituciones del estado puedan emitir una respuesta motivada, y así amparar el derecho de petición.

El silencio administrativo es una inacción por parte de la administración pública frente a la solicitud del administrado, la misma es efectuado una vez vencido el plazo, en ese entender la administración no podrá pronunciarse posterior al silencio administrativo, si así lo hiciera tendría que hacerlo en conformidad de la misma. No obstante, si la falta de respuesta ocasiona el



silencio administrativo negativo, esta imposibilitara que el administrado pueda acudir al órgano jurisdiccional a petitionar su realización.

En consecuencia, tenemos al artículo 85 de la LOGGE, como la excepción a la regla del silencio administrativo positivo, su propósito va orientado al interés general, en ese sentido los hacedores de estas normas contemplaron que ante una falta de pronunciamiento de la administración esta sea considerado negativa la petición del administrado. (p. 159)

Así mismo, Fernández, (2020) menciona en su trabajo de investigación que lleva por título "El derecho de petición y el silencio administrativo" (artículo) llegando alcanzar las siguientes conclusiones:

La falta de pronunciamiento por parte de la administración a la solicitud del administrado es una clara vulneración al derecho de petición, así lo estipula la carta Magna del Estado Mexicano. Así mismo, se transgrede el derecho a una buena administración pública, la misma que se encuentra estipulado en el art 7 de la mencionada Carta Magna.

El pronunciamiento por parte de la administración ya sea esta negativo o positiva va orientado a disminuir el daño producido por el silencio administrativo.

La ley LGRA no contempla la contumaz transgresión del derecho de petición, dentro de las faltas graves, ello permite que los servidores públicos puedan transgredir de manera impune.

Para que se de cumplimiento a la obligación impuesta al servidor público, esta deberá estar instituida dentro de la LGRA para así impedir la transgresión del derecho de petición, en casos de contumacia. (p. 91)



En ese mismo orden de ideas Uchuary, (2020) indica en su estudio la misma que lleva por título "El silencio administrativo como vulneración al derecho constitucional de petición" (tesis) para dicho estudio se utilizó el método de análisis-síntesis este método consiste en la desfragmentación y reconstrucción, se da con la finalidad de dar una nueva visión del objeto de estudio, así mismo, se utilizó la técnica de análisis de documentos, la cual consiste en la revisión de información finalmente se utilizó el instrumento bitácoras de trabajo, para así de esta manera alcanzar las siguientes conclusiones:

Para alcanzar la eficiencia y eficacia del derecho de petición, es necesario que la administración pública cumpla con sus funciones de manera efectiva, el no hacerlo acarrea consecuencias jurídicas como es el silencio administrativo, la misma que transgrede el derecho de petición de los administrados instituido en la constitución.

Lo natural es que los administradores emitan un pronunciamiento y lo singular es que no emitan un pronunciamiento siendo esta el responsable de ocasionar el silencio administrativo.

La finalidad del gobierno es asegurar el cumplimiento y protección del derecho de petición, ya que el administrado tiene el derecho de solicitar a la administración, información clara que de forma regular se origina, con el objeto de salvaguardar el derecho a tener conocimiento sobre nuestras diligencias, ya que la falta de acceso a la información vulnera nuestros derechos.

La labor de los funcionarios públicos debe situarse bajo los principios que le rigen, no pueden obligar a que el administrado cargue con los efectos jurídicos, ocasionados por la inacción de la administración.



la desatención del estado y el poco conocimiento de derecho administrativo por parte de los funcionarios públicos reflejan la clara transgresión del derecho de los administrados. (p.18)

según Vélez y Torres, (2022) indican en su trabajo de investigación la misma que lleva por título "El silencio administrativo como consecuencia del derecho de petición" (artículo) siendo estas sus conclusiones:

La actuación de los funcionarios públicos en muchos casos no responde a las políticas públicas del estado, las cuales están dirigidas a través de las normas legales a prestar un servicio apropiado, pertinente y efectivo.

La contribución de este estudio es netamente académico, la misma que va orientado a encarar el problema jurídico – social que ocasiona la inercia de los funcionarios públicos, frente a la presentación de un recurso de revisión o apelación en entidad pública, la misma que se halla camuflada por la COA, cuya solución propuesta por este estudio es la reforma legal, de esta manera se beneficiaría a los administrados y la sociedad en su conjunto, mismas que se ven transgredidos su derecho de petición, recursos ya antes señalados.

Finalmente se confirma que la Asamblea Legislativa del Ecuador, siendo uno de los poderes principales del estado, no última por concedernos una normativa apropiada, puesto que este problema no solo se encuentra en ciertas normas, sino que en algunos casos afecta todo un cuerpo legal. (p. 449)

Por otro lado Vallejo, (2022) en su trabajo de investigación la cual lleva por título "El silencio administrativo y la afectación al derecho constitucional de petición en referencia a las solicitudes realizadas por los usuarios al GAD de Riobamba" (tesis) tiene como objetivo analizar como el silencio administrativo vulnera el derecho constitucional de petición y cuál es la vía para garantizar este



derecho, el enfoque de este estudio es descriptivo, analítico, correlacional y explicativo, de tipo no experimental, teniendo como instrumento de medición el cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones:

Mientras esté presente en la legislación ecuatoriana el silencio administrativo positivo, esta permitirá hacer frente a la injusticia llevado a cabo por la administración pública, ya que si no hay un pronunciamiento por parte de la administración, esta se comprenderá como válida en su conjunto, siempre que esta cumpla con las exigencias de ley, básicamente que no se halle dentro de los actos de nulidad administrativa, sin embargo, la administración no puede caer en silencio, con la justificante de no dar respuesta a la solicitud que no le es beneficioso.

La institución del silencio administrativo erige un acto de naturaleza ficto, la misma que puede ser efectuado en la administración o ámbitos jurisdiccionales.

La concepción del acto ficto por parte de la administración transgrede el derecho de petición, básicamente por no recibir un pronunciamiento de la administración, sin embargo, frente a esta negación se puede emprender la vía contenciosa para su cumplimiento, siendo esta una forma de atenuar esa inacción por parte de la administración pública.

El Gobierno Autónomo de Riobamba en su mayoría a cumplido con los plazos administrativos, sin embargo, la falta de información o conocimiento por parte de los administrado hace que no se inicie un proceso contencioso administrativo.

En ese sentido, la administración del Gobierno Autónomo de Riobamba, dispone del personal necesario para cumplir con las demandas de los



administrados, sin embargo, no cuentan con los instrumentos tecnológicos primordiales para llevar a cabo de forma eficiente los trámites administrativos.

Finalmente, el Gobierno Autónomo de Riobamba no ha cumplido con capacitar a sus trabajadores para tener un mejor manejo documentario, siendo esta de suma importancia para la ciudadanía en general. (p. 93)

Por otra parte Andrade Arrieta et al., (2023) en su trabajo de investigación la cual lleva por título "El silencio administrativo y la vulneración del derecho constitucional de petición" (artículo) llegando a las siguientes conclusiones:

La constitución de la república del Ecuador, instituye de forma legítima el derecho de petición, pese a ello la administración no llega a cumplir de forma eficiente su labor, ya que no existe una contestación justificada y dentro del lapso de tiempo instituido por ley, vulnerando de esta manera el derecho del administrado, dado origen al silencio administrativo.

El silencio administrativo es ocasionado por la misma administración, al no pronunciarse con respecto a los requerimientos de los administrados, por ende, debe ser el estado quien haga cumplir con sus obligaciones a la administración de pronunciarse respecto a las solicitudes que planteen los administrados sea esta negativa o positiva.

Finalmente, se concluye que la mayoría de las personas que formaron parte de la muestra de este estudio, ignoran que gozan del derecho de petición, lo cual puede repercutir en que muchas de estas personas no persistan en demandar una contestación a la administración cuando se solicite un determinado trámite; por esta razón es que no se puede llevar a cabo un seguimiento, una vez presentado la solicitud, ya que existe un sistema insuficiente que te facilite la



información requerida, ocasionando el silencio administrativo y por ende la vulneración de derechos reconocidos en la Carta Magna. (p. 28)

2.1.2. A nivel nacional

En el ámbito nacional, al ser este estudio de gran relevancia por las controversias que suscita la misma, es que se recopilan diversos estudios que formaran parte del sustento de este trabajo de investigación en ese sentido:

García Huayta, (2019) llevo a cabo el estudio que tiene por título "Implicancias jurídicas del silencio administrativo positivo en las instituciones públicas del distrito de Ayacucho en el año 2018" (tesis) tiene como objetivo saber cuáles son las consecuencias jurídicas por la inobservancia del silencio administrativo positivo, es un estudio descriptivo, no experimental, para lo cual se empleó el método deductivo – inductivo, la muestra está conformada por 60 profesionales del derecho, la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento empleado es el cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones:

Gran parte de los casos tramitados en las administraciones públicas de Ayacucho, no se administra de forma adecuada la institución del silencio administrativo positivo, esto se debe básicamente al descuido y abandono por parte de la administración que tienen la obligación de conducir la administración de estos organismos, afectando y en muchos casos lesionando derechos esenciales reconocidos en la Carta Magna.

Los funcionarios públicos con frecuencia ignoran el derecho de petición de los administrados, esto concerniente a las penalidades y derechos que contraen los administrados, al momento que se efectúa el silencio administrativo positivo,



ya que no se aplica de forma oportuna, en muchos casos es ignorado por la administración.

Es preciso remarcar que la inobservancia de la administración pública concerniente al silencio administrativo es bastante alta, ya que en los casos que se han llegado a sancionar o atribuir el derecho que les corresponde producto de esta norma son muy pocos.

Se ha llegado a determinar que existe una inobservancia frecuente de la administración con respecto al derecho de petición, dando de esta manera nacimiento al silencio administrativo positivo, no obstante, la resolución o sanción que de esta nace no se concretiza, lo cual afecta al administrado. (p. 50)

Así mismo, Chambilla Aduviri y Vargas Valderrama, (2020) llevo acabo el estudio que tiene por titulo "Omisión de dar respuesta, barreras burocráticas y debilidad en la fiscalización como factores de vulneración al derecho de petición" (artículo) alcanzando las siguientes conclusiones:

Se ha llegado a determinar las principales causas que inciden en la vulneración del derecho de petición; se llegó a corroborar que existe omisión en el pronunciamiento por parte de las entidades públicas, las mismas que incumplen los plazos establecidos por ley.

Así mismo, se a determinado que las trabas administrativas ilegítimas, ralentiza el pronunciamiento de la administración, barreras como. Actuaciones no requeridas, condiciones, y/o cobros no contemplados en su Texto Único de Procedimientos Administrativos, de la entidad pública.

Finalmente se llegó a determinar que el ente fiscalizador no cumple con su labor, la cual es supervisar la legitimidad del procedimiento administrativo en la petición. (p. 1178)



Finalmente, Cardenas, (2021) presento a la universidad nacional de Ucayali, la tesis que lleva por titulo "El sistema administrativo positivo ante la inactividad administrativa en los plazos establecidos por funcionarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – 2020" (tesis) tiene como objetivo examinar el nivel de relación entre el silencio administrativo positivo y la inactividad administrativa de los empleados y la determinación de los plazos establecidos por ley, el estudio es de nivel relacional, no experimental, la muestra esta conformada por 102 usuarios, la técnica utilizada en este estudio es la encuesta, y el instrumento empleado es el cuestionario, finalmente se llego a las siguientes conclusiones:

Se a llegado a determinar que el 72,50% de los encuestados indican que si existe un grado de relación entre la falta de respuesta en el plazo razonable y el incumplimiento de los funcionarios públicos.

Así mismo, se a determinado que existe una correlación entre el principio de legalidad ante la falta de respuesta al administrado y la vulnerabilidad de los derechos fundamentales por la administración.

Finalmente, se llegó a determinar que existe una correlación entre los derechos y garantías del debido proceso y el principio de imparcialidad de la administración en ejecutar los plazos. (p. 96)

2.1.3. A nivel local

En cuanto a los antecedentes locales no se llegó encontrar ningún estudio relacionado a este trabajo de investigación, ya que este estudio es muy particular, al revisar los repositorios virtuales como Google académico, latín dex, Alicia concytec, entre otros, no se llegó a encontrar algún trabajo relacionado a



este tema, así mismo, se llegó a revisar el repositorio de la Universidad del Altiplano Puno como de la Universidad Néstor Cáceres Velásquez y no se halló estudio alguno, sin embargo eso no nos desmotivó y se continuó con el estudio.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Origen del Derecho de petición.

A lo largo del tiempo el derecho de petición alcanzó una cierta relevancia por su gran importancia, sin embargo, al día de hoy no se logró determinar su origen; en ese entender, para algunos historiadores del derecho, esta potestad ya existía desde la época de la monarquía, así mismo, este derecho era regulado por normas legales, las cuales eran efectuadas por los gobernantes las mismas eran dirigidas al rey, empero, para ser más exactos el derecho de petición surge junto a otros derechos fundamentales en el medievo allá por el año 1215 Inglaterra, llevado a la práctica por vasallos del rey, considerando que la decisión final lo tenía el monarca, al ser la instancia suprema, la misma valoraba la solicitud dando una respuesta o simplemente no se pronunciaba al respecto, ya que en un principio el vasallo no posee el derecho legal, con el que sostener su petición; esta solicitud realizada por los vasallos se asemejaba más a una súplica que a una demanda o petición, ello se daba con la finalidad de obtener la benevolencia del rey.

No obstante, ante una imperiosa presión moral, el rey debía mostrar su lado más bondadoso y compasivo con sus vasallos, esto con la finalidad de distinguir el vínculo de magnanimidad que existía entre el rey y sus vasallos, sin embargo, no se podía debatir la autoridad del rey para escuchar o no la petición.



Empero, si llegase a tener en cuenta la petición hecha por el súbdito, esta en muchos casos era castigado por el planteamiento de la petición, posiblemente bajo la lógica que esto implicaría contradecir su autoridad o su disposición del rey.

Los pasos iniciales para el reconocimiento de este derecho se produjeron al admitirse en la Carta Magna, las cuales fueron impuestas por los barones ingleses al monarca allá por el año 1215, y demás derechos que se instauraron en el Bill of Rights de 1628.

El acontecimiento más importante de este derecho fue el Bill of Rights art. 5 la cual rezaba de la siguiente manera "que es derecho de los súbditos dirigir peticiones al Rey, y todo encarcelamiento y procesamiento basado en tal petición es ilegal".

En ese periodo, los que formulaban las peticiones eran los que tenían un cierto estatus social y las corporaciones, en ese sentido podemos ver que la Revolución Liberal no fue responsable de instituir el derecho de petición. Sino que fue todo lo opuesto, ya que los principios que regían esas bases eran el autoritarismo, el dominio, ya que no consentían la autoridad personal, solo admitía el ejercicio de ese derecho a través de una asamblea de representantes.

Sin embargo, por el año 1791 este derecho es acogido en la Carta Magna Francesa como un derecho natural, la misma que podía ser ejercido por personas que gozaban de derechos políticos como los que no gozaban de tales derechos, no obstante, ello evidenciaba que las personas activas utilizaban este medio como una forma de recordatorio que hacían llegar a sus gobernantes sus aspiraciones e intenciones, en tanto que para las personas no activas, esto denotaba como una de remplazo al derecho de sufragio del cual no disfrutaban.



Al tener sacramentado este derecho las personas no activas, no podían objetar o contradecir las normas.

De esta manera el derecho de petición se erige como un mecanismo legal y democrático, la cual se manifiesta como la libre acción de gestionar frente a la autoridad de forma individual, la cual fue acogida por diversos ordenamientos europeos. (Salazar, 1999)

2.2.2. Conceptualización del derecho de petición

El derecho de petición engloba una serie de concepciones, las cuales tienen una gran importancia, por esa razón es necesario en primer lugar definir que es una petición; en ese sentido Atahualpa, (2004) precisa que la petición es una demanda que se expresa de forma oral o a través de un documento, ante la entidad pública correspondiente, con la finalidad de precisar su participación en un determinado asunto en cuestión. En ese marco, podemos ver que se hace uso del derecho instituido por la Carta Magna del Perú, de manera que, el derecho de petición es una potestad que les faculta a todo ciudadano ya que pueden solicitar o presentar una queja a las instituciones correspondientes, para que estas a través de una resolución puedan pronunciarse de forma pertinente y debidamente motivada.

Para ser más precisos, el derecho de petición es una atribución que ciertos ordenamientos confieren a sus habitantes, para encausar solicitudes, demandas o reclamos a las entidades públicas, de manera personal o grupal. (Cabanellas, 1998) Por consiguiente, ejercer esta potestad apegado a la Carta Magna, frente a las instituciones públicas, demanda un pronunciamiento a través de una resolución motivada. Adicional a ello, el derecho de petición es una potestad



atribuida a los administrados, donde participan de forma personal, independiente y de forma directa en la toma de decisiones de los administradores; en otras palabras, los administrados hacen uso de su derecho para ser partícipes de forma directa, bajo los fundamentos de la democracia.

El derecho de petición no es una condición circunstancial, donde el administrado pueda comparecer ante el organismo público, solo cuando sea imperativo, sino todo lo contrario, la norma instituye que la administración está en la obligación de emitir una resolución oportuna y motivada, dicho en otras palabras, el derecho de petición comprende la capacidad de acudir ante la institución pública a peticionar, así mismo, la administración está en la obligación de emitir una resolución sobre el asunto en cuestión; ya que la responsabilidad de solucionar reside en la gestión apropiada de las solicitudes de los administrados, así mismo, esta debe pronunciarse de forma inmediata y racional, la cual debe estar fundamentada en una base jurídica, lo cual conlleva la debida motivación y la correcta protección de los derechos.

Este derecho que se les otorga a los ciudadanos, es con el objeto de despertar el interés o simplemente activar el trabajo en las instituciones públicas, sobre cuestiones determinadas o específicas; ciertamente al ser este un derecho reconocido por nuestra normativa constitucional debe ser respetada, en ese sentido, el estado debe garantizar la seguridad jurídica, asegurando la intervención de la ciudadanía y de la sociedad en su conjunto, siendo responsabilidad de la función pública el pronunciarse en un plazo determinado y de forma motivada, lo que es constitucionalmente reconocido.



2.2.3. Características del derecho de petición

El derecho de petición ha evidenciado un gran avance a lo largo de su historia, esto con respecto a sus características; ya que, este desarrollo se le adjudica a nuestro derecho constitucional, así mismo, gracias a ello nace y se desarrolla en nuestra Carta Magna, por eso de su importancia, en ese entender, el derecho de petición debe ser ejercitado y legitimado de forma apropiada, para que a través de ella se obtenga un resultado ya sea esta positiva o negativa respecto a la circunstancia del momento; lo que quiere decir es que el derecho de petición debe ser efectivo, lo que implica esto es que se debe concretizar en un plazo razonable para que esta pueda ser exigible y demandar una respuesta motivada, en otras palabras, tiene que haber un plazo coherente para que la obligación pueda ser exigible, en ese sentido, la respuesta no solo tiene que ser motivada, sino que también tiene que ser pertinente y oportuna para que pueda tener sentido esa obligación.

