# VIGÉSIMO INFORME ANUAL 2016

DEFENSORIA DEL PUEBLO



DEFENSORIA DEL PUEBLO

# VIGÉSIMO INFORME ANUAL

LIMA-PERÚ, 2016


DEFENSORIA




Creada por la Constitución de 1993, la Defensoría del Pueblo inició sus actividades en el año 1996. El primer Defensor del Pueblo fue Jorge Santistevan de Noriega (1996-2000), quien también fue vicepresidente del Instituto Internacional del Ombudsman y de la Federación Iberoamericana del Ombudsman.

**Defensoría del Pueblo**
Jirón Ucayali N° 394-398
Lima, Perú

**Teléfono:** (511) 311-0300
**Fax:** (511) 426-7889
**Correo electrónico:** defensor@defensoria.gob.pe
**Página web:** www.defensoria.gob.pe
**Facebook:** Defensoría del Pueblo – Oficial
**Twitter:** Defensoría_Perú
**Línea gratuita:** 0800-15170

**Primera edición:** Lima, Perú, mayo del 2017
500 ejemplares
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú 2017-04883

**Defensor del Pueblo:** Walter Gutiérrez Camacho

**Editor:** Fabrizio Tealdo Zazzali

**Diseño, diagramación e infografía:**
César Antonio Fernández / María Cueva (duckfacestudio.com)

**Impresión:** MCF Soluciones Integrales EIRL
UVR chalet 50-F, Rímac, Lima-Perú (Mayo del 2017)

El Vigésimo Informe Anual de la Defensoría del Pueblo contó con el indispensable aporte de Shanín Contreras Orellana y Félix Grández Moreno.

La presente publicación se realizó con el auspicio de una canasta de fondos* financiada por Canadá (2006-2018), AECID (2007-2017), ASDI (2007-2010), Bélgica (2012-2014) y COSUDE (2006-2011), en el marco del programa "La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos" de la Defensoría del Pueblo - Ampliado.

*www.defensoria.gob.pe/canastadefondos

# Presentación

El 2016 ha sido un año importante para el Perú y para la Defensoría del Pueblo. El país vivió un proceso electoral que renovó los valores democráticos al poder elegir de forma libre nuevas autoridades en los poderes Ejecutivo y Legislativo y, con ello, el incremento de las expectativas ciudadanas respecto de un mejor desempeño de las diferentes instituciones del Estado.

Para la Defensoría del Pueblo fue un año de afirmación y simultáneamente de renovación institucional. Cumplió 20 años de servicio a la ciudadanía y atravesó un exitoso proceso de transferencia de funciones. Así, se afirmó como una institución líder y referente en la defensa y protección de los derechos de las personas y la comunidad. También se renovó, entendiendo la renovación como un acopio de energías para dar continuidad a los principales y más reconocidos servicios de la institución y, a la vez, encontrar las formas de atender las demandas de la ciudadanía.

Conforme a lo dispuesto en la Constitución Política y en nuestra Ley Orgánica, el Vigésimo Informe Anual da cuenta del trabajo realizado por la institución en el 2016 para el cumplimiento del triple mandato establecido en la Constitución: la defensa de los derechos fundamentales de la persona y de la comunidad; la supervisión de los deberes de la administración estatal; y la supervisión de la adecuada prestación de los servicios públicos.

Este informe presenta algunas innovaciones en cuanto a su diseño y contenido. Con ello se busca que esta rendición de cuentas institucional comunique de la mejor manera posible el trabajo defensorial tanto en términos cuantitativos como cualitativos.

En cuanto al contenido, en esta oportunidad el capítulo 2 del informe, donde se da cuenta de las intervenciones defensoriales en temas relevantes, se ha organizado para visibilizar el quehacer institucional en torno a las intervenciones relevantes realizadas para el cumplimiento de sus competencias constitucionales. Así, en primer lugar se da cuenta de la atención de las personas y grupos en situación de vulnerabilidad; luego se informa sobre las acciones de supervisión de los servicios públicos, entendidos en un sentido amplio y no restringiéndolos a los servicios de conexión domiciliaria; y finalmente, de la supervisión de la institucionalidad estatal y la lucha contra la corrupción.