Adicional a ello, existe una característica de gran relevancia en el derecho de petición, la cual aparece en el Derecho Público como un derecho subjetivo, lo que denota esto es que existe una correlación o correspondencia entre los intereses del peticionante y el Estado, por el simple hecho de formar parte del Estado como ciudadano; en otras palabras depende del punto de vista de quien lo diga, en este caso, la persona hace uso de este derecho por el simple hecho de pertenecer a este Estado, la misma que reconoce este derecho en su Carta Magna.

A lo largo de su historia, diversos juristas han llegado a conciliar ciertas características del derecho de petición, así lo da a conocer (Montalvo, 2019) indicando los siguientes:



- Es un derecho fundamental. Este derecho se encuentra instituido en nuestra normativa Constitucional, la misma que otorga legitimidad en el actuar de los ciudadanos, ocasionando resultados positivos o negativos.
- La eficacia del derecho de petición es fundamental para alcanzar los objetivos del estado constitucional de derechos y justicia. El Gobierno peruano tiene una finalidad, la cual, consiste en proteger y salvaguardar de forma segura el desarrollo del derecho, en este caso vendría a ser la emisión de una resolución motivada por parte de los funcionarios públicos.
- Emitir pronta respuesta a los requerimientos. La resolución emitida por la administración no solo tiene que ser motivada, si no que, también tiene que ser oportuno y congruente, así mismo, la administración no puede abandonar su obligación de pronunciarse respecto al caso en cuestión, esto bajo los parámetros normativos.
- Es una obligación del estado que no se puede evitar. Ejercitar el derecho de petición origina una obligación, la cual se encuentra sumida en la potestad de la administración pública.

Todos estos atributos señalados anteriormente destacan porque hacen énfasis en el derecho de petición, siendo esta un derecho fundamental, la cual demanda la eficacia en su pronunciamiento, donde la entidad publica debe emitir una respuesta precisa y adecuada, de esa manera respaldar al administrado al ser participe en las resoluciones expresadas por las entidades públicas.

2.2.4. Naturaleza jurídica

La controversia que existe sobre la naturaleza jurídica del derecho de petición en la doctrina, aparentemente corresponden a elementos de espacio



tiempo, por dar un ejemplo, en la época monárquica este derecho surge como una petición realizada al monarca, en el cual dicha solicitud se asemejaba más a una súplica que a una demanda, a diferencia de los Estados Democráticos, las cuales se basan en distintos fundamentos, tales como las fuentes del derecho, las convicciones dominantes, sucesos políticos, reglamentación de la norma positiva, lo que quiere decir esto es que, los legisladores de cada estado, se han inclinado por alguna de estas corrientes filosóficas.

De igual forma, se debate aun, si se trata de un derecho político o de un derecho natural. Así mismo, otras formulaciones debaten si se trata de una protección de los demás derechos y libertades públicas o es una locución o resultado de la libertad de expresión. Lo que nosotros planteamos es, que nos encontramos ante un derecho de carácter *sui generis* de vasta visión, donde existe una correlación entre el estado y la persona, al igual que, se halla relación con otros derechos semejantes. (Salazar, 1999)

En un inicio se contempló la cuestión como genero a especie, Manuel María Díez manifiesta que: si bien toda persona tiene el derecho de solicitar o peticionar, no toda persona tiene el derecho de recurrir, puesto que el derecho de petición lo posee toda persona, en tanto que el derecho a recurrir solo lo poseen la parte interesada, en otras palabras, el titular del derecho subjetivo. (Bartra, 1998)

En ese contexto, podemos ver que el derecho de petición no puede ser asimilado por la naturaleza de otros derechos semejantes como, por ejemplo, derecho a la libertad de expresión, derecho a la participación ciudadana entre otros, ya que sus propiedades son particulares, la cual le concede una naturaleza propia.



El derecho de petición es considerado como el sustento, el soporte y nacimiento de los demás derechos, derechos como la libertad de asociarse, la libertad de expresión y demás derechos relacionados al nexo entre la entidad pública y la persona; desde una óptica a futuro podemos ver que el derecho de petición seguirá siendo la base, el cimiento para el nacimiento de otros derechos.

2.2.5. Sujetos; activo y pasivo

En esta figura convergen dos tipos de sujetos, las cuales se contemplan, un sujeto activo y un sujeto pasivo, siendo el primero el propietario del derecho en otras palabras es el titular, en segundo lugar, tenemos al sujeto pasivo del derecho, hoy en día podemos distinguirlo gracias a un eje que los diferencia a ambos.

a) Sujeto activo

El sujeto activo es toda persona que posee la titularidad del derecho, ya sea persona natural o persona jurídica, por consiguiente, todo individuo puede ser poseedor del derecho de petición. En ese contexto, cabe señalar, si es necesario contemplar solamente a las personas consideradas como ciudadano, titular del derecho o contemplar titular de dicho derecho a toda persona. Nosotros consideramos que toda persona posea la titularidad del derecho de petición, puesto que, a menudo se dan casos donde personas extranjeras no logran obtener o simplemente lo tienen suspendido, plantean peticiones.

b) Sujeto pasivo

El sujeto pasivo es el que tiene la obligación de contestar las solicitudes presentadas por el administrado, siendo los servidores públicos representantes de las instituciones públicas, en ese entender, la doctrina concuerda de forma



absoluta, que, las solicitudes deben presentarse únicamente a los poderes públicos, en otras palabras, los sujetos pasivos, son todas las instituciones públicas. (Salazar, 1999)

2.2.6. Clasificación del derecho de petición

El jurista Duguit León señala que existe dos maneras de clasificar el derecho de petición: en primer lugar, tendríamos a las demandas o quejas, en segundo lugar, se haría referencia más que todo a la forma en que se presenta, esta puede ser verbal o escrita; de la misma manera, se puede catalogar de acuerdo al objetivo de la petición, dándose de esa manera peticiones de carácter personal, de carácter colectivo de información o de consulta; y finalmente, esta puede ser encasillada en peticiones educadas y moderadas o en peticiones irrespetuosas y abusivas. (Duguit, 1926)

Tal como lo indican diversos autores el derecho de petición se clasifica en:

a) Quejas

El recurso de queja consiste en hacer saber a los que detentan el poder público, sobre las actuaciones ilegales de sus trabajadores, dicho en otras palabras, poner en conocimiento al máximo poder administrativo sobre las actuaciones de los servidores públicos y sus malas prácticas.

En ese sentido el recurso de queja es aquella que tiene por finalidad informar al máximo ente administrativo, sobre actuaciones ilegítimas llevadas a cabo por los servidores públicos, esto con el objeto de que sean sancionados por incurrir en faltas. (Martínez, 2002)

En ese sentido, Franco, (2011) da a conocer que la presentación de una queja produce dos tipos de acciones, una de índole correctiva para el servidor



público que incurre en falta y la segunda por no dar solución a la demanda o solicitud en el plazo establecido por ley.

En lo administrativo las quejas representan la disconformidad, manifestada por una persona que percibe que ha sido transgredido sus derechos por la administración pública, ocasionando un perjuicio al administrado, originando la transgresión a los fines del estado.

Madrid, (1998) Los esquematiza de la siguiente manera:

- Fin social. Ejerce la función administrativa en favor de la sociedad.
- Fin protector y solidario. lo que se busca con esto es garantizar el cumplimiento de los principios constitucionales.
- Fin democrático e integrador. Posibilita la participación de la ciudadanía en las decisiones que les perjudiquen tanto en el ámbito cultural, político, económico o administrativo.
- Fin ético. Consolida un raciocinio tranquilo, apacible y la efectividad de un ordenamiento equilibrado.

a) Reclamos

Los reclamos son poner en conocimiento a las autoridades por un accionar de su parte, por la infracción u resolución emitida por ellos sin fundamento, puesto que la norma nos permite inferir el inmotivado o deficiente servicio prestados por los funcionarios públicos.

b) Manifestación o sugerencia

Martínez, (2002) menciona que La petición manifestación, tiene por finalidad exteriorizar una intención de cualquier asunto o simplemente proporcionar algún dato, noticia o informe a la administración correspondiente



acerca de un tema en particular con el fin de que se tome ciertas medidas de orden particular o grupal.

En ese mismo sentido, el catedrático Jorge Pinilla indica que las manifestaciones se muestran cuando a la administración se le hace llegar la idea o pensamiento del solicitante sobre un tema en cuestión sujeto al accionar de la autoridad. (Becerra, 1995)

c) Peticiones de información y documentación

Estas solicitudes son dirigidas a la administración, para que estas puedan dar su informe sobre las actuaciones realizadas en casos determinados, con el objeto de que esos documentos públicos que yacen en su dominio puedan ser examinados.

En relación con eso, el maestro Jaime Santofimio manifiesta que la petición de información es un mecanismo esencial de un Estado de Derecho, la cual, comprende la coexistencia y la tolerancia democrática de la comunidad, ya que esta asegura el principio de transparencia, la misma que engloba respetar y cautelar la difusión de las acciones, resoluciones de la administración y sus motivaciones. (Santofimio, 2003)

En resumen, el derecho de solicitar información, es la potestad que tiene toda persona de pedir a la autoridad pública, la remisión y entrega de documentos mientras no sea confidencial, vale decir que esto permite que toda persona pueda acceder a la información a través de los medios que el estado instituye. La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública se encuentra instituida en la Ley N°27806 así como, en el Artículo 2 de la Carta Magna.



d) Consultas

Las consultas son solicitudes efectuadas a la administración pública, con la finalidad de que estas expresen su opinión con relación a temas de su competencia.

Es preciso remarcar que el derecho de consulta efectuada a la administración respecto de temas de su expresa competencia, deben gestionarse de forma eficiente, rápida, justa y sobre todo económico, así mismo, deben aclarar en el plazo establecido por ley, por lo que, las autoridades tienen la obligación de resolver la consulta de los solicitantes y agendar reuniones con las mismas.

e) Solicitudes de Interés Generales e Interés Particulares.

Las peticiones de interés general tienen su razonamiento en proteger el interés y bienestar general, la cual se sustenta, en la decisión de sus socios ante la autoridad, con la finalidad de lograr un pronunciamiento a su favor.

Las peticiones de interés común efectuadas a la autoridad administrativa, que demandan la adopción de ciertas medidas en particular ya sean sociales, administrativas o económicas, o se les pida proceder de determinada forma, esto con el afán de que estas decisiones puedan afectar de forma global a los asociados. (Santofimio, 2003)

Mientras que, las peticiones de interés particular, son solicitudes de interés personal que buscan la aprobación o consideración de la autoridad pública.

En ese sentido Gamboa, (2014) indica que el Derecho de Petición particular es el instrumento personal que posee todo individuo, para demandar a la autoridad pública el reconocimiento del derecho individual, siendo esta la manera mas adecuada que persigue la complacencia de un veneficio particular. Por otra



parte, la petición general busca la decisión de la autoridad que afecte de forma general a los miembros que conforman la asociación, así mismo, la decisión de la autoridad administrativa debe salvaguardar las exigencias colectivas. (p. 18)

2.2.7. Presupuestos y requisitos del derecho de petición

La carta magna del Perú indica en su artículo 2º, numeral 20 que la petición se realiza de forma escrita ante la autoridad administrativa. En relación a esto, la Constitución demanda como punto principal que la autoridad administrativa tenga conocimiento a través de un escrito.

En cuanto a lo que establece la Constitución, es preciso señalar que esta menciona que la solicitud debe presentar por escrito, lo que quiere decir es que debe erigirse de forma fidedigna en cualquier hoja, con las propiedades que exige la normativa. (Cienfuegos, 2004)

No obstante, para beneficiarse del amparo que instituye nuestra Carta Magna del Perú, es preciso que la solicitud deba ajustarse a ciertos parámetros presupuestales. Que de acuerdo a la ley 27444 artículo 122º expresa que toda solicitud realizada a cualquier entidad estatal, debe comprender los siguientes requisitos:



1.	<ul style="list-style-type: none">- Nombres completos- DNI- Carne de Extranjería	2.	<ul style="list-style-type: none">- La petición específica de lo solicitado,- La exposición de los hechos y la fundamentación jurídica
3.	<ul style="list-style-type: none">- Lugar- Fecha- Rubrica- Huella digital, en caso lo requiera.	4.	<ul style="list-style-type: none">- Los indicativos de la entidad- La institución a la cual va orientada, entendiéndose por tal, en lo ejecutable, al ente más cercano, según al orden jerárquico para su resolución.
5.	<ul style="list-style-type: none">- La dirección o lugar en el que se recibirá la notificación, en caso fuera diferente la dirección deberá comunicar su variación.	6.	<ul style="list-style-type: none">- Lista de requerimientos y anexos.
7.	<ul style="list-style-type: none">- El número de expediente del caso.		

Nota: Ley N° 27444 Elaboración por: Edwin R. Chura Huacantara



2.2.8. Excepción al requisito de redacción

Cienfuegos, (2004) manifiesta que es incuestionable que en ciertas situaciones la solicitud no puede ser de manera escrita, ello no debe interpretarse como si la institución pública a la cual va dirigida no quiera atender dicha petición. En la mayoría de estos casos la admisión de estas demandas extiende el accionar de la administración pública en favor de los administrados. En este apartado nos hallamos frente a tres supuestos siendo estas: por situación de emergencia, por mandato legal y, por último, por tener un formulario. Seguidamente desarrollaremos cada una de estas situaciones:

a) Situación de emergencia

La Carta magna establece de forma taxativa que las peticiones deben presentarse de manera escrita, esto por razones de seguridad jurídica, no obstante, en determinadas circunstancias el administrado afronta ciertas eventualidades que imposibilitan que la petición se presente de forma escrita, en estos casos la comunicación a través de la línea telefónica o la petición verbal deben considerarse como atendidas.

Este principio es la que conduce a que diversas instituciones puedan prestarnos su servicio, entidades como: EsSalud, Defensa Civil, Policía, Bomberos, en estas entidades quedan incorporados las planificaciones de auxilio asentadas por las instituciones públicas, como por ejemplo la línea 105 Central Policial o 115 Defensa Civil.

Las eventualidades que suscitan la utilización de otros medios para expresar su petición, es porque está imposibilitado para hacerlo de forma física, puesto que negarlo sería absurdo, por tal razón la autoridad pública está en la



obligación de atenderlos, inclusive si estas llamadas sean desconocidas e involucren palabras groseras.

Lo que se prioriza en estos casos es el derecho a la vida, a la salud, a la integridad, a la propiedad personal, ante un eventual peligro, así de esta manera debe comprenderse la responsabilidad de la autoridad pública, por estas razones debe omitirse la presentación del pedido por escrito.

b) Por mandato legal

A pesar de que, la Carta Magna establezca de forma taxativa, que la petición debe presentarse de forma documental y escrita, hallamos que los legisladores convergieron en que dicho principio tiene una exceptuación la cual acontece cuando subsisten eventualidades que imposibilitan su presentación de forma física. Por cuestiones de economía y celeridad procesal la norma permite que se efectúe las peticiones de forma verbal.

Los organismos que están obligados en nuestro país a admitir las peticiones expresadas de forma verbal por normativa, son instituciones encaminadas a salvaguardar los derechos humanos de los usuarios. De esta manera podríamos señalar a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor Indecopi y la Defensoría del Pueblo. Estas entidades están en la obligación de recepcionar solicitudes realizadas de forma oral, con la finalidad de agilizar el trámite de las gestiones.

Es preciso resaltar que, una vez admitida la petición, el organismo público está en la obligación de proceder, caso contrario no llegara a actuar, estaría incurriendo en falta.



c) Por presencia de formulario

A veces ejercitar el derecho de petición esta supeditado al uso de un formulario, la misma que esta confeccionada por la autoridad pública, la cual, tiene la finalidad de agilizar el trabajo de los funcionarios públicos, cabe recalcar que la jurisprudencia se inclina por conjeturar que tal situación no transgrede la normativa constitucional.

Nosotros consideramos que estamos frente a una excepción, que sin estar instituida en alguna normativa, ni esta corroborada por alguna eventualidad de urgencia, hace que se omita de forma parcial, ya que permite que el solicitante realice su propio escrito, sin embargo, en ciertos casos tener un formulario facilita considerablemente el trámite incluso podríamos decir que es mas efectivo, ya que el peticionante solo tendría que llenar los datos, y para esa labor existe personal encargado de orientar a los solicitantes, así mismo, estas se encargaran de corroborar que se cumplan con los requisitos para que la administración expida una pronta respuesta, siempre respetando el plazo establecido por ley.

2.2.9. Respuesta oportuna

Chacón, (2015) menciona que es preciso remarcar que cuando se enrumba la solicitud ante la autoridad administrativa, no es suficiente una resolución motivada no importa cual fuere el resultado de dicha resolución, no obstante, eso no basta, la respuesta tiene que ser oportuna; dicho de otra forma, la respuesta debe efectuarse en un plazo razonable, ya que no hacerlo seria vulnerar los derechos de quienes lo ejercitan, lo que nos llevaría a presumir que dicha



resolución o respuesta no tiene valía alguna, por ende solo sería una simple petición.

Las autoridades judiciales del estado por medio de distintas resoluciones han ido afinando, de lo que se entiende por respuesta oportuna, la cual esta orientada a un lapso de tiempo en el cual debe efectuarse la respuesta por la autoridad pública.

El pronunciamiento que realiza la autoridad pública, entra en consonancia con la Carta Magna artículo 2 inciso 20 donde menciona que deberá realizarse por escrito y en el plazo que estipula la ley, de igual manera, la entidad administrativa tiene toda la obligación de realizar las diligencias correspondiente para valuar material y sustancialmente la solicitud y así emitir una respuesta, donde fundamentara las razones por las cuales se llevo a determinar las mismas, los resultados se le hará saber a las partes interesadas. Con respecto a la cuestión material deberá insistirse en que la resolución deba ser motivada; por lo que no es aceptable legalmente el mero hecho de poner en conocimiento al solicitante de la resolución acogida por la autoridad pública. Como resultado, de no responder una solicitud o realizarlo de manera inmotivada, tiene como resultado la nulidad por contravenir la norma.

Desacuerdo al análisis realizado con relación al derecho de petición, la autoridad correspondiente deberá emitir una respuesta de manera oportuna la misma que hace alusión a un periodo de tiempo en la cual deberá pronunciarse la autoridad administrativa, sin embargo, hay situaciones en las que una petición no necesita sustentación, así lo da a conocer la Ley de Procedimientos Administrativos Ley N° 27444, la cual preceptúa lo siguiente:

Art N° 131 .- Obligatoriedad de plazos y términos



Los plazos y términos son entendidos como máximos, así mismo, la ley menciona que los plazos y términos conminan y compelen de forma igualitaria, tanto para el administrado como para la administración. Además, el ente administrativo está obligado a cumplir con los plazos y términos que se halla bajo su responsabilidad, de la misma forma, están obligados vigilar que los subordinados cumplan con la misma, finalmente, los administrados tienen el derecho de exigir que la administración cumpla con los plazos establecidos por ley en cada actuación administrativa.

Art N° 132 , - Plazos máximos para realizar actos procedimentales

La ley al no establecer un plazo manifiesto, los tramites deberán efectuarse dentro del siguiente marco:

1. Para recibir y derivar un documento al ente correspondiente, se realizará el mismo día.
2. Par cuestiones de tramitación: se realizará dentro del plazo de 3 días.
3. Para anunciar resoluciones, informes, peritajes y otros semejantes: se efectuara en el plazo de 7 días una vez requerido, pudiéndose extender 3 días más si así lo amerita las circunstancias.
4. Para acciones requeridas del administrado por la administración, como ofrecimiento de pruebas, requerimiento de información y otros, el plazo será de 10 días.

2.2.10. Respuesta motivada

Con relación a la respuesta motivada, nuestra Carta Magna conmina a que las disposiciones manifiestas deben incluir principios y normas jurídicas que



fundamenten la decisión, así mismo, deben guardar relación con los antecedentes expuestos, para que sean tomados en cuenta.

Ciertamente cuando nos referimos a la motivación, se interpreta como que esta debe agrupar ciertos requerimientos, la misma debe ser manifiesta y clara a la hora de efectuar el argumento, ya que esto posibilita confeccionar resoluciones apegadas a los principios y norma legales, adicional a ello, no debe guardar equivocación alguna, sobre todo debe ser consecuente, ya que debe alcanzar deducciones precisas y adecuadas que guarden afinidad con el derecho de petición y el tema en cuestión.

En otras palabras, la respuesta motivada debe englobar no solo principios y normas, sino que también debe instaurar un vínculo con lo que preside, justificar la deducción alcanzada, de tal forma que facilite la comprensión detrás del razonamiento de la resolución administrativa, para que esta decisión no termine en anulación por erigir un vicio y ser contrario a la carta magna. (Danós, 1999)

2.2.11. Obligación del ente administrativo a emitir una respuesta motivada y dar parte al solicitante

De acuerdo a lo expresado por la TC en repetidas jurisprudencias, puntualiza concretamente que el derecho de petición esta conformada por dos elementos, así lo instituye el art 2, inciso 20 de la Carta Magna, la primera se asocia a la libertad que posee toda persona de ejecutar peticiones de forma escrita ante el ente administrativo, y la segunda está asociada inexorablemente a la primera, aludiendo que la autoridad administrativa debe contestar por medio



de un escrito la petición requerida por el administrado en un plazo prudencial.
(Exp. 05375-2006-AA, FJ 2)

De la misma forma se a determinado que la contestación deberá efectuarse en un plazo prudencial, conforme a lo estipulado en el art 2, inciso 20 de nuestra normativa Constitucional. La autoridad tiene la responsabilidad de llevar a cabo todas las operaciones requeridas para valorar tangiblemente el asunto de la solicitud y efectuar la contestación, la misma que incluirá las razones por la que se acepta o no la solicitud, la cual deberá informase al peticionante sobre la respuesta alcanzada.

Dentro de este orden de ideas, se garantiza ciertos derechos fundamentales por el derecho de petición, siendo estas las siguientes:

1. Facilitar a la persona todos los recursos permitidos para ejercer el derecho de petición sin obstáculos ni impedimentos.
2. Prescindir de cualquier forma de penalidad contra el solicitante, por ejercer su derecho.
3. Recepcionar y dar trámite a la solicitud.
4. Pronunciarse en el término establecido por la normativa administrativa, la misma que albergara las razones y los argumentos de la decisión.
5. Informar al solicitante sobre la resolución.

2.2.12. El derecho de petición en el Perú y su contenido

La incorporación del derecho de petición a la Carta Magna solo demuestra la importancia manifiesta que posee dentro de nuestra normativa. La posición del derecho de petición en la Constitución Política del Perú, a continua con la trascendencia doctrinaria sobre los derechos de la persona.



Precisamente esto lo podemos ver en el capítulo II de la Carta Magna de 1933 la cual tiene por título garantías individuales, posterior a ello el derecho de petición lo podemos ubicar en el capítulo I, de la persona, título I Derechos y Deberes Fundamentales de la Persona de nuestra Carta Magna, sin embargo, lo que es indiscutible en ambos casos que el derecho de petición es contemplado como un derecho esencial. Esta directriz se ha mantenido en nuestra Carta Magna actual, la misma que esta instituida en el Capítulo I, derechos fundamentales de la persona Título Primero, por ende, en el estado peruano, es considerado como derecho fundamental el derecho de petición.

La base del derecho de petición abarca lo siguiente:

- a) Ejercitar de forma colectiva o individual dicho derecho.

El ejercicio de este derecho está limitado, para la policía y el ejército, ya que solo lo pueden ejercer de forma individual.

- b) La autoridad administrativa tiene la obligación de contestar la petición del administrado, en un plazo prudencial.

Para ejercer el derecho de petición debe cumplirse con ciertos requisitos, la cual, es presentar la petición de forma escrita, de igual manera la administración deberá emitir una respuesta de forma escrita.

En ese entender un derecho puede ser ejercido siempre y cuando esté vigente y así pueda cumplir con su propósito, el derecho de petición no está fuera de este máximo. Por ende, el derecho de petición en el Perú. Es respetado, siempre que se cumpla con los requisitos establecidos por ley, la cual es la base fundamental de la misma.

En ese marco, una vez usado el derecho de petición de acuerdo a la Carta Magna, la administración pública tiene la responsabilidad de evaluar el asunto



en cuestión y hacer uso de todos los medios necesarios para resolver y emitir una respuesta e informar al peticionante. El no cumplir con los componentes establecidos por ley, estaría vulnerando el derecho de petición, hecho que daría lugar al amparo constitucional.

Para salvaguardar este derecho la Carta Magna no instituye de forma literal la acción que corresponde, sin embargo, para garantizar el derecho de petición Borea, (1996) indica que ante un hecho u omisión efectuada por cualquier funcionario o autoridad que atente la libertad personal y otros vinculados a la misma, se presentaría la acción de *Hábeas Corpus*, en ese orden de ideas, para protegerse de cualquier autoridad frente a un hecho u omisión que amenace o transgreda este derecho fundamental se ariar uso de la acción de *habeas data*, sin embargo, la acción de amparo es la herramienta por antonomasia, la misma que se instituye en el inc 2 del art 200º de nuestra carta magna el cual se acciona contra hechos u omisiones cometidos por cualquier autoridad que transgreda o vulnere derechos establecidos en nuestra normativa constitucional.

Con relación a este apartado, creemos que la doctrina y la jurisprudencia serán los que determinen la herramienta correspondiente para amparar el derecho de petición si se llegara a vulnerarla por alguna autoridad o se llegara a establecer otro tipo de herramienta de la constitucional.

2.2.13. El derecho de petición y su naturaleza constitucional

El derecho de petición posee una naturaleza compleja principalmente en nuestra regulación normativa, que acoge un concepto bastante amplio jurídicamente, según lo instituido en la Ley N° 27444.



Al tratarse de un derecho fundamental, esta reconoce dos dimensiones una objetiva y otra subjetiva, la primera va orientada a instituirse como instrumento o mecanismo que posibilita a los individuos a enlazarse o comunicarse con la autoridad pública, en cuanto a la segunda, es reconocida como un derecho fundamental de la persona la misma que es acogida por nuestra Carta Magna.

No obstante, el derecho de petición puede ser de naturaleza pública o privada, si es público se defenderá intereses de importancia colectiva y si es privado se defenderá intereses de naturaleza personal. Como resultado de la taxonomía hecha anteriormente, podemos deducir, como bien remarca el Tribunal Constitucional, si la petición efectuada es de carácter privado esta pertenecería al grupo de derechos civiles propio del individuo, por otro lado, si la petición es de carácter público esta corresponderá al grupo de derechos políticos, propias de la situación ciudadana. (Rubio, 1999)

Sin embargo, con respecto a este último apartado, sobre la naturaleza del derecho de petición, debemos precisar que la controversia que existente sugiere también que trata de garantías de otros derechos y libertades públicas, o si se trata más bien de una manifestación o consecuencia de la libertad de expresión, u otros derechos conexos.

Para establecer la naturaleza del derecho de petición Salazar, (1999) indica que lo más pertinente es asociarlo con los demás derechos instituidos en la Carta Magna, la cual posibilitara percibir su naturaleza real.

La Carta Magna engloba varios derechos de la persona, así lo instituye el art 2º, las misma que han surgido a lo largo de la historia, como resultado de ejercer el derecho de petición. Estos derechos son: derecho a asociarse, a reunirse como derechos de libertad, así mismo, derecho a opinar, derecho a la



información, derecho a la expresión y difusión del pensamiento y por último derecho a participar, aunque este último posee características particulares de desarrollo propio, de los que son tomados en cuenta.

Con respecto a ello, el derecho de petición al alcanzar su propia configuración, permite acudir a las normas constitucionales para su amparo, no obstante, ello no implica que pueda ser absorbido por los otros derechos o viceversa. Por otra parte, podemos ver que la relación que mantiene el derecho de petición con los demás derechos de la constitución, de las cuales se pueden distinguir múltiples derechos, que por no tener una vía propia que permita su uso, ni de forma accesoria a la legislación ya existente del derecho de petición, no obstante, hacen uso de este derecho para alcanzar un pronunciamiento de la autoridad. Seguidamente daremos una lista de estos derechos a forma de información, no contando derechos instituidos en el art 2º de nuestra constitución:

Art 3º Derechos Fundamentales de la Persona, art 4º al 29º, art 44º al 51º del título II, art 58º al 69º, del título III del régimen económico, y demás derechos, por lo que se puede ver que existe una gran cercanía entre el derecho de petición art 2º de la Carta Magna y los demás derechos, lo único que comparte el derecho de petición con los demás derechos es que todos ellos pertenecen a los derechos fundamentales. (Salazar, 1999)

Llegamos a concluir que el derecho de petición es de naturaleza *sui genesis* y de muy grande alcance, la cual forma parte principal del nexo entre el sujeto y la autoridad, este derecho no puede ser asimilado por otro derecho fundamental como es el derecho de libertad de expresión o el derecho de participación ciudadana, así mismo, no puede ser considerado como una forma de garantía



de otros derechos, por ende, la naturaleza del derecho de petición es propia y única, ya que cuenta con elementos singulares que definen su esencia.

2.3. El derecho de petición y el silencio administrativo

Morón, (2019) indica que el silencio administrativo surge cuando el ente administrativo no responde de forma oportuna a la solicitud formulada por el administrado, ya que la autoridad tiene la obligación de pronunciarse de manera inexcusable. Esta responsabilidad de resolver no importa cual fuere el sentido de la resolución, es ineludible, así mismo, no se permite que la autoridad administrativa caiga en silencio ni concesión o favor de inercia.

Sin embargo, en el día a día es bastante frecuente, ver este tipo de escenarios, donde la autoridad por situaciones de inconveniencia, por cuestiones de carga laboral o por interés de fiscalización el ente administrativo pone al descubierto una postura de no responder la petición, poniendo al trámite en una condición de estado sin plazo. Lo que nos hace vaticinar una eventualidad de silencio administrativo sea esta de forma voluntaria o involuntaria, no obstante, la norma incorpora juntamente al plazo máximo de decisión un enunciado donde da a entender que la autoridad administrativa de forma tácita acepta lo peticionado.

Sobre esta base, Gómez de la Torre define al silencio administrativo como el acto o suceso del cual deriva una consecuencia jurídica, la cual se da con el objeto de otorgar una salida al estado de desamparo en el que pueda encontrarse el gobernado, la misma, que surge por no resolver la petición en el plazo establecido por ley. (Como se citó en Villanueva, 2017)



González, (2000) señala que esta herramienta jurídica nace con la finalidad de amparar al administrado o peticionario del menoscabo que en ciertos casos puedan surgir por la falta de pronunciamiento de parte de la administración, entre esas causas de silencio administrativo se encuentran la holgazanería de los funcionarios públicos, con este accionar da a entender a los legisladores, que la administración que no responde, da a entender que no tiene nada que decir es lo que transmite cuando calla.

El silencio administrativo es una figura ficticia, sin embargo, parte de algo real, la cual es, la falta de respuesta a la solicitud o petición efectuada por el administrado. Danós, (1996) menciona que en esta figura hay una simulación donde se da a entender que la autoridad administrativa a cumplido con su obligación de contestar, emitiendo una resolución comunicando que a concluido el proceso, que la decisión como tal tiene un carácter positivo, concediendo lo peticionado o por lo contrario tiene un carácter negativo, lo cual rechaza lo peticionado, esto se efectúa con la intención de garantizar la celeridad y efectividad del procedimiento administrativo, ya que instituye un mandamiento de presión y castigo a la autoridad administrativa por no cumplir con sus obligaciones.

En relación a esto la TC indica en la resolución (SSTC Nros. 0815-2004-AA/TC y 4077-2004-AA/TC, fundamentos jurídicos números. 2 y 1). El silencio administrativo es una concesión, una gracia para el gobernado frente a la autoridad, la cual se da con el objeto de salvaguardar ante una posible eventualidad de dilación y falta de respuesta sobre la solicitud efectuada, dado que, quien falta a su obligación de pronunciarse respecto de la petición no puede beneficiarse de su falta.



Hutchinson indica que el silencio administrativo en el sentido estricto de la palabra se entiende como la inactividad formal de la autoridad frente a una solicitud de una persona o varios participantes. (como se cito en Cassagne, 2004, p. 2)

Así mismo, Garrido, (1955) menciona que, para que la inactividad administrativa origine efectos jurídicos es primordial que esta se encuentre instituido en una norma (p. 88)

Finalmente González, (2000) menciona que este artilugio al que recurre el derecho a sido creado para salvaguardar los derechos del administrado frente a la autoridad administrativa que utiliza su poder para impedir el uso de su derecho o para obstruir la vía administrativa. Una vez que el administrado se vea envuelto en esta artimaña, la cual deriva de una mala práctica de la administración, el administrado puede salir de ese entrampamiento haciendo uso de este artificio para lograr sus intereses.

2.3.1. Clasificación del silencio administrativo

a) Silencio administrativo positivo

Según el (Informe Defensorial N° 145, 2009) el silencio administrativo positivo solo puede llevarse a cabo, cuando la autoridad administrativa no haya resuelto la cuestión de fondo de la solicitud presentada por el administrado en el plazo establecido por ley. Este procedimiento se da de forma extraordinaria, ya que se evidencia en favor del gobernado, donde se presume que la autoridad administrativa ha aprobado una resolución de naturaleza positiva ante la solicitud planteada. (p. 30)



Este ideario ha sido corroborado por la TC en varias jurisprudencias (SSTC Nros. 1280-2002-AA/TC y 1484-2002-AA/TC fundamentación jurídica 3y4) donde indica que: el silencio administrativo positivo es un mecanismo al cual puede ampararse el administrado, siempre y cuando este instituido en la norma.

Esta figura administrativa muestra un veneficio para el administrado, por ende, la autoridad administrativa no puede impedir o prohibir al interesado ampararse en esa herramienta, ya que cuyo origen se encuentra en la negligencia de la administración por no contestar lo peticionado en el plazo correspondiente.

b) Silencio administrativo negativo

Por otra parte García, (2001) indica que el silencio administrativo negativo surge por falta de respuesta de la autoridad, ante ello se puede entender que la medida optada por la autoridad es adverso o negativo, con el objeto de más adelante tenga la opción de que acceda a un camino de revisión por parte de la autoridad jurisdiccional para su amparo del administrado.

Esta figura se origina por mandato de la ley, sin embargo, no se emplea de forma automática, ya que estará sujeto a la disposición del interesado acogerse al procedimiento administrativo contencioso una vez cumplido el plazo fijado por ley, o en caso contrario, estar a la espera hasta que la administración decida resolver.

El silencio administrativo negativo, es un recurso por el cual puede optar el administrado, ya que el Tribunal Constitucional reconoce la misma, por medio de la jurisprudencia donde indica que: una vez cumplido el plazo para que la autoridad se pronuncie con respecto al recurso de impugnación presentado por



el administrado ante la autoridad, esta podrá ampararse en el silencio administrativo y posteriormente afluir al órgano judicial, o aguardar por la resolución de la autoridad administrativa. (SSTC Nros. 0815-2004-AA/TC y 4077-2004-AA/TC, fundamentación jurídica).

Si la autoridad no resuelve dentro de los 30 días que es el plazo para el recurso de impugnación, la administración no podrá considerar como causa o motivo de exclusión la facultad del demandante a estar en espera ante la resolución de la autoridad administrativa.

De igual manera, el Tribunal Constitucional en una resolución más reciente (STC N° 1972-2007-AA/TC, fundamentación jurídica). Se ha pronunciado respecto a la ausencia de respuesta a la petición del demandado la cual señala lo siguiente: una vez cumplido con el plazo máximo sin que haya un pronunciamiento por parte de la autoridad administrativa a la petición del demandante, el solicitante conforme a la ley 27444 numeral 188.3 del art 188° está en la capacidad de presentar el recurso de impugnación y las actuaciones jurisdiccionales correspondientes, ya que cumplido el plazo máximo y opera el silencio administrativo.

Si bien el silencio administrativo muestra dos enfoques muy parecidos uno negativo y otro positivo, la naturaleza de ambas, son muy semejantes indistintamente del resultado que pueda producir.

2.3.2. El silencio administrativo y sus presupuestos para su aplicación

Para ser uso del silencio administrativo se necesita lo siguiente:

- a) La solicitud sea acepta de forma valida.
- b) Esta figura debe estar presente en el reglamento de manera manifiesta.



- c) La solicitud planteada tiene que ser física y jurídicamente plausible.
- d) Haya acaecido el plazo máximo para dar a conocer la decisión tomada.
- e) La acción llevada a cabo por la autoridad debe ser de buena fe.