Asimismo, en el capítulo 3 se presenta conjuntamente para cada región del país la información estadística sobre las instituciones más quejadas y sobre el cumplimiento del deber de colaboración de la administración estatal con la Defensoría del Pueblo. Esta información se pre-

sentaba antes por separado y la decisión de juntarlas obedece al interés de facilitar el análisis sobre el funcionamiento de las instituciones estatales en el territorio nacional.

La agenda de trabajo de la Defensoría en el 2017 y en los próximos años procurará que las diferentes entidades del Estado, así como las instituciones representativas de la sociedad, brinden una especial atención a dos procesos en torno a cuya gravedad existe un amplio consenso. Nos referimos al proceso de reconstrucción humana y física en el ámbito de los territorios afectados por las inundaciones y otros factores climáticos, así como a la regeneración moral de nuestras instituciones afectadas por el flagelo de la corrupción de toda laya.

Desde la perspectiva de la Defensoría, ambos procesos son una oportunidad para aplicar un enfoque de derechos en las políticas públicas, lo que significa en buena cuenta hacer efectivo y dar cumplimiento al primer y más importante artículo de nuestra constitución: la defensa de la persona y el respeto de su dignidad, que son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

La implementación del enfoque de derechos en estos y otros procesos tienen como principal referente los objetivos y metas establecidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que el Perú se ha comprometido a cumplir y que la Defensoría supervisará, informando periódica y sistemáticamente los avances o las deficiencias encontradas.

En el 2017 y en los años que vienen, la Defensoría del Pueblo fortalecerá sus estrategias de intervención, generando mayor información cuantitativa y cualitativa sobre las políticas públicas en el Perú. Ello se sustenta en la convicción de que el fortalecimiento de la institucionalidad democrática, mediante la generación de información y la creación de aprendizajes, hará posible no solo el diseño, ejecución y seguimiento de mejores y más eficientes políticas públicas, sino también la incorporación de buenas prácticas para la toma de decisiones en favor de las personas y no de intereses particulares.

El Perú es un gran país, tan grande como los desafíos que día a día asumen las peruanas y peruanos para lograr su bienestar y el de sus familias. La Defensoría del Pueblo trabaja en todo el territorio nacional para contribuir a ese propósito, especialmente en el caso de las personas y grupos en situación de vulnerabilidad. Una Defensoría en acción.

Lima, mayo del 2017

Walter Gutiérrez Camacho
Defensor del Pueblo

# Índice

Presentación 5
La Defensoría del Pueblo en cifras 10

**CAPÍTULO 1: ASPECTOS INSTITUCIONALES Y CIFRAS A NIVEL NACIONAL 13**

**1.1. Visión y misión institucionales 15**

**1.2. Organización de la Defensoría del Pueblo 16**
1.2.1. Estructura orgánica 16
1.2.2. Recursos 17

**1.3. Acción defensorial a nivel nacional 22**
1.3.1. Atención de ciudadanos y ciudadanas 22
1.3.2. Instituciones más quejadas 26
1.3.3. Visitas itinerantes 28
1.3.4. Difusión de derechos 30
1.3.5. Cumplimiento del deber de cooperación 32

**CAPÍTULO 2: INTERVENCIONES DEFENSORIALES EN TEMAS RELEVANTES-2016 33**

**2.1. Atención de personas y grupos en situación de vulnerabilidad 35**
A. Mujeres 35
B. Migrantes 38
C. Niños, niñas y adolescentes 39
D. Personas adultas mayores 48
E. Personas con discapacidad 51
F. Personas LGTBI 58
G. Personas privadas de libertad y afectaciones a la libertad e integridad 59
H. Pueblos indígenas 62
I. Población afroperuana 71

J. Trata de personas 72
K. Carrera por los derechos humanos y contra la discriminación 73

**2.2. Supervisión de los servicios públicos 75**
A. Salud 75
B. Educación 81
C. Seguridad ciudadana 84
D. Agua, saneamiento y recursos hídricos 88
E. Transporte y seguridad vial 93
F. Telecomunicaciones 97
G. Electricidad 99

**2.3. Lucha contra la corrupción y supervisión del buen gobierno 103**
A. Ética pública y prevención de la corrupción 103
B. Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas 106
C. Libros de reclamaciones de gobiernos regionales y locales 115
D. Acceso a la justicia 117
E. Institucionalidad y gestión ambiental 120
F. Memoria y reparaciones 128
G. Seguridad social 129
H. Conflictividad social 133

**CAPÍTULO 3: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LAS REGIONES 143**

**3.1. Instituciones más quejadas por oficinas y módulos defensoriales 145**
3.1.1. Oficina Defensorial de Amazonas 145
3.1.2. Oficina Defensorial de Áncash 147
› Módulo de Atención Defensorial de Chimbote 148
3.1.3. Oficina Defensorial de Apurímac 150
› Módulo de Atención Defensorial de Andahuaylas 151
3.1.4. Oficina Defensorial de Arequipa 152
3.1.5. Oficina Defensorial de Ayacucho 154
› Módulo de Atención Defensorial de Huanta 155
› Módulo de Atención Defensorial de Puquio 157
3.1.6. Oficina Defensorial de Cajamarca 158
› Módulo de Atención Defensorial de Jaén 159
3.1.7. Oficina Defensorial del Callao 161
3.1.8. Oficina Defensorial de Cusco 163
3.1.9. Oficina Defensorial de Huancavelica 165
3.1.10. Oficina Defensorial de Huánuco 167
› Módulo de Atención Defensorial de Tingo María 168
3.1.11. Oficina Defensorial de Ica 169
3.1.12. Oficina Defensorial de Junín 171
› Módulo de Atención Defensorial de La Merced 172
› Módulo de Atención Defensorial de Satipo 174
3.1.13. Oficina Defensorial de La Libertad 176
3.1.14. Oficina Defensorial de Lambayeque 177

3.1.15. Oficina Defensorial de Lima 179
3.1.16. Oficina Defensorial de Lima Este 181
3.1.17. Oficina Defensorial de Lima Norte 183
3.1.18. Oficina Defensorial de Lima Sur 184
3.1.19. Oficina Defensorial de Loreto 186
3.1.20. Oficina Defensorial de Madre de Dios 187
3.1.21. Oficina Defensorial de Moquegua 188
3.1.22. Oficina Defensorial de Pasco 190
3.1.23. Oficina Defensorial de Piura 191
3.1.24. Oficina Defensorial de Puno 193
› Módulo de Atención Defensorial de Juliaca 195
3.1.25. Oficina Defensorial de San Martín 196
› Módulo de Atención Defensorial de Tarapoto 198
3.1.26. Oficina Defensorial de Tacna 200
3.1.27. Oficina Defensorial de Tumbes 202
3.1.28. Oficina Defensorial de Ucayali 204

**3.2. Cumplimiento del deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo 207**
3.2.1. Oficina Defensorial de Andahuaylas 207
3.2.2. Oficina Defensorial de Arequipa 209
3.2.3. Oficina Defensorial de Cusco 213
3.2.4. Oficina Defensorial de Huancavelica 214
3.2.5. Oficina Defensorial de Ica 216
3.2.6. Oficina Defensorial de Junín 217
3.2.7. Módulo de Atención Defensorial de La Merced 217
3.2.8. Oficina Defensorial de Lima 218
3.2.9. Oficina Defensorial de Lima Este 221
3.2.10. Oficina Defensorial de Lima Norte 222
3.2.11. Oficina Defensorial de Piura 223
3.2.12. Módulo de Atención Defensorial de Puquio 226
3.2.13. Oficina Defensorial de Tacna 228
3.2.14. Oficina Defensorial de Ucayali 229

**ANEXOS 231**
1. Presupuesto y cooperación internacional 233
2. Política de recursos humanos 237
3. Relaciones internacionales 245
4. Opiniones sobre proyectos de ley 248
5. Intervención en procesos constitucionales 256
6. Resoluciones defensoriales emitidas 263
7. Publicaciones editadas 265
8. Relación con los medios de comunicación 268

# LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO **EN CIFRAS**

Año a año, la Defensoría del Pueblo incrementa la atención de casos y sus supervisiones, algunas de ellas a nivel nacional. Nuestra institución también está ampliando sus líneas de acción, reforzando muchas de ellas y priorizando su accionar en otras, como la supervisión de servicios públicos y la lucha contra la corrupción, debido a que consideramos que se trata de uno de los principales problemas del país respecto a la vulneración de los derechos fundamentales. Estamos comprometidos con mantener esta tendencia para, en el largo plazo, garantizar los derechos de todos los peruanos.