2.3.3. Los procedimientos administrativos

De acuerdo al informe Defensorial N° 145, 2009 los procedimientos administrativos son tramitaciones de actos diligénciales las cuales se tramitan ante la autoridad administrativa, encaminadas a un pronunciamiento que genere efectos jurídicos de carácter particular o colectivos, de interés público o privado, natural o jurídico. (p. 71)

Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444 indica en su art 32 que las actuaciones deben ser efectuadas a pedido de parte, así lo establece la ley, así mismo, esta se da con la finalidad de ejercer sus derechos y satisfacer sus intereses, de acuerdo a lo establecido en este artículo esta se clasifica en dos: la primera es procedimientos de aprobación automática y la segunda es procedimientos de evaluación previa. La misma disposición instituye otros procedimientos administrativos tales como: procedimientos trilaterales (art. 229), procedimientos sancionadores (art. 247) y finalmente procedimientos de petición de gracia y consulta (art. 122° - 123°).

- a) Procedimientos de aprobación automática.

En este tipo de procedimientos la aprobación de la solicitud se efectúa desde que se pone en conocimiento a la autoridad administrativa, la cual debe cumplir los siguientes requisitos: presentar la documentación completa que demanda el reglamento de la institución. Por ejemplo, en los casos de verificación de la rubrica o la solicitud de copias etc. La institución o el ente



publico en estos casos no emite ninguna declaración en el cual confirme la aprobación automática, requiriendo posteriormente la fiscalización.

b) Procedimientos de evaluación previa.

De acuerdo a la resolución (STC N° 2753-2004-AC/TC, fundamento jurídico nro. 3) este procedimiento se caracteriza por la sustanciación la cual se da antes que la autoridad administrativa despida su resolución, la cual estará sujeto a la corroboración y a la declaración anticipada de la autoridad administrativa. La misma que no se lleva a cabo en los procedimientos automáticos. (Defensoría del Pueblo, 2009, p. 72)

2.3.4. El derecho de petición y su vulneración de su contenido esencial

El derecho fundamental está conformado por un conjunto de atribuciones que hace que un derecho sea lo que es a diferencia de otro derecho. (Castillo, 2014) En ese sentido, los derechos fundamentales estan conformados por una esencia o base minúscula que alberga todo derecho subjetivo acogido en la Carta Magna, que es fundamental para los legisladores, ya que su quebrantamiento implicaría degenerar su naturaleza. En ese contexto, se estaría desamparando los atributos o propiedades de los derechos fundamentales al quedar está delimitada haciéndolos no practicables desposeyéndolas de su amparo constitucional.

En tanto que el derecho de petición, se constituye por dos componentes primordiales que se muestran de su misma naturaleza y del distintivo único que les otorgado por la Carta Magna, siendo estos componentes: la primera esta asociado directamente al derecho de libertad que posee toda persona para



realizar peticiones de manera escrita ante la autoridad correspondiente; mientras que la segunda está relacionada intrínsecamente a la primera, donde indica que la entidad a la que se peticona esta en la obligación de responder la petición concediéndole una respuesta al interesado.

La resolución que emita la autoridad debe estar dentro de los parámetros establecidos por la Carta Magna, el art 2 inciso 20 de la misma indica que la respuesta deberá realizarse de forma escrita y en el plazo fijado por ley. De igual manera, el ente administrativo tiene la responsabilidad de llevar acabo todas las diligencias requeridas para valorar de forma física la cuestión de fondo de la petición y emitir la respuesta respectiva, la misma que comprenderá las razones que dispone aceptar lo solicitado o negar la misma, comunicando a la parte interesada.

2.3.5. Formas en las que se vulnera el derecho de petición

(Díaz Mendoza, 2013) menciona que la vulneración de este derecho fundamental se lleva acabó en el contexto de las consideraciones explicadas, donde la autoridad publica no da pie admitir la petición planteada; en este entender, no se le da tramitación a la petición formulada, no contestan las peticiones hechas o simplemente responden fuera del plazo establecido por ley; de igual manera se llega a vulnerar este derecho cuando la resolución que se emite es inadecuada o incongruente con lo peticionado, dicho en otras palabras, es cuando se obtiene una respuesta que no guarda relación con lo formulado, sin ninguna coherencia, señalando cosas distintas a lo formulado. (p. 101)



2.3.6. Las barreras burocráticas

Estas barreras, son todos aquellos impedimentos que predominan como exigencias de la entidad administrativa, las cuales están orientadas a restringir, condicionar o a entorpecer el procedimiento administrativo, exigiendo cobros, requisitos que no están instituidos en el reglamento, impidiendo su tramitación normal.

Tales disposiciones deben estar comprendidas en algún precepto o reglamento administrativo, las cuales deberán estar orientados a personas jurídicas y naturales, estas resoluciones administrativas emitidas por las instituciones públicas como los ministerios, gobierno regional, municipal o cualquier otra entidad privada al que hace alusión el art I de la ley N 27444 Ley del PAG.

Con relación a ello es necesario precisar que las barreras burocráticas nacen dentro de las funciones de la entidad administrativa y no en otros ámbitos legislativos o jurisdiccionales. En virtud de ello, cualquier otra disposición implantada por el gobierno como por Ej. Decretos legislativos aprobadas por el mandatario del Estado, las normas hechas por los legisladores, el llevar a cabo estas funciones que son distintas al ejercicio de sus funciones, no se le puede considerar como barreras burocráticas.

2.3.7. Ejercicios de las barreras burocráticas

Como se mencionó en acápite anteriores las barreras burocráticas nacen dentro de las funciones de la entidad administrativa, las mismas deben ejercer sus funciones con miras a proteger los intereses colectivos y no intereses particulares, cumpliendo de esta manera el propósito para el cual fue creado.



Por otra parte, las barreras burocráticas que están sujetos a una norma y bajo los criterios de razonabilidad, son barreras que traen consigo un valor útil, ya que secundan a las instituciones a un mejor funcionamiento no solo de los tramites sino también de los procedimientos que sean efectuadas por los administrados ante las autoridades. De esta manera, las barreras burocráticas legales posibilitan identificar los requerimientos, las exigencias, las restricciones, los límites y los cobros, las mismas que deben ser analizados no solo por la ciudadanía sino por todos, tanto agentes económicos como las personas que son participes de los procedimientos administrativos.

Por otra parte, la INDECOPI, (2017) indica que las barreras burocráticas ilegales y carentes de razonabilidad son impuestas por las autoridades de manera ilegítima, sin cumplir el procedimiento y las formalidades instituidas por ley, las mismas que no encajan dentro de las facultades del organismo y que quebrantan la ley y los reglamentos administrativos, las cuales alcanzan un significado desfavorable y perjudicial para el administrado.

2.3.8. Barreras burocráticas ilegales y no lógicas, razones por la que las entidades no deben imponer estas exigencias

Los organismos públicos son los que aseguran y garantizan el accionar de los derechos de libre ejercicio de petición, lo que supone esto es que las entidades no pueden imponer prohibiciones, exigencias, limitaciones, requisitos y cobros que no estén dentro del reglamento y que no se funden en un razonamiento lógico.

Las instituciones públicas o entidades deben actuar dentro de sus atribuciones y obligaciones que le instituye la norma y la Carta Magna, actuar de



forma distinta a la ley y la norma constitucional sería transgredir el principio de legalidad.

Las entidades al imponer barreras burocráticas carentes de razonamiento y soporte legal, solo desfavorece y deterioran el dinamismo económico ya que obstaculizan el ingreso de nuevos impulsores económicos, así mismo, impiden que los que ya se encuentren en esta actividad puedan seguir participando.

La aplicación de las barreras burocráticas ilegítimas y carentes de razonamiento influyen en el crecimiento de distintas áreas económicas como de industrias, ya que afecta de manera considerable la libre competencia entre estos mercados.

Finalmente, la imposición de estas acciones ilegítimas y carente de un razonamiento lógico, hace que la actividad económica se encarezca más, por ende, hacen que los promotores económicos asuman cuestiones no instituidas de forma legítima y que no tiene una fundamentación lógica. (INDECOPI, 2017)

2.3.9. Responsabilidad del funcionario y servidor público

Los funcionarios y servidores públicos que incurran en falta administrativa, según la Ley N° 29060 ley del silencio administrativo y en concordancia con la LPAG N° 27444 art 239 estas serán investigados sin perjuicio alguno sea civil o penal, cuando estas incurran en:

- El funcionario que cometa faltas o errores en el procedimiento o trámite administrativo, ejemplo, omitir algún trámite o vulnerar los plazos administrativos.
- Solicitar al administrado algún requisito o informe que no este contemplado o regulado en el TUPA de la institución.



- Negarse a reconocer sin fundamento alguno la eficiencia del derecho otorgado el administrado al haber operado el SAP a su favor.
- Rechace de forma injustificada la admisión de la resolución ficta.

Como principio general se debe tener en cuenta que cualquier autoridad debe recibir la declaración jurada, ya que negarse a recibir estarían incurriendo en faltas administrativas las cuales son sancionables, sin embargo, un rechazo solo puede ser justificado cuando la declaración jurada se presente antes del cumplimiento de los plazos.

En cuanto a los pagos de tasas administrativas, es preciso remarcar que el DS N 079-2007-PCM en su art 14 proscribiera a las instituciones cualquier forma de cobro por tasas administrativas en el proceso de la misma, como forma condicionante para presentar la acción impugnatoria de una resolución emitida por la misma institución, siendo esta inconstitucional, transgrediendo derechos como la tutela jurisdiccional, el derecho de petición y sobre todo el debido proceso, por ende es inválido dicho cobro.

2.3.10. Medios para denunciar al servidor o funcionario público

Para denunciar deficiencias o faltas cometidos por los operadores de la administración pública, existen dos formas: el primero es el recurso de queja y el segundo son las denuncias, el recurso de queja como primera acción es presentado ante el superior jerárquico, en tanto que la segunda es presentado ante el órgano de control, así lo establece el art 5º de la ley del silencio administrativo, sin embargo, dicha acción es exclusiva, dicho en otras palabras presentar el recurso de queja incapacita al interesado presentar denuncia alguna al Órgano de Control Interno, sin embargo, presentar cualquiera de estos



recursos no impide que el administrado interponga acciones de carácter civil o penal si así lo requiriese.

No obstante, el recurso de queja solamente puede ser activado cuando el acto en cuestión se encuentre en trámite y no frente a una resolución de carácter definitivo, otro punto a destacar es que la queja procede solo en cuestiones de conducta del trabajador público, así lo menciona el art 5 de la ley del silencio administrativo.

En ese mismo orden, los interesados pueden hacer uso del recurso de queja en cualquier momento, siempre y cuando el procedimiento se encuentre en trámite, este recurso puede formularse cuando se contraviene los plazos instituidos por ley, también se formulan cuando hay omisión o cuando hay inobservancia de los deberes del funcionario público, así lo estipula el art 158.1 de la LPAG.

En ese entender, lo que busca el recurso de queja es salvaguardar los intereses de la persona frente al proceder u actuación de la autoridad administrativa, la cual no se encuentra dentro de la figura del silencio administrativo, por ende, solo puede ser utilizado en casos de negligencia efectuados por el mismo funcionario y no como un recurso de impugnación dirigidos ante una resolución definitiva.

Finalmente, el recurso de queja se pondrá de conocimiento a la autoridad superior que diligencia este proceso administrativo, ya que deberá precisarse forzosamente el deber infringido y la norma que lo requiere. La autoridad invocada deberá dar solución dentro de los tres días el recurso de queja presentado, así mismo deberá notificarse al quejado, con el objeto de que pueda presentar su descargo. Si esto llegara a declararse fundado, la autoridad superior



dispondrá del castigo correspondiente referente a la tramitación que sigue el proceso, de igual manera, determinara las acciones pertinentes con el objeto de castigar al responsable.

Con relación a la denuncia, el art 105 de la LPAG ya legitimaba los derechos de los administrados a efectuar denuncias, sobre acciones contrarias a la norma, no requiriéndose en este suceso, propugnar el menoscabo inmediato de algún derecho agraviado.

Así mismo, los ciudadanos tienen el derecho de acudir de forma individual o colectiva ante el Órgano de Control Institucional (OCI) con la finalidad de realizar las denuncias correspondientes, con respecto a las actividades de la administración, la cual será atendido bajo la directiva N° 008-2003-CG/DPC "servicio de atención de denuncias" la misma que tiene como base legal la LPAG.

En ese contexto, solo se requiere que las personas pongan de conocimiento a la OCI la coyuntura y los sucesos del hecho de forma que posibilite su confirmación, así mismo, es necesario precisar los partícipes del hecho aportar las pruebas necesarias, para que el Órgano de Control inicie con su valuación. Para posteriormente efectuar las investigaciones necesarias, con la finalidad de corroborar la veracidad de las denuncias realizadas y comunicar con celeridad los resultados. En caso que la denuncia sea desestimada se le comunicara de forma oportuna al denunciante.

Para terminar, es necesario puntualizar que la persona que realiza la denuncia no es considerado sujeto del proceso, el resultado de la queja o denuncia interpuesta, posibilita al organismo determinar la negligencia del trabajador público y la infracción en cuestión.



2.4. Definición de términos

2.4.1. Derecho de petición

El derecho de petición es una facultad que atañe a toda persona, teniendo por objeto encausar ante la autoridad administrativa, ya sea pública o privada para demandar su colaboración, la cual tiene por finalidad resolver distintas contrariedades, convirtiéndose esta en un tipo de derecho subjetivo, capaz de ser invocada. (Colom, 1997)

En ese mismo sentido, Alvarez, (2000) menciona que el derecho de petición es la potestad que tiene toda persona, por el cual puede demandar una respuesta apoyadas en razones, formulados por peticiones o quejas encausadas a la autoridad administrativa.

2.4.2. Administración pública

Es el conjunto de órganos y entidades que conforman el sector público, la cuales desempeñan funciones con interés colectivo concibiendo normas y prestando servicios en favor de la sociedad, así mismo, estas entidades se rigen por normas y/o procedimientos predeterminados que reglamentan su función, todo ello con la finalidad de amparar y satisfacer las peticiones de la sociedad. (Tirado, 2011)

2.4.3. Funcionario

Es la persona que labora dentro de la institución pública, la cual goza de una profesión y capacidad para desempeñar un puesto laboral en cualquier ente publico a nivel nacional, con una responsabilidad del deber para con los administrados. (Martín y Antonio, 2011)



2.4.4. Norma

Son un conjunto de reglas y preceptos que rigen el sistema legal, las cuales son creadas con la finalidad de agenciar el bien de la sociedad brindando herramientas jurídicas de supervisión y amparo, para garantizar una coexistencia tranquila entre las personas. (Cabanellas, 2006)

2.4.5. Normatividad

Son un conjunto de preceptos normativos las mismas que sirven para regular las acciones de las autoridades publicas como de las personas, teniendo como soporte legal es sancionar conductas que sean contrarias a la ley.

2.4.6. Autoridad

Cruz, (2009) define a la autoridad como el sujeto elegido de manera legitima la cual cumple una labor administrativa, legitimando de manera informada, voluntaria y racional las actuaciones de las personas frente a las disposiciones, además suscita valides funcional a través de la congruencia de las leyes.

2.4.7. Autoridad administrativa

Sánchez (2015) menciona que la autoridad administrativa es el poder que representa una institución, dicho en otras palabras, son organismos que actúan en nombre del estado, ejerciendo su poderío de forma ajena a los influjos de los gobernantes y de los grupos involucrados, cuyo objetivo es mediar, concertar las diferentes inquietudes de las personas.



2.4.8. Silencio administrativo

El silencio administrativo es el acto o suceso que nace como consecuencia de no haber contestado una petición efectuada por parte del administrado, vencándose el plazo legal para responder dicha solicitud, dando lugar al silencio administrativo como una forma de sanción al funcionario, no obstante, el silencio administrativo puede ser positivo o negativo, en la mayoría de casos el ciudadano invoca el silencio administrativo negativo una vez cumplido el plazo legal para su contestación y no recibir respuesta alguna por parte de la autoridad administrativa. (Villalba, 2017)



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

5.1. Tipo y nivel de investigación

Caballero, (2017) menciona que el tipo de investigación es la particularidad propia del fenómeno que incide para su estudio, dicho en otras palabras, integra la esencia de la anomalía a investigar.

Partiendo de esta premisa este estudio es de carácter básico no experimental ya que la misma no tiene aplicación práctica, dicho de otra manera, no plantea solución cercana al dilema en cuestión, sin embargo, ello permite que estudios posteriores incluyan tácticas para dar solución al problema o mejorar de alguna forma este problema.

El nivel de estudio es la trascendencia cognitiva que aspira lograr el estudio, respondiendo exigencias de la realidad. (Carrasco, 2019) En ese sentido el nivel de estudio efectuado en este estudio es descriptivo que según palabras de Hernández, (2014) describe tendencias de un grupo o población, no siendo estudios de causalidad.

De igual manera, es de enfoque cuantitativo, de tipo prospectivo de corte transversal, llegándose a utilizar el método inductivo el cual consiste en observar los hechos para llegar a una conclusión general, así mismo se utilizó el método



descriptivo, la cual consiste en conocer las distintas características y demás aspectos del problema para así plantear soluciones.

5.2. Descripción del ámbito de investigación

El presente trabajo de investigación se ha llevado a cabo en la Provincial de San Antonio de Putina. 2023, para ser más precisos se buscó la participación de los pobladores de dicha provincia.

5.3. Población y muestra.

- **Población:** los participantes de este estudio lo conforman la población de la Provincial de San Antonio de Putina. 2023
- **Muestra:** la muestra esta conformada por 76 participantes las cuales son piezas importantes para este estudio, la misma, que permitirá alcanzar nuestros objetivos de estudio.

Concernientes al criterio de inclusión es preciso puntualizar que se considero como parte del estudio solo a los procedimientos de acceso a la información pública, recurso de reconsideración, recurso de queja y recursos impugnatorios de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina.

Por otro lado, los criterios de exclusión que no se consideraron como parte del estudio son: los procedimientos de solicitud de copias, búsqueda de expedientes, certificación de documentos, inscripción de nacimiento, copia certificada de partida y demás tramites administrativos.



5.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Técnica.

Para realizar este estudio se utilizó "el Cuestionario pre - codificado" la misma que comprende preguntas cerradas, las cuales nos arrojarán datos que servirán para valorar los resultados de nuestra investigación.

Instrumentos.

El instrumento utilizado para llevar a cabo nuestro trabajo de investigación es la encuesta que consiste en obtener datos de una muestra, en este caso la población de la Provincial de San Antonio de Putina. 2023 con el objeto de obtener datos primarios para así obtener resultados mas afines de la verdad.