**130 616** casos atendidos en el 2016.

**48 876** casos en Lima Metropolitana



**81 740** atenciones a nivel regional

**73,2%** de quejas concluidas



**101** sociedades de beneficencia pública supervisadas a nivel nacional.



**393** viajes itinerantes a nivel nacional



**3114** supervisiones realizadas.



**206** Unidades Locales de Empadronamiento supervisadas a nivel nacional.

**2**
**informes defensoriales**

**37**
informes de Adjuntía

**694**
distritos visitados



**566**
**instituciones educativas** supervisadas



**67**
**entidades supervisadas** para conocer la situación de las mujeres indígenas.

**134**
**capacitaciones** a funcionarios públicos

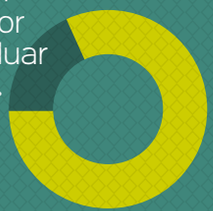


**1809**
**actuaciones defensoriales** en conflictos sociales

**194**
**boletines** "Conflictos al día"



**80,6%**
**de las instituciones educativas supervisadas** (456 de 566) no habían sido inspeccionadas por Defensa Civil para evaluar el riesgo de desastres.




DEFENSORIA DEL PUEBLO



# Capítulo 1
# ASPECTOS INSTITUCIONALES Y CIFRAS A NIVEL NACIONAL

# 1.1. VISIÓN Y MISIÓN INSTITUCIONALES

La Defensoría del Pueblo es un organismo constitucional autónomo que desde 1996 protege los derechos fundamentales, promoviendo la equidad, en especial en las poblaciones vulnerables.

La Defensoría del Pueblo es un organismo público autónomo creado por la Constitución Política de 1993. Vigente desde 1996, sus funciones se enfocan en defender los derechos fundamentales de la persona y la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Brindamos atención prioritaria a los grupos vulnerables en condiciones de desigualdad o que requieren protección especial. Entre otros, estos grupos prioritarios son: i) las niñas, niños y adolescentes; ii) las mujeres; iii) los pueblos indígenas; iv) las personas con discapacidad; v) las personas adultas mayores; vi) las personas privadas de libertad; vii) la comunidad LGTBI; viii) las personas afrodescendientes; y ix) las personas afectadas por la violencia.



## VISIÓN

Contribuir con el pleno respeto de los derechos fundamentales por parte de las entidades del sector público y empresas prestadoras de servicios públicos, aportando a la consolidación de una sociedad inclusiva, equitativa y sostenible.

## MISIÓN

Somos la institución pública autónoma responsable de defender y promover los derechos de las personas y la comunidad. Para ello, supervisamos la actuación del Estado y la prestación de los servicios públicos, evidenciando la vulneración de los derechos e incidiendo en la mejora de la política y la gestión pública.



# 1.2. ORGANIZAÇIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Nuestra estructura orgánica la conforman la Alta Dirección, las adjuntías especializadas, los programas de Adjuntía, las oficinas defensoriales y los módulos de atención defensorial.

La Defensoría del Pueblo es dirigida por el abogado Walter Francisco Gutiérrez Camacho, designado como Defensor del Pueblo el 6 de setiembre del 2016, mediante Resolución Legislativa 005-2016-2017-CR publicada en el diario oficial *El Peruano* el 7 de setiembre del mismo año.

## 1.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Alta Dirección está integrada por el Defensor del Pueblo, la Primera Adjuntía, el Gabinete y la Secretaría General (Resolución Defensorial Nº 019-2009/DP). La Primera Adjuntía es el órgano de dirección que ejerce la máxima autoridad administrativa de la entidad. Es responsable de la supervisión y la coordinación de funciones de los órganos de línea: las adjuntías, las oficinas defensoriales (OD) y los módulos de atención defensorial (MAD), así como de los demás órganos y unidades orgánicas de la institución.

Las oficinas defensoriales y los módulos de atención defensorial se organizan a partir de la política institucional de atención descentralizada en todo el territorio nacional, dentro del marco de nuestro sistema de planificación, seguimiento y evaluación.

Por su parte, el Gabinete tiene la función de brindar apoyo y asesoría al Despacho del Defensor del Pueblo en la gestión institucional. A su vez, la Secretaría General es el órgano encargado de coordinar y supervisar las actividades de asesoramiento y apoyo en asuntos de planeamiento, planificación operativa, presupuesto, racionalización, estadística, administración, finanzas, adquisiciones, recursos humanos y tecnología de la información.

Las adjuntías son los órganos de asesoría especializada, tanto del Defensor del Pueblo como de las OD y los MAD. Algunas adjuntías desarrollan programas que plantean acciones sobre temas prioritarios.

Las siete adjuntías de la Defensoría del Pueblo son:

- **Adjuntía para la Administración Estatal**
  - Programa de Descentralización y Buen Gobierno
  - Programa de Identidad y Ciudadanía
- **Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad**
  - Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales
  - Programa de Asuntos Penales y Penitenciarios
  - Programa de Defensa y Promoción de los Derechos de las Personas con Discapacidad
- **Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas**
  - Programa de Pueblos Indígenas
- **Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad**
  - Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas
- **Adjuntía en Asuntos Constitucionales**
- **Adjuntía para los Derechos de la Mujer**
- **Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia**

Las oficinas defensoriales y los módulos de atención defensorial forman parte de la atención descentralizada de la Defensoría del Pueblo, establecida por la Directiva de despliegue territorial de la Defensoría (Resolución Defensorial Nº 008-2010/DP, Directiva Nº 001-2010/DP).

Los dirige un jefe o jefa que organiza la actuación institucional, bajo criterios de despliegue territorial, ámbito geográfico y marco de competencia de las OD, MAD, adjuntías, programas y oficinas de apoyo y asesoría. Principalmente desarrollan labores de atención al público (quejas, petitorios y consultas) y actividades de promoción de derechos y visitas itinerantes.

## 1.2.2 RECURSOS

La política de recursos humanos está orientada a fortalecer la ejecución a nivel nacional, con la finalidad de sostener las competencias y el compromiso institucional, y potenciar las capacidades de los profesionales de la institución (ver anexo 2).

El presupuesto está compuesto por los recursos ordinarios que asigna el Ministerio de Economía y Finanzas, y los recursos otorgados por la cooperación internacional. El presupuesto, aunque limitado, permite administrar los recursos humanos, mantener el funcionamiento de las dependencias desconcentradas, supervisar constantemente a la administración pública, difundir y promover los derechos, así como realizar visitas itinerantes a las zonas más pobres del país. El presupuesto se detalla en el anexo 1.