CAPITULO VI

RESULTADOS Y DISCUSION

Para realizar este trabajo de investigación se utilizo un cuestionario la cual fue aplicada a la población de la Provincial de San Antonio de Putina, dicho cuestionario consta de 13 ítems las mismas están relacionadas a la vulneración del derecho de atención y al no cumplimiento del plazo administrativo, los resultados fueron procesados y tabulados en Excel; las mismas que se presentan a continuación:

Tabla 1

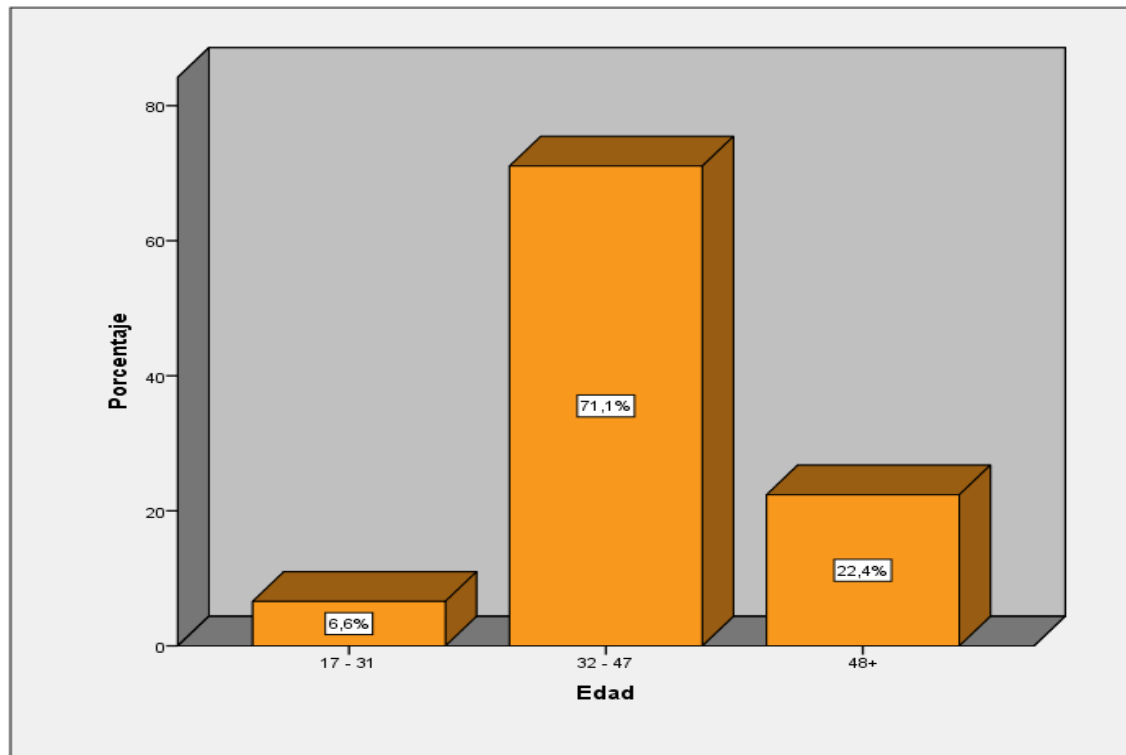
Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 17 – 31	5	6,6	6,6	6,6
32 – 47	54	71,1	71,1	77,6
48+	17	22,4	22,4	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 1

Edad



Nota: Encuesta desarrollada

En la tabla y figura 1 podemos ver que: el 71.1% del total de encuestados, que comprende las edades de 32 a 47 años, son los que acuden con más frecuencia a la municipalidad para efectuar determinados tramites, mientras que el 22.4% del total de encuestados que comprende las edades de 48 años a más, acuden con frecuencia a la municipalidad a realizar determinados tramites y finalmente solo un 6.6% del total de encuestados que comprende las edades de 17 a 31 años, concurren con frecuencia a efectuar algún traite administrativo.

Los resultados alcanzados nos permiten determinar que las personas que acuden con mas frecuencia a efectuar tramites administrativos a la municipalidad, corresponden a las edades de 32 a 47 años, la cual representa el 71.1% del total de encuestados.

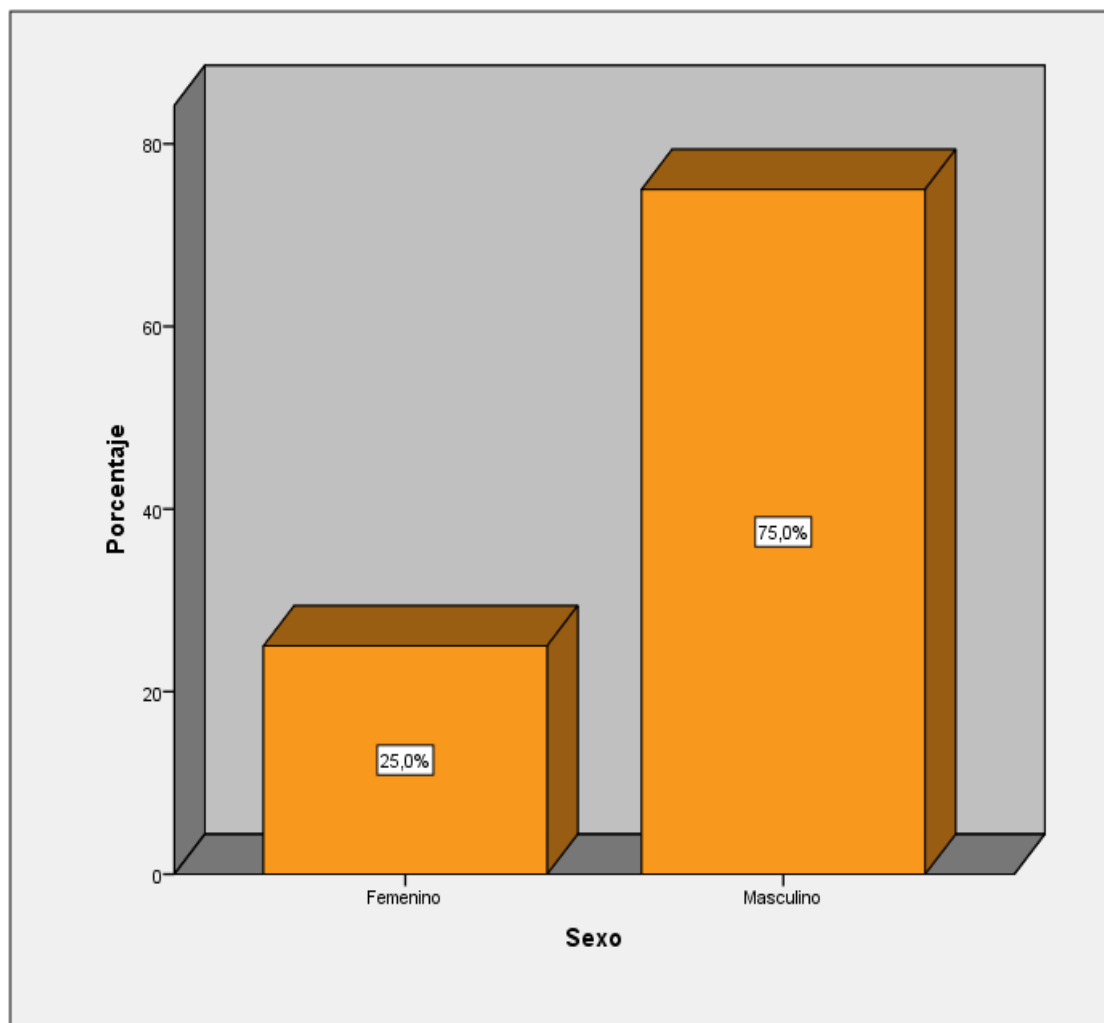
Tabla 2

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	19	25,0	25,0	25,0
Válido Masculino	57	75,0	75,0	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 2 Sexo



Nota: Encuesta desarrollada



En la tabla y figura 2 podemos ver que:

El sexo que predomina en este grupo de encuestados es el masculino, el cual representa el 75.0% del total de participantes que acuden a realizar determinados tramites administrativos, mientras que el sexo femenino solo predomina el 25.0% del total de encuestados, que concurren a efectuar determinados tramites a la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina.

En consecuencia, las personas que acuden con mas frecuencia a realizar determinados tramites a la municipalidad son personas de sexo masculino el cual representa el 75.0% del total de participantes.



Tabla 3

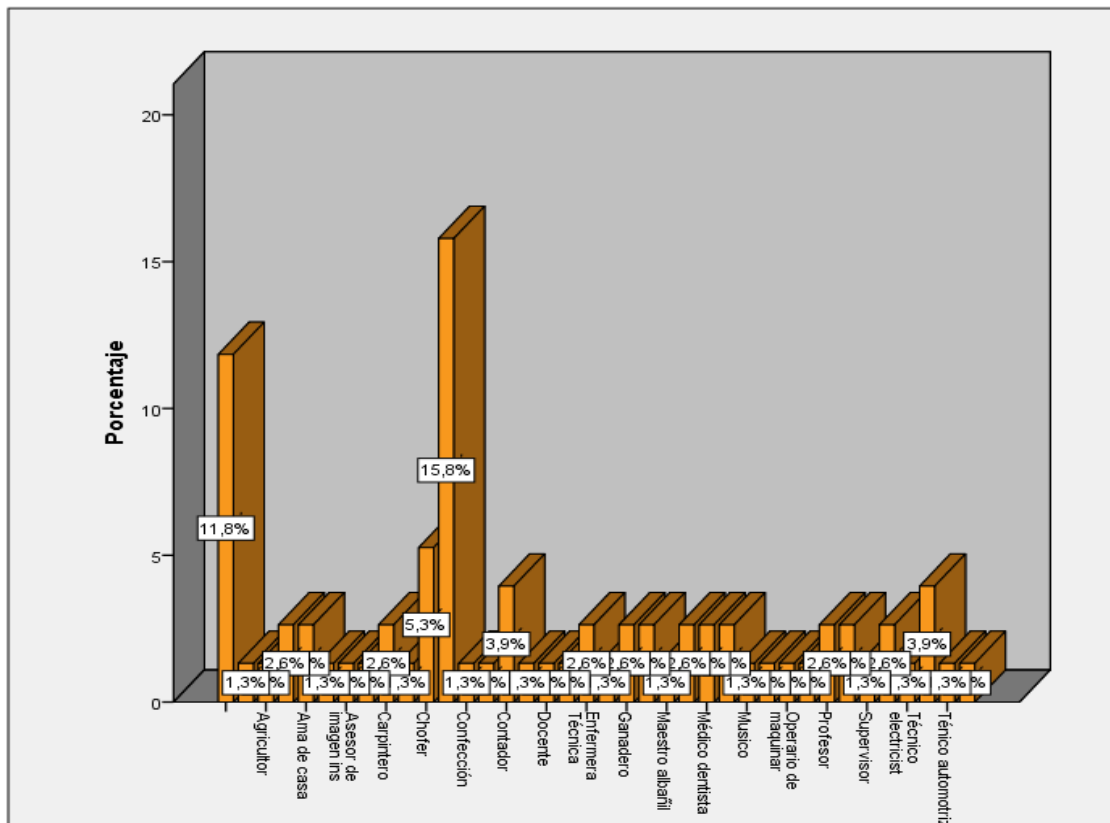
Ocupación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	9	11,8	11,8	11,8
Abogado	1	1,3	1,3	13,2
Agricultor	1	1,3	1,3	14,5
Albañil	2	2,6	2,6	17,1
Ama de casa	2	2,6	2,6	19,7
Artesano	1	1,3	1,3	21,1
Asesor de imagen ins	1	1,3	1,3	22,4
Asesor de ventas	1	1,3	1,3	23,7
Carpintero	2	2,6	2,6	26,3
Chef	1	1,3	1,3	27,6
Chofer	4	5,3	5,3	32,9
Comerciante	12	15,8	15,8	48,7
Confección	1	1,3	1,3	50,0
Confeccionista	1	1,3	1,3	51,3
Contador	3	3,9	3,9	55,3
Contadora	1	1,3	1,3	56,6
Docente	1	1,3	1,3	57,9
Enfermera	1	1,3	1,3	59,2
Enfermera Técnica	2	2,6	2,6	61,8
Farmacéutica	1	1,3	1,3	63,2
Ganadero	2	2,6	2,6	65,8
Ingeniero	2	2,6	2,6	68,4
Maestro albañil	1	1,3	1,3	69,7
Mecánico	2	2,6	2,6	72,4
Médico dentista	2	2,6	2,6	75,0
Minero	2	2,6	2,6	77,6
Musico	1	1,3	1,3	78,9
Negociante	1	1,3	1,3	80,3
Operario de maquina	1	1,3	1,3	81,6
Organizador de event	1	1,3	1,3	82,9
Profesor	2	2,6	2,6	85,5
Profesora	2	2,6	2,6	88,2
Supervisor	1	1,3	1,3	89,5
Taxista	2	2,6	2,6	92,1
Técnico electricist	1	1,3	1,3	93,4
Técnico en computac	3	3,9	3,9	97,4
Ténico automotriz	1	1,3	1,3	98,7
Trabajador público	1	1,3	1,3	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 3

Ocupación



Nota: Encuesta desarrollada

En la tabla y figura 3 podemos ver que: el 15.8% del total de encuestados que acuden a realizar trámites determinados en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, son comerciantes, mientras que el 11.8% del total de encuestados que acudieron a la municipalidad a efectuar tramites determinados son personas que no determinaron su ocupación. Como resultado de esta encuesta podemos determinar que las personas que acudieron con mas frecuencia a realizar tramites determinados a la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, son personas que se dedican al comercio, la misma que representa el 15.8% del total de participantes.

Tabla 4

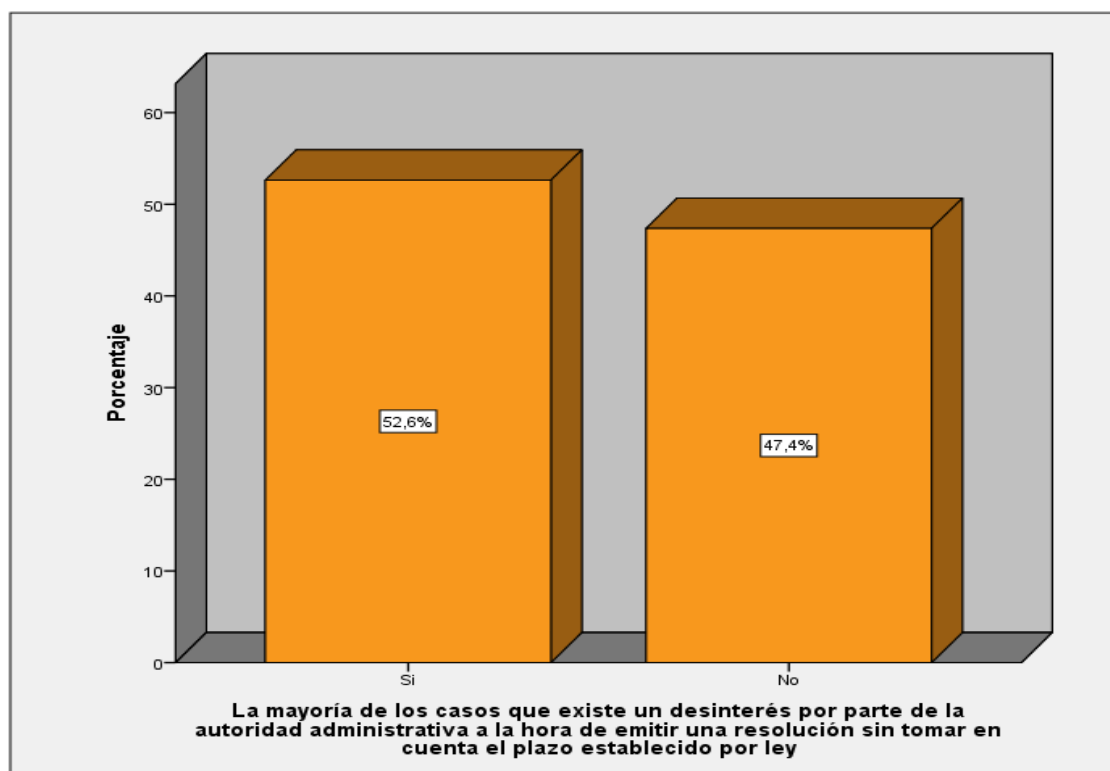
Desinterés por parte de la autoridad administrativa a la hora de emitir una resolución sin tomar en cuenta el plazo fijado por ley

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	40	52,6	52,6
	No	36	47,4	100,0
	Total	76	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 4

Desinterés por parte de la autoridad administrativa a la hora de emitir una resolución sin tomar en cuenta el plazo fijado por ley



Nota: Encuesta desarrollada



En la tabla y figura 4 podemos ver que: el 52.6% del total de encuestados indican que, si existe un desinterés por parte de la autoridad administrativa a la hora de emitir una resolución, la misma que no toma en cuenta el plazo establecido por ley, en tanto que el 47.4% del total de los encuestados menciona que no hay un desinterés por parte de la autoridad administrativa, a la hora de emitir una resolución sin tomar en cuenta el plazo establecido por ley.

En consecuencia, podemos observar que del total de participantes el 52.6% indica que la autoridad administrativa tiene un desinterés al momento de pronunciarse, la misma que no toma en cuenta el plazo preestablecido por ley.

Tabla 5

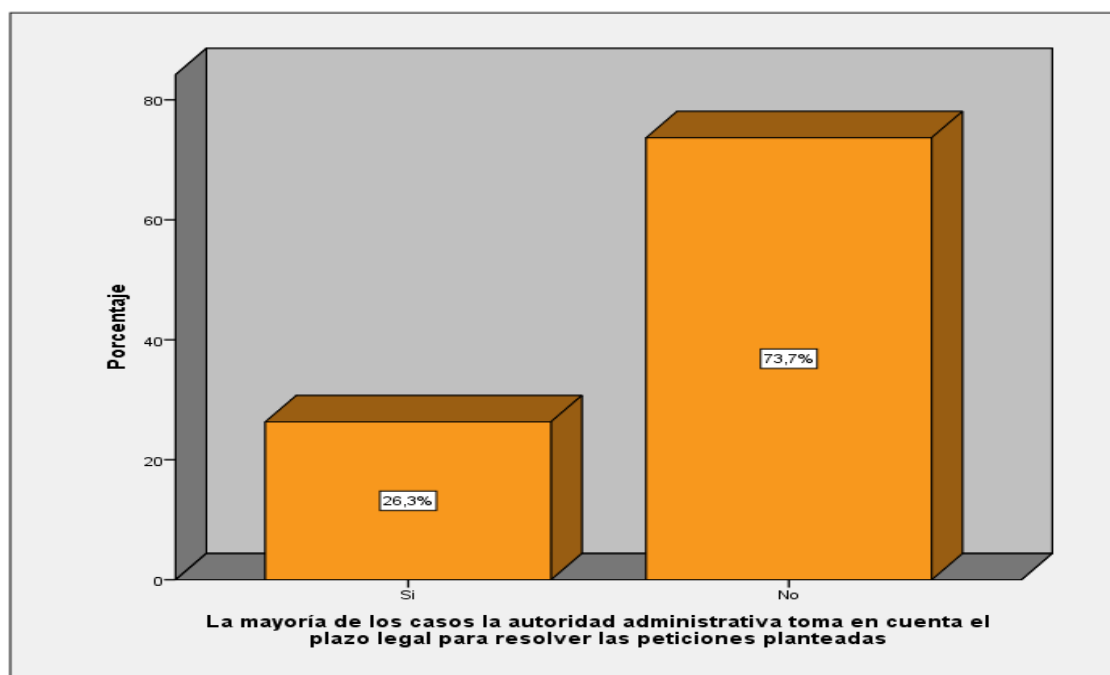
La mayoría de los casos la autoridad administrativa toma en cuenta el plazo legal para resolver las peticiones planteadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	20	26,3	26,3	26,3
	No	56	73,7	73,7	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 5

La mayoría de los casos la autoridad administrativa toma en cuenta el plazo legal para resolver las peticiones planteadas



En la tabla y figura 5 podemos ver que: el 73.7% del total de participantes indican que la autoridad administrativa, en la mayoría de casos no considera el plazo legal preestablecido por la norma para resolver las peticiones planteadas,



mientras que el 26.3% del total de encuestados mencionan que la autoridad administrativa si toma en cuenta el plazo legal para resolver las peticiones planteadas.

Los resultados alcanzados nos muestran que en la mayoría de casos la autoridad administrativa no toma en cuenta los plazos legales para resolver las peticiones planteadas

Tabla 6

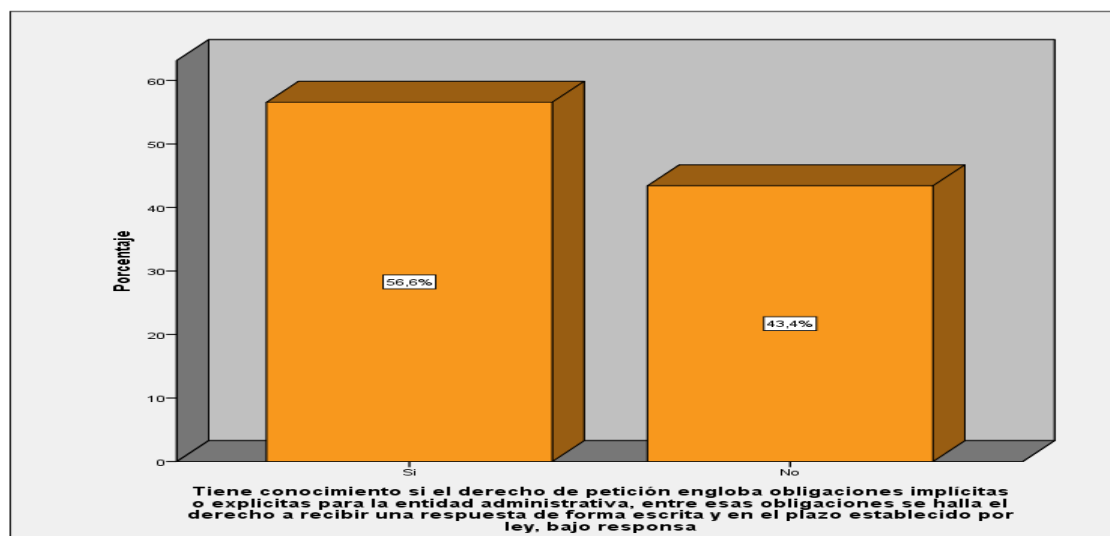
El conocimiento de la autoridad administrativa sobre el derecho de petición y sus implicancias legales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	43	56,6	56,6
	No	33	43,4	100,0
	Total	76	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 6

El conocimiento de la autoridad administrativa sobre el derecho de petición y sus implicancias legales



Nota: Encuesta desarrollada

En la tabla y figura 6 podemos ver que: el 56.6% del total de encuetados menciona que si tienen conocimiento sobre el derecho de petición y las obligaciones que comprenden, sean estas implícitas o explícitas, entre esas obligaciones se encuentra el derecho de recibir una respuesta de manera escrita y en el plazo preestablecido por la ley, todo esto bajo responsabilidad de la



misma, en tanto que el 43.4% del total de encuestados indican que no tienen conocimiento sobre el derecho de petición y las obligaciones que comprenden ya sean implícitas o explícitas, entre esas obligaciones se hallan el derecho a recibir una respuesta de forma escrita y en el plazo fijado por ley, bajo responsabilidad.

En consecuencia, podemos notar que de los resultados logrados, la mayoría de los participantes si tienen conocimiento sobre el derecho de petición y las obligaciones que implican, así como las responsabilidades de la autoridad administrativa por no contestar dentro del plazo de forma escrita bajo responsabilidad.

Tabla 7

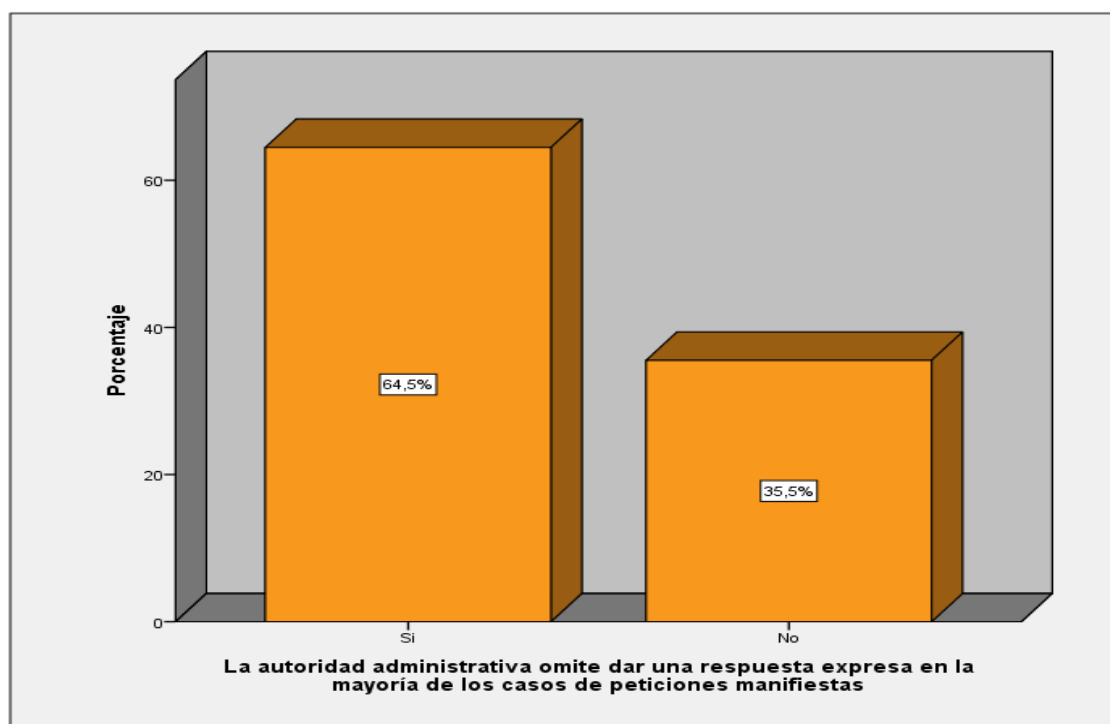
La autoridad administrativa omite dar una respuesta expresa en la mayoría de los casos de peticiones manifiestas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	49	64,5	64,5	64,5
Válido No	27	35,5	35,5	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 7

La autoridad administrativa omite dar una respuesta expresa en la mayoría de los casos de peticiones manifiestas



Nota: Encuesta desarrollada



En la tabla y figura 7 podemos ver que: el 64.5% del total de encuestados indican que en la mayoría de casos la autoridad administrativa si omite dar una respuesta expresa ante las peticiones manifiestas, mientras que el 35.5% del total de encuestados mencionan que la autoridad administrativa no omite dar respuesta en los casos de peticiones manifiestas.

En conclusión, los resultados nos muestran que en la mayoría de casos de peticiones manifiestas, la autoridad omite dar una respuesta de forma expresa.

Tabla 8

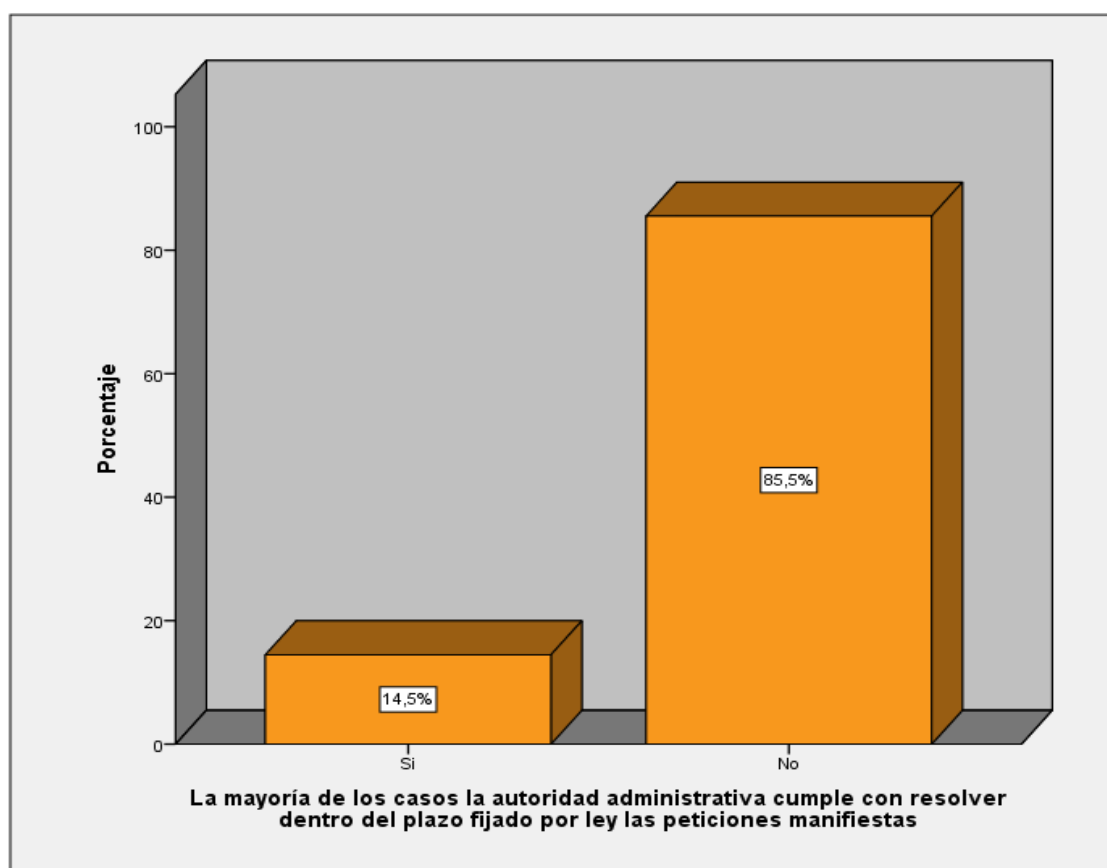
La mayoría de los casos la autoridad administrativa cumple con resolver dentro del plazo fijado por ley las peticiones manifiestas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	14,5	14,5
	No	65	85,5	100,0
	Total	76	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 8

La mayoría de los casos la autoridad administrativa cumple con resolver dentro del plazo fijado por ley las peticiones manifiestas



Nota: Encuesta desarrollada



En la tabla y figura 8 podemos ver que: el 85.5% del total de encuestados indican que la autoridad administrativa no cumple con resolver dentro del plazo preestablecido por ley las peticiones manifiestas, en tanto que, solo el 14.5% del total de encuestados menciona que la autoridad administrativa si cumple con resolver las peticiones manifiestas dentro del plazo establecido por ley.

Los resultados alcanzados nos muestran que en la mayoría de casos la autoridad administrativa no cumple con resolver las peticiones dentro del plazo establecido por ley.

Tabla 9

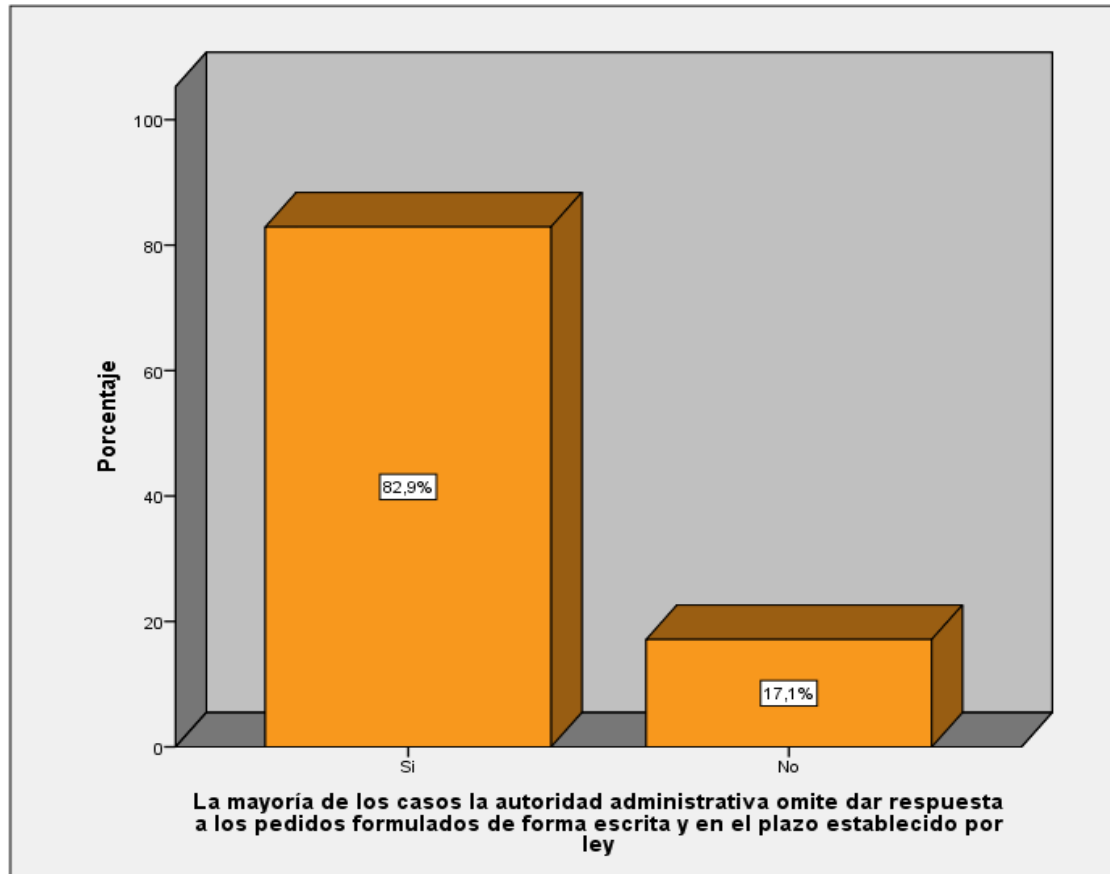
La mayoría de los casos la autoridad administrativa omite dar respuesta a los pedidos formulados de forma escrita y en el plazo establecido por ley

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	63	82,9	82,9	82,9
Válido	No	13	17,1	17,1	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 9

La mayoría de los casos la autoridad administrativa omite dar respuesta a los pedidos formulados de forma escrita y en el plazo establecido por ley



Nota: Encuesta desarrollada

En la tabla y figura 9 podemos ver que: el 82.9% del total de encuestados indican que la autoridad administrativa si omite dar respuesta a las peticiones formuladas de manera escrita y en el plazo establecido por ley, mientras que el 17.1% del total de encuestados indican que la autoridad administrativa no omite dar respuesta a las peticiones formuladas de forma escrita y en el plazo establecido por ley.

Los resultados alcanzados nos dan a conocer que en la mayoría de casos la autoridad administrativa si omite dar respuesta, a los pedidos hechos de manera escrita y dentro del plazo legal.

Tabla 10

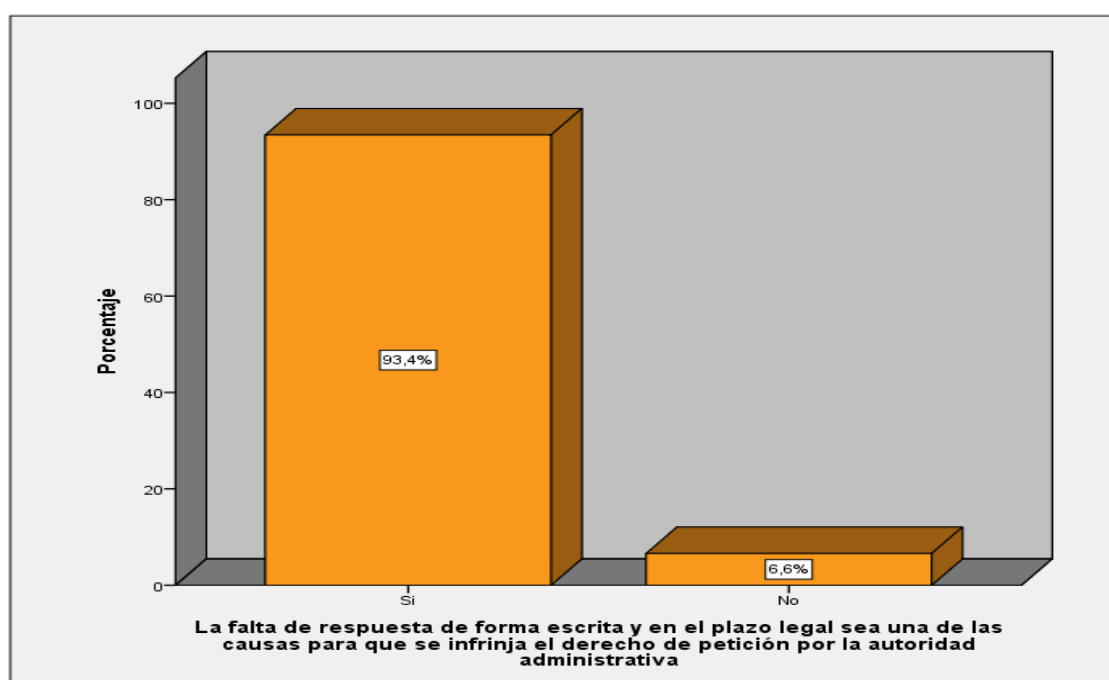
La falta de respuesta de forma escrita y en el plazo legal sea una de las causas para que se infrinja el derecho de petición por la autoridad administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	71	93,4	93,4
	No	5	6,6	100,0
	Total	76	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 10

La falta de respuesta de forma escrita y en el plazo legal sea una de las causas para que se infrinja el derecho de petición por la autoridad administrativa



Nota: Encuesta desarrollada



En la tabla y figura 10 podemos ver que: el 93.4% del total de encuestados indican que una de las causas que infringe el derecho de petición por la autoridad administrativa es la falta de respuesta de forma escrita y en el plazo establecido por ley, mientras que solo el 6.6% del total de encuestados indican que no es una de las causas la falta de respuesta de manera escrita y en el plazo establecido por ley, para que se infrinja el derecho de petición por la autoridad administrativa.

Los resultados obtenidos nos dan a conocer que la falta de respuesta de forma escrita y en el plazo legal es una de las causas que infringe el derecho de petición por parte de la autoridad administrativa.

Tabla 11

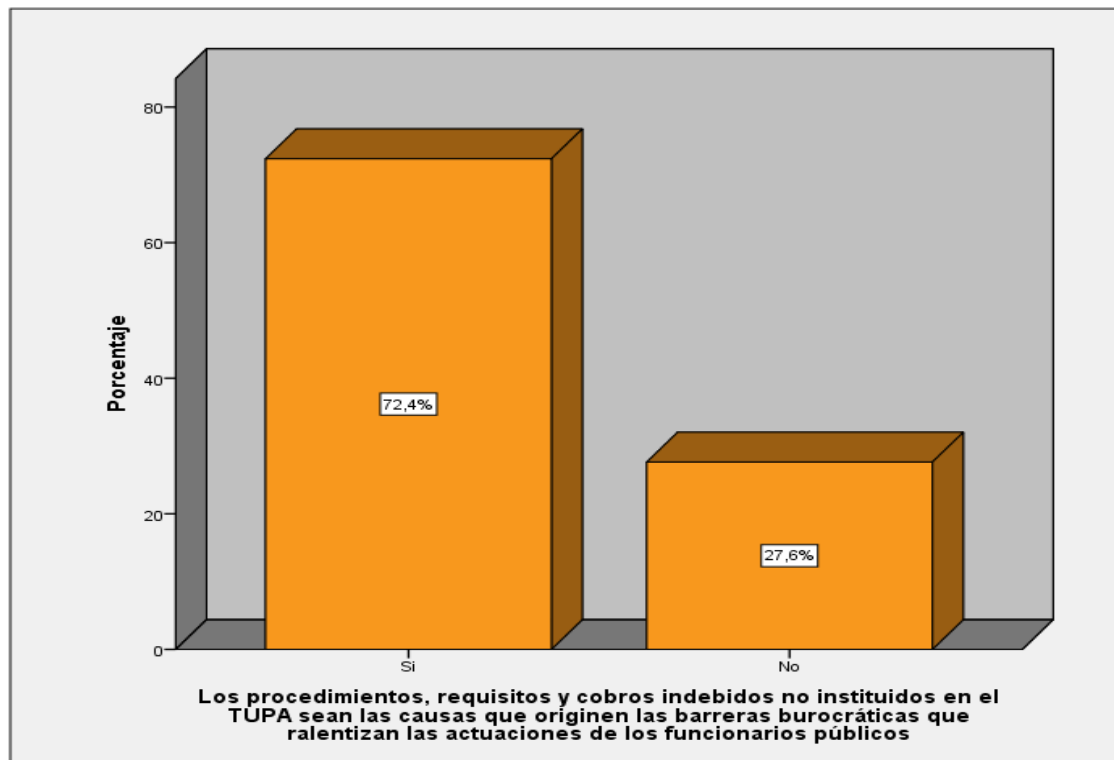
Los procedimientos, requisitos y cobros no instituidos en el TUPA como causas que originan las barreras burocráticas que ralentizan las actuaciones de los funcionarios públicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	55	72,4	72,4	72,4
	No	21	27,6	27,6	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 11

Los procedimientos, requisitos y cobros no instituidos en el TUPA como causas que originan las barreras burocráticas que ralentizan las actuaciones de los funcionarios públicos



Nota: Encuesta desarrollada

En la tabla y figura 11 podemos ver que: el 72.4% del total de encuestados indican que los procedimientos, requisitos y cobros indebidos no instituidos en el TUPA son las causas que originen las barreras burocráticas ralentizando las actuaciones de los funcionarios públicos, mientras que el 27.6% del total de encuestados indican que los procedimientos, requisitos y cobros indebidos no instituidos en el TUPA no son la causa que originan las barreras burocráticas que hacen lento las actuaciones de los funcionarios públicos.

En conclusión, una de las causas que origina las barreras burocráticas son los procedimientos, requisitos y cobros indebidos no instituidos en el TUPA, las cuales ralentizan las labores de los funcionarios públicos.

Tabla 12

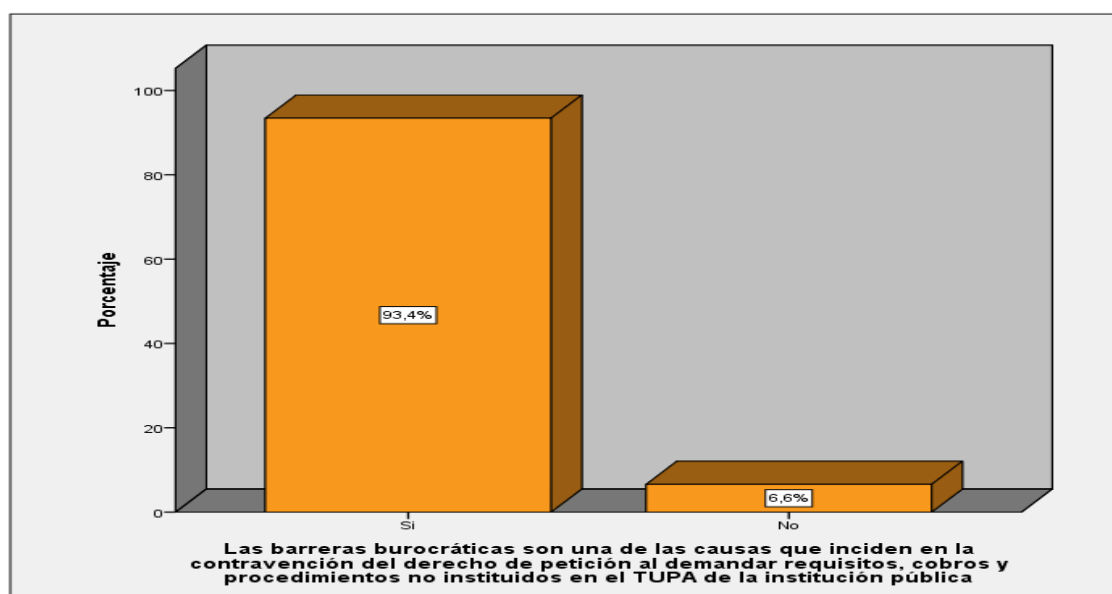
Las barreras burocráticas como causas que inciden en la contravención del derecho de petición al demandar requisitos, cobros y procedimientos no instituidos en el TUPA de la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	71	93,4	93,4
	No	5	6,6	100,0
	Total	76	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 12

Las barreras burocráticas como causas que inciden en la contravención del derecho de petición al demandar requisitos, cobros y procedimientos no instituidos en el TUPA de la institución



Nota: Encuesta desarrollada



En la tabla y figura 12 podemos ver que: el 93.4% del total de encuestados indican que las barreras burocráticas son una de las causas que inciden en la infracción al derecho de petición al requerir requisitos, cobros y procedimientos no instituidos en el TUPA de la institución pública, en tanto que solo el 6.6% del total de encuestados indican que las barreras burocráticas no son una de las causas que inciden en la transgresión del derecho de petición al instituir requisitos, cobros y demás instaurados en el TUPA de la institución pública.

En conclusión, podemos ver que la mayoría de los participantes coinciden en que las barreras burocráticas si son una de las causas que inciden en la transgresión del derecho de petición al exigir diversos requisitos no instituidos en el TUPA de la institución pública.

Tabla 13

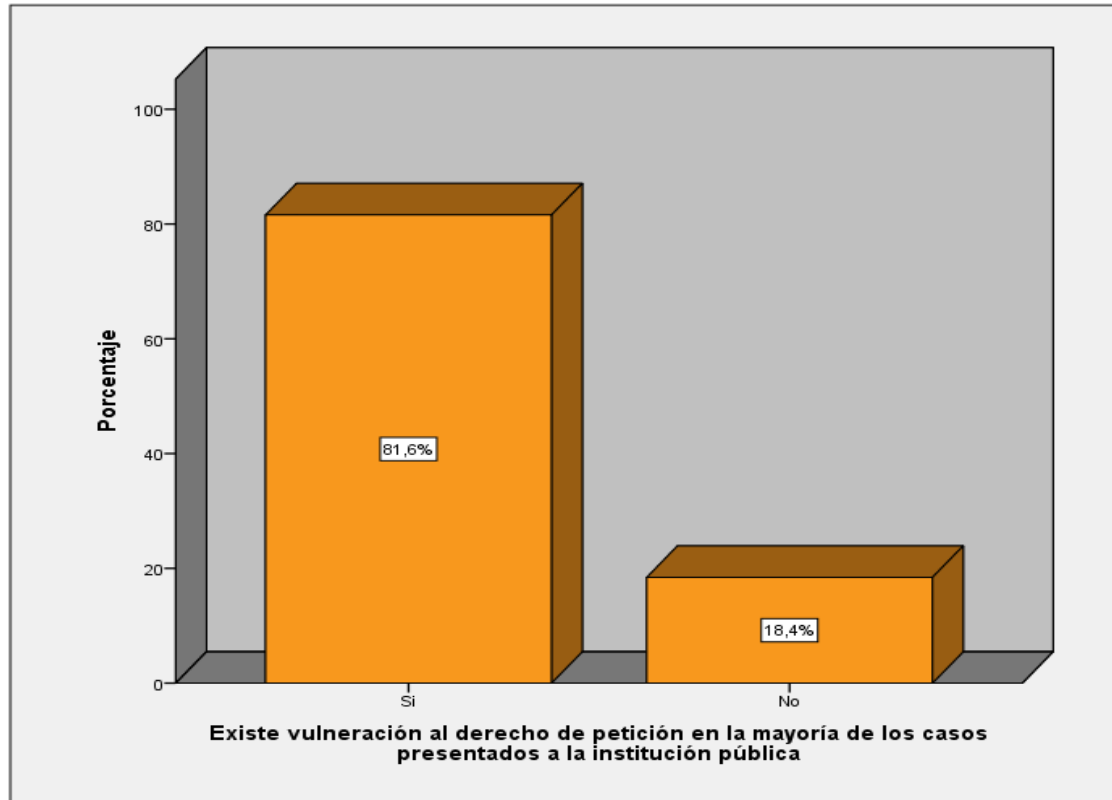
Existe vulneración al derecho de petición en la mayoría de los casos presentados a la institución pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	62	81,6	81,6	81,6
Válido	No	14	18,4	18,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 13

Existe vulneración al derecho de petición en la mayoría de los casos presentados a la institución pública



Nota: Encuesta desarrollada

En la tabla y figura 13 podemos ver que: el 81.6% del total de encuestados coinciden que en la mayoría de casos presentados a la institución pública existe vulneración al derecho de petición, en tanto que el 18.4% del total de encuestados indican que en la mayoría de casos no existe una vulneración al derecho de petición.

En conclusión, podemos ver que la mayoría de participantes coinciden en que la mayoría de casos presentados a la institución pública existe transgresión al derecho de petición.

Tabla 14

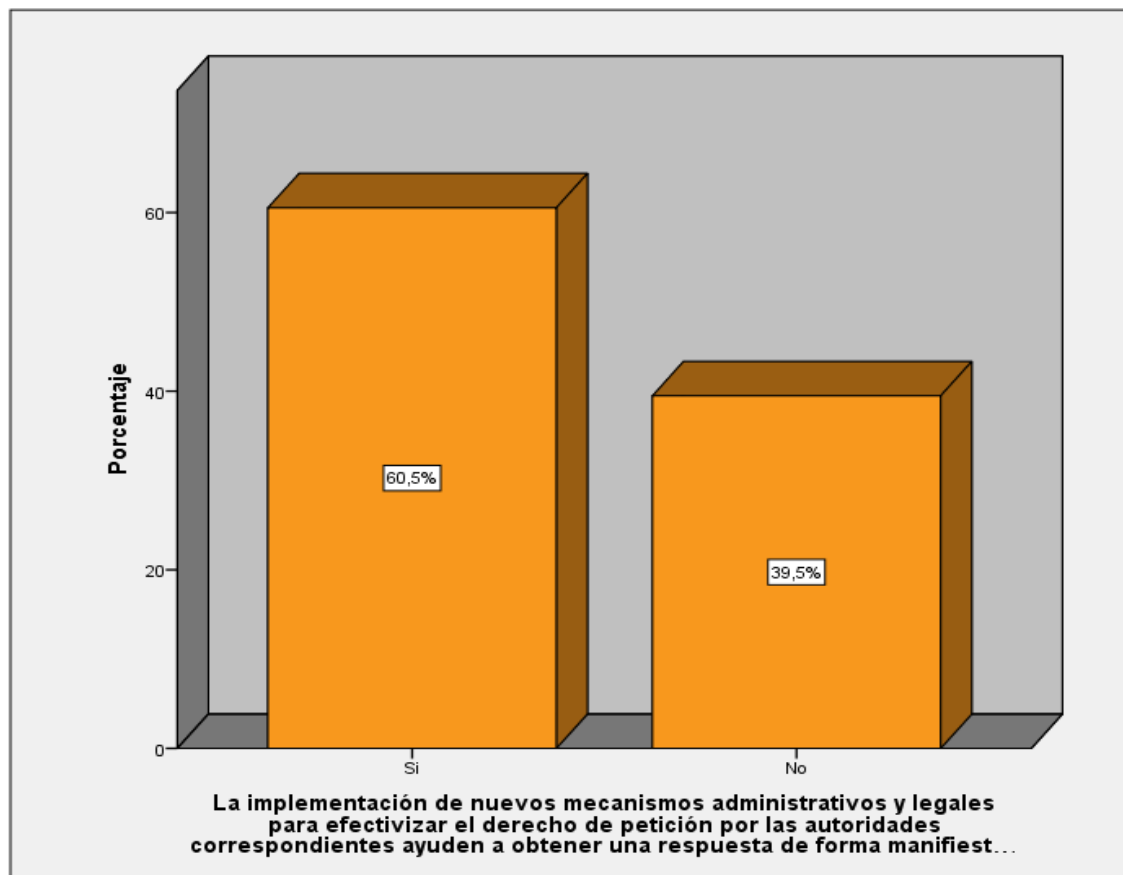
La implementación de nuevos mecanismos administrativos y legales para efectivizar el derecho de petición por las autoridades correspondientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	46	60,5	60,5	60,5
Válido No	30	39,5	39,5	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 14

La implementación de nuevos mecanismos administrativos y legales para efectivizar el derecho de petición por las autoridades correspondientes



Nota: Encuesta desarrollada



En la tabla y figura 14 podemos ver que: el 60.5% del total de encuestados indican que implementar nuevos mecanismos administrativos y legales para efectivizar el derecho de petición, ayudaría a obtener una respuesta manifiesta y en el plazo preestablecido por ley, en tanto que el 39.5% del total de encuestados indica que

implementar nuevos mecanismos administrativos y legales no ayudaría a obtener una repuesta de forma manifiesta y en el plazo preestablecido por ley.

En conclusión, la mayoría de participantes indican que implementar nuevos mecanismos administrativos y legales, ayudaría a efectivizar el derecho de petición por la autoridad administrativa, así como a obtener una respuesta de forma manifiesta y en el plazo fijado por ley.

Tabla 15

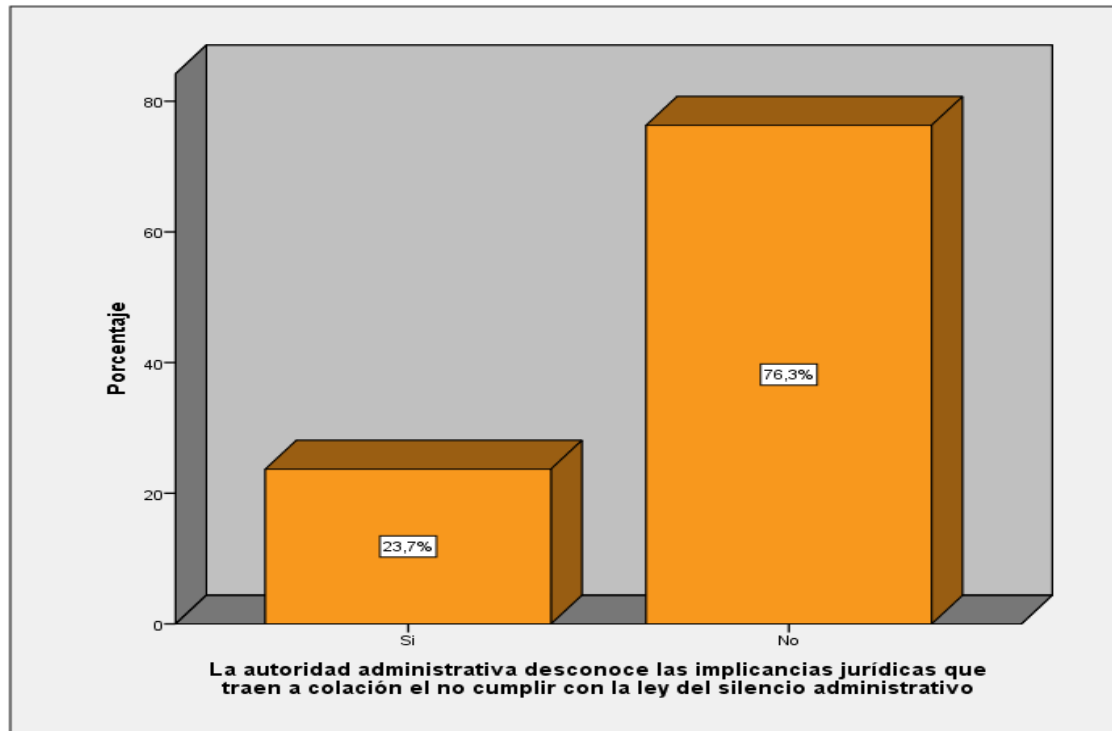
La autoridad administrativa desconoce las implicancias jurídicas que traen colación el no cumplir con la ley del silencio administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	18	23,7	23,7	23,7
Válido	No	58	76,3	76,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 15

La autoridad administrativa desconoce las implicancias jurídicas que traen a colación el no cumplir con la ley del silencio administrativo



Fuente: Encuesta desarrollada

En la tabla y figura 15 podemos ver que: el 76.3% del total de encuestados indican que la autoridad administrativa no desconoce las implicancias jurídicas que traen a colación el no cumplir con la ley del silencio administrativo, en tanto que el 23.7% del total de encuestados indican que la autoridad administrativa si desconoce las implicancias jurídicas que traen a colación el no cumplir con la ley del silencio administrativo.

Los resultados alcanzados nos muestran que la mayoría de participantes indican que la autoridad administrativa no desconoce las implicancias jurídicas que traen a colación el no cumplir con la ley del silencio administrativo.

Tabla 16

La ley del silencio administrativo debe cumplirse expresamente por la autoridad administrativa que conduce la entidad pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	38	50,0	50,0	50,0
Válido No	38	50,0	50,0	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada

Figura 16

La ley del silencio administrativo debe cumplirse expresamente por la autoridad administrativa que conduce la entidad pública



Nota: Encuesta desarrollada



En la tabla y figura 16 podemos ver que: el 50.0% del total de encuestados indican que la autoridad administrativa debe cumplir expresamente la ley del silencio administrativo en tanto que el otro 50.0% del total de encuestados mencionan que la autoridad administrativa no debe cumplir de forma expresa la ley del silencio administrativo.

Los resultados alcanzados nos muestran que los participantes están divididos la mitad cree que la autoridad administrativa debe cumplir de forma expresa la ley del silencio administrativo y la otra mitad cree que la autoridad no debe cumplir de manera expresa.



CONCLUSIONES

PRIMERA: En el estudio alcanzado se llegó a determinar que la omisión de respuesta y el no cumplimiento del plazo administrativo son las principales causas de vulneración al derecho de atención al usuario, demostrándose de esta manera que la autoridad administrativa es indiferente a la hora de contestar las peticiones planteadas, no observando el plazo establecido por ley, de la misma manera, existe omisión al momento de contestar el pedido de forma expresa.

SEGUNDA: En el estudio alcanzado se llegó a determinar que la entidad administrativa omite dar respuesta por escrito y dentro del plazo establecido por ley al usuario, demostrándose de esta manera que la autoridad administrativa desatiende los pedidos no contestando dentro del plazo y de forma escrita, haciéndose un hábito, puesto que, son muchos los casos que no han recibido una respuesta a sus peticiones.

TERCERA: En el estudio alcanzado se llegó a demostrar que en la mayoría de casos de petición, está presente las barreras burocráticas las mismas que afectan el derecho de atención al usuario, en consecuencia, estos impedimentos resultan verdaderos obstáculos y restricciones para el administrado, ya que demandan exagerados cobros, requisitos y demás actuaciones no contempladas en el TUPA de la Municipalidad de San Antonio de Putina, lo que lleva de forma inevitable a la transgresión del derecho de petición del solicitante.



CUARTA: En el estudio alcanzado se llegó a determinar que en la mayoría de casos la autoridad administrativa vulnera el derecho de petición del usuario con más frecuencia, en ese sentido, los trabajadores administrativos eluden responder de forma escrita y dentro del plazo establecido por ley, siendo muchos los casos en los que se puede ver una dilación exagerada en la emisión de respuesta a los pedidos formulados por los administrados. Por lo que vencer estos obstáculos representa una enorme labor para el gobierno.



SUGERENCIAS

- PRIMERA:** Las autoridades publicas deben estar en constante capacitación, sobre todo en temas de eficacia, de simplicidad y mejoramiento de los procesos administrativos. Por ende, tanto la secretaria de Gestión Pública como el Ministerio de Economía deben trabajar de forma conjunta para alcanzar esos objetivos, las misma que deberán materializar a través de la aprobación de un DS concerniente al reconocimiento del derecho de tramite común, en observancia de lo dispuesto en el art 55.7 de la ley 27444.
- SEGUNDA:** El Organismo de control de cada institución publica esta en la obligación de hacer cumplir lo instituido en el TUPA de cada entidad, supervisando de manera constante el cumplimiento de los procedimientos de los plazos y demás requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la institución, y finalmente, el ente administrativo deberá elevar un reporte de forma mensual sobre el estado de su administración.
- TERCERA:** El estado debe crear un organismo autónomo que se encargue de orientar, monitorear y velar por el cumplimiento de las peticiones realizadas por los administrados, dotándola de capacidad fiscalizadora.
- CUARTA:** El estado debe capacitar de forma permanente al personal administrativo, para así reducir el alto nivel de quejas, así mismo, el estado debe promover campañas de información, para que la población conozca mejor sus derechos y a si intervenir y controla a la autoridad administrativa. Finalmente se debe impulsar la Buena



Administración Pública, ya que es el objetivo principal por el cual
ha sido creado estas instituciones,



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarez Carreño, S. (2000). *El derecho de petición* (Comares (ed.)).
- Andrade Arrieta, I. F., Escobar Gonzales, E. J., & Centeno Maldonado, P. A. (2023). El silencio administrativo y la vulneración del derecho constitucional de petición. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1–30. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v2i10.3530>
- Atahualpa Pérez, A. (2004). El derecho fundamental de petición. *Universitas Estudiantes*, No. 1 (Enero-Diciembre 2004), 99–117. <http://hdl.handle.net/10554/45127>
- Bartra Cavero, J. (1998). El derecho de Petición. *Revista de Derecho Político*, 13. <https://doi.org/10.5944/rdp.38.1993.8629>
- Becerra Pinilla, J. (1995). *El derecho de petición en Colombia* (E. J. G. Ibañez (ed.)).
- Borea Odria, A. (1996). *Evolución de las Garantías Constitucionales* (Grijley (ed.); Segunda Ed).
- Caballero, A. (2017). *Metodología Integral Innovadora para Planes y Tesis, La Metodología del Cómo Formularlos*.
- Cabanellas, G. (1998). *DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO DE DERECHO USUAL* (Heliasta (ed.); 26a Edicio).
- Cabanellas, G. (2006). *DICCIONARIO JURIDICO ELEMENTAL* (Heliasta (ed.)).
- Cardenas Ordosgoitia, J. A. (2021). *El sistema administrativo positivo ante la inactividad administrativa en los plazos establecidos por funcionarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – 2020* [UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI]. <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3296/000001326T.p>



df?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco Diaz, S. (2019). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA* (San Marcos E I R (ed.)).

Cassagne, E. (2004). *El control de la inactividad formal de la administración*. 1, 1–14.

Castillo Córdova, L. (2014). El significado del contenido esencial de los derechos fundamentales. *Foro Jurídico*, 13, 143–154.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/13783/14407>

Chacón Molina, M. J. (2015). *El Derecho de Petición y el Silencio*. Universidad de Cuenca – Ecuador.

Chambilla Aduviri, I. S., & Vargas Valderrama, E. P. (2020). Omisión de dar respuesta, barreras burocráticas y debilidad en la fiscalización como factores de vulneración al derecho de petición. *Revista Veritas Et Scientia - Upt*, 8(2), 1171–1180. <https://doi.org/10.47796/ves.v8i2.134>

Cienfuegos, D. S. (2004). El Derecho de Petición en México. In *Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM* (Primera Ed).

Colom Pastor, B. (1997). *El derecho de petición* (E. J. y S. Marcial Pons (ed.)).

Cruz Soto, L. A. (2009). El concepto de autoridad en el pensamiento de Aristóteles y su relación con el concepto de autoridad en el comportamiento administrativo. *Contaduría y Administración*, 231, 53–78. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Cueva, F. V. (2019). El silencio administrativo y sus implicaciones en el Ecuador ¿Garantiza derechos? *Revista Ruptura*, 01, 135–162.



<http://www.revistaruptura.com/index.php/ruptura/article/view/18>

Danós Ordóñez, J. (1999). Comentarios al Proyecto de la Nueva Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos. *Themis*, 237–292.

Danós Ordóñez, J. (1996). El silencio administrativo como técnica de garantía del particular frente a la inactividad formal de la Administración. *Ius Et Veritas*, 13(13), 225–229.

Defensoría del Pueblo. (2009). Aplicación del Silencio Administrativo: Retos y tareas pendientes. *Informe Defensorial*, 145, 318.
<http://www.defensoria.gob.pe>

Díaz Mendoza, M. A. (2013). El derecho de petición en la República Bolivariana de Venezuela. In *Angewandte Chemie International Edition*.
<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Duguit, L. (1926). *Manual de Derecho Constitucional* (S. A. Francisco Beltrán (ed.); Segund Edi).

Fernández, J. (2020). *El derecho de petición y el silencio administrativo Right of petition and administrative silence*. 54(1), 79–92.

Franco Hermida, W. J. (2011). EL DERECHO DE PETICIÓN FRENTE AL NUEVO CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO (Ley 1437 de Enero 18 de 2011) [Universidad Nacional de Colombia]. In *Re*.
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/11324>

Gamboa Martínez, Y. (2014). *Naturaleza De La Respuesta Del Derecho De Petición* [Universidad Militar Nueva Granada].
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12538/Trabajo>
o de



grado.pdf;jsessionid=ADBAA32CC15443CBD68F071909F76C0B?seque=1

García Huayta, J. M. (2019). *Implicancias jurídicas del silencio administrativo positivo en las instituciones públicas del distrito de Ayacucho en el año 2018*. Universidad Alas Peruanas.

García Pérez, M. (2001). *El silencio administrativo negativo*. 12, 44.

Garrido Falla, F. (1955). La llamada doctrina del silencio administrativo. *Revista de Administración Pública*, 16, 85–116.

González Navarro, F. (2000). *El silencio administrativo: ficción, Trampa y Caos*. 133. <https://docplayer.es/54173809-El-silencio-administrativo-ficcion-trampa-y-caos.html>

Hernández Sampieri, R. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (McGraw Hill (ed.); Sexta Edic). 26 Agosto 2014.

INDECOPI. (2017). Manual sobre prevención y eliminación dirigido a las Entidades Privadas. *Indecopi*, 2, 1–40. <https://bit.ly/3Mb7dKI>

Martín, J., & Antonio, M. (2011). El concepto de funcionario y autoridad a efectos penales. *Rev. Jurídica Castilla & Leon*, 23, 145.

Martínez Ceballos, G. J. (2002). *El derecho de petición* (Leyer (ed.); Primera Ed).

Montalvo, F. (2019). *El silencio administrativo positivo, su debido proceso ante evento de la jurisdicción contenciosa*. Universidad Internacional SEK Ecuador.

Morón Urbina, J. C. (2019). *COMENTARIOS A LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL TOMO II* (G. J. S.A. (ed.); Décima cua). <https://perucamaras.org.pe/pdf/rr/374>

EdiciónVirtualReporteRegionalSur-Lunes20deenerode2020.pdf



- Rubio Correa, M. (1999). *Estudio de la Constitución Política de 1993* (Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú (ed.); Primera Ed, Issue Mi).
- Salazar Chávez, R. (1999). El derecho de petición y la administración pública en el Perú. *Themis*, 189–203.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5110174>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de Términos en Investigación científico, Tecnología y humanística. In U. R. Palma (Ed.), *Vicerrectorado de Investigación* (Primera Ed, Vol. 1). 2018.
- Sánchez Hernández, H. A. (2015). *El concepto de autoridad administrativa independiente en España y en Colombia*. Universidad Carlos III de Madrid.
- Santofimio Gamboa, J. O. (2003). *Tratado de derecho administrativo Tomo II* (Universidad del Externado de Colombia (ed.); 4ª Edición).
- Tirado, R. (2011). El Concepto de Entidad Pública en el Ordenamiento Jurídico Peruano y su Incidencia en el Régimen de Organización de la Administración Pública. *Derecho & Sociedad 36 Asociacion Civil*, 0(36), 103–119.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13218/13829>
- Uchuary, M. X. (2020). *El silencio administrativo como vulneración al derecho constitucional de petición*. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.
- Vallejo Lara, J. S. (2022). El silencio administrativo y la afectación al derecho constitucional de petición en referencia a las solicitudes realizadas por



los usuarios al GAD de Riobamba. In *Braz Dent J.* (Issue 1).

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.

Vélez, S., & Torres, M. (2022). *El silencio administrativo como consecuencia del derecho de petición.* VII, 434–452.

Villalba Puado, L. (2017). *El silencio Administrativo.* Universidad de Alcalá.

Villanueva Ramos, M. B. (2017). *El silencio administrativo negativo en materia tributaria: especial referencia al procedimiento contencioso tributario* [Universidad de Lima]. <https://bit.ly/3K3GiyC>



ANEXOS



ANEXO 1. CUESTIONARIO PRE CODIFICADO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL NO
CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA. 2023
CUESTIONARIO

Es grato dirigirme a Ud. A fin de saludarle cordialmente y a la vez invitarla a participar de este cuestionario, la cual tiene finalidad académica, por lo que se solicita responder con absoluta sinceridad, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, por consiguiente, marque con un aspa la alternativa que mejor exprese su criterio, recuerde que el documento en cuestión será resuelto de forma anónima.

DATOS GENERALES

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

1. ¿Usted, considera que en la mayoría de casos existe un desinterés por parte de la autoridad administrativa a la hora de emitir una resolución sin tomar en cuenta el plazo establecido por ley?

- a. Si () b. No ()

2. ¿Usted, considera que en la mayoría de casos la autoridad administrativa toma en cuenta el plazo legal para resolver las peticiones planteadas?

- a) Si () b. No ()

3. ¿Usted tiene conocimiento si el derecho de petición engloba obligaciones implícitas o explícitas para la entidad administrativa, entre esas obligaciones se halla el derecho a recibir una respuesta de forma escrita y en el plazo establecido por ley, bajo responsabilidad?

- a. Si () b. No ()



4. ¿Considera usted que la autoridad administrativa omite dar una respuesta expresa en la mayoría de casos de peticiones manifiestas?

a. Si () b. No ()

5. ¿Considera usted que en la mayoría de casos la autoridad administrativa cumple con resolver dentro del plazo fijado por ley las peticiones manifiestas?

a. Si () b. No ()

6. ¿Considera usted que en la mayoría de casos la autoridad administrativa omite dar respuesta a los pedidos formulados de forma escrita y en el plazo establecido por ley?

a. Si () b. No ()

7. ¿Considera usted que la falta de respuesta de forma escrita y en el plazo legal sea una de las causas para que se infrinja el derecho de petición por la autoridad administrativa?

a. Si () b. No ()

8. ¿Considera usted que los procedimientos, requisitos y cobros indebidos no instituidos en el TUPA sean las causas que originen las barreras burocráticas que ralentizan las actuaciones de los funcionarios públicos?

a. Si () b. No ()

9. ¿Considera usted que las barreras burocráticas son una de las causas que inciden en la contravención del derecho de petición al demandar requisitos, cobros y procedimientos no instituidos en el TUPA de la institución pública?

a. Si () b. No ()



10. ¿Estima usted que existe vulneración al derecho de petición en la mayoría de casos presentados a la institución pública?

a. Si () b. No ()

11. ¿Estima usted que la implementación de nuevos mecanismos administrativos y legales para efectivizar el derecho de petición por las autoridades correspondientes ayuden a obtener una respuesta de forma manifiesta y en el plazo establecido por ley?

a. Si () b. No ()

12. ¿Considera usted que la autoridad administrativa desconocen las implicancias jurídicas que traen a colación el no cumplir con la ley del silencio administrativo?

a. Si () b. No ()

13. ¿Considera usted que la ley del silencio administrativo debe cumplirse expresamente por la autoridad administrativa que conducen la entidad pública?

a. Si () b. No ()



ANEXOS



ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA. 2023						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cuáles son las principales causas que influyen en la vulneración al derecho de atención al usuario en el no cumplimiento del plazo administrativo, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023?	Determinar las principales causas que influyen en la vulneración al derecho de atención al usuario en el no cumplimiento del plazo administrativo, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina. 2023	la omisión de respuesta y el no cumplimiento del plazo administrativo son las principales causas de vulneración al derecho de atención al usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina. 2023	Vulneración al derecho de atención al usuario	- Omisión - Barreras burocráticas - Vulneración al derecho de petición	Enfoque: Cuantitativo • Método: Deductivo - inductivo • Nivel: Descriptivo • Tipo: básico • Temporal: Prospectivo - transversal • Población Lo conforman la población de la Provincial de San Antonio de Putina. 2023 • Muestra 74 participantes	• Técnica: Encuesta • Instrumentos : cuestionario
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO	No cumplimiento del plazo administrativo	- Plazo legal - Derecho de petición - Queja		
¿En qué medida omite dar respuesta la entidad administrativa por escrito en el plazo legal al usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023?	Determinar en qué medida omite dar respuesta la entidad administrativa por escrito en el plazo legal al usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023	En la mayoría de casos la entidad administrativa omite dar respuesta por escrito en el plazo establecido por ley al usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023				
¿En qué medida afecta las barreras burocráticas en la vulneración al derecho de atención al usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023? ¿En que medida se vulnera el derecho de petición del usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023?	Determinar en qué medida afecta las barreras burocráticas en la vulneración al derecho de atención al usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023 Determinar en que medida se vulnera el derecho de petición del usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023	En la mayoría de los casos de petición esta presente las barreras burocráticas afectando el derecho de atención al usuario, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023 En la mayoría de casos la autoridad administrativa vulnera el derecho de petición del usuario con más frecuencia, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2023				



ANEXO 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CACERES VELASQUEZ" JULIACA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE INVESTIGACION



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE TESIS:
VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Hugo Neptali CAVERO AYBAR
- PROFESIÓN : ABOGADO
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN DERECHO

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
11. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
12. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
15. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
17. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
18. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
20. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

Fuente:

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha:

Firma del experto
DNI N° 01332589
N° celular: 951965379



UNIVERSIDAD ANDINA "Néstor Cáceres Velásquez" Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE TESIS:

VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Néstor BARRANTES SANCHEZ
- PROFESIÓN : ABOGADO
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN DERECHO

ii. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
51. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
52. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
53. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
54. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
55. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
56. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
57. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
58. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5
59. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
60. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

Fuente:

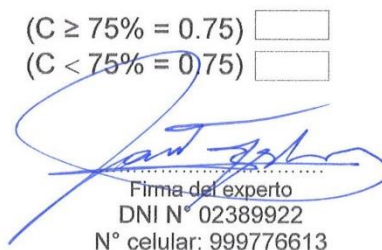
III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha:



Firma del experto
DNI N° 02389922
N° celular: 999776613



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 31 - 10 - 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: EDWIN ROGER CHURA HUACANTARA
Dirección: Jr. Moquegua S/N de San Antonio de Putina
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 46920148
Teléfono: 983313774 email: edwinchura011991@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
Título o Grado Académico a optar: ABOGADO

Asesor: Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL NO CUMPLIMIENTO DEL PLAZO ADMINISTRATIVO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Derecho de Petición, plazo legal, omisión, Entidad pública, Silencio administrativo.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2?}

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: DERECHO PÚBLICO - P05

Firma de Autor



huella digital

31 - 10 - 2024

Fecha