# 20 años

defendiendo los derechos fundamentales

**28** oficinas defensoriales

**10** módulos de atención defensorial

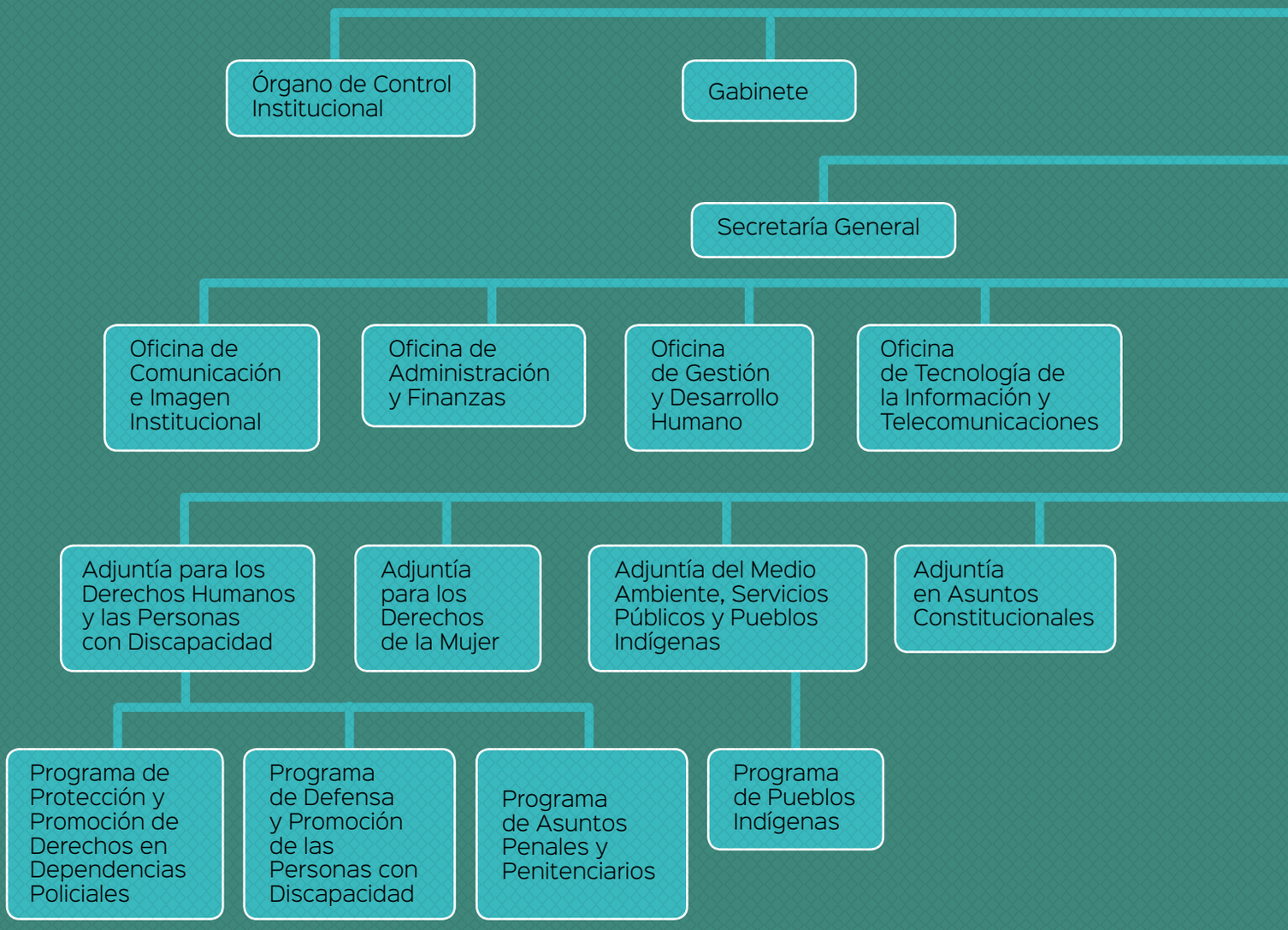
**8** adjuntías

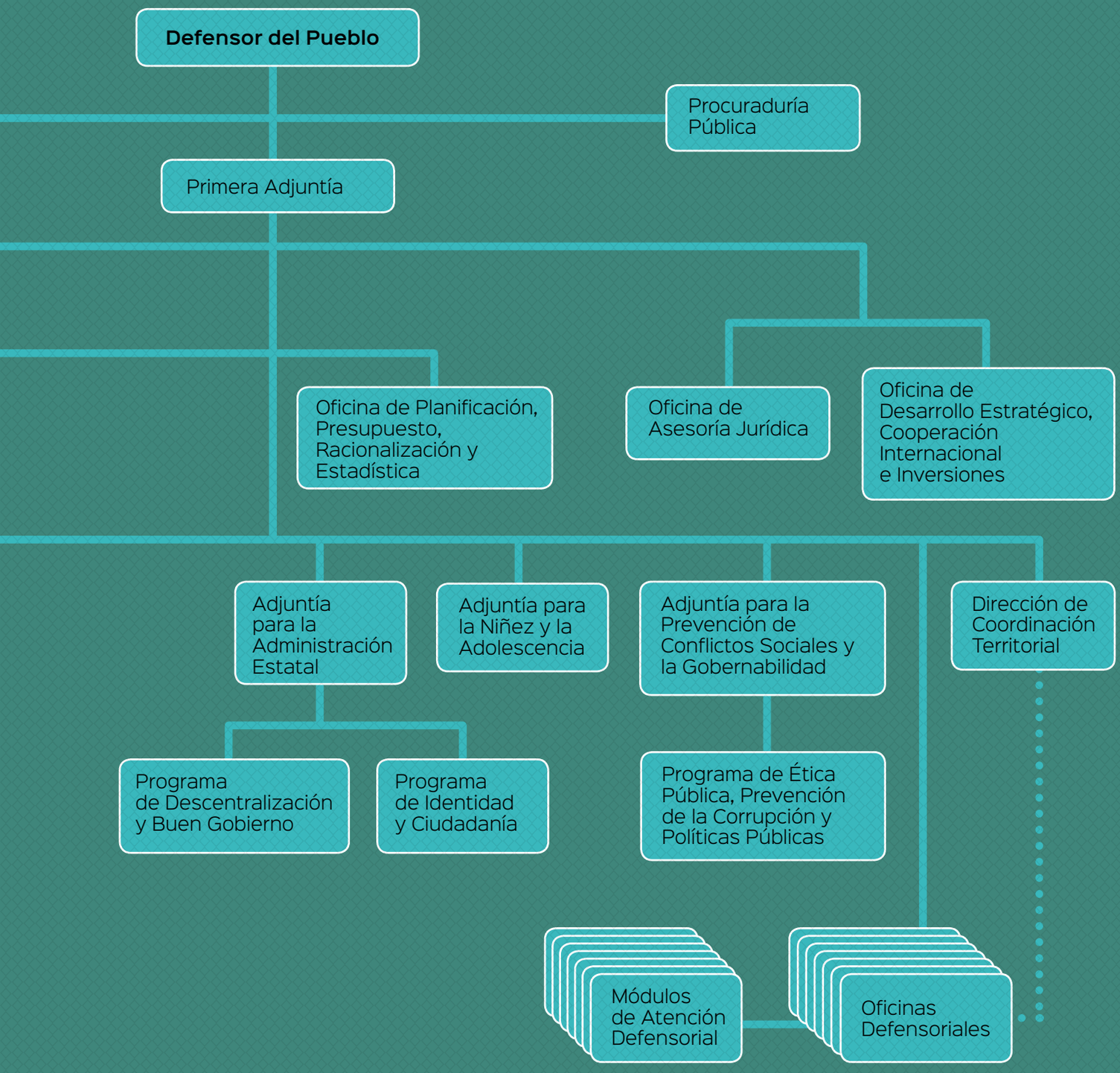
**7** programas de Adjuntía





# ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL




Defensor del Pueblo
Procuraduría Pública
Primera Adjuntía
Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística
Oficina de Asesoría Jurídica
Oficina de Desarrollo Estratégico, Cooperación Internacional e Inversiones
Adjuntía para la Administración Estatal
Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia
Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad
Dirección de Coordinación Territorial
Programa de Descentralización y Buen Gobierno
Programa de Identidad y Ciudadanía
Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas
Módulos de Atención Defensorial
Oficinas Defensoriales

# 1.3. ACCIÓN DEFENSORIAL A NIVEL NACIONAL

Este año aumentó la atención a la ciudadanía en todo el país y las intervenciones realizadas por la Defensoría del Pueblo, al igual que las visitas itinerantes de nuestro personal especializado.

## 1.3.1. ATENCIÓN DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS

Durante el 2016 atendimos 130 616 casos, entre quejas, petitorios y consultas, como se detalla en el cuadro de la derecha.

La Defensoría del Pueblo atiende a la ciudadanía y realiza sus intervenciones a través de sus:

- Oficinas defensoriales (OD)
- Módulos de atención defensorial (MAD)
- Centro de Atención Virtual
- Visitas itinerantes
- Carpas
- Ferias informativas

Las redes sociales como Facebook, Twitter, el chat institucional y el Blog Defensorial se han convertido en nuevas herramientas para solicitar nuestra intervención.

En el Centro de Atención Virtual no solo se registran quejas, petitorios y consultas, sino que también brinda información sobre el estado de sus expedientes defensoriales, trámites administrativos, entre otros.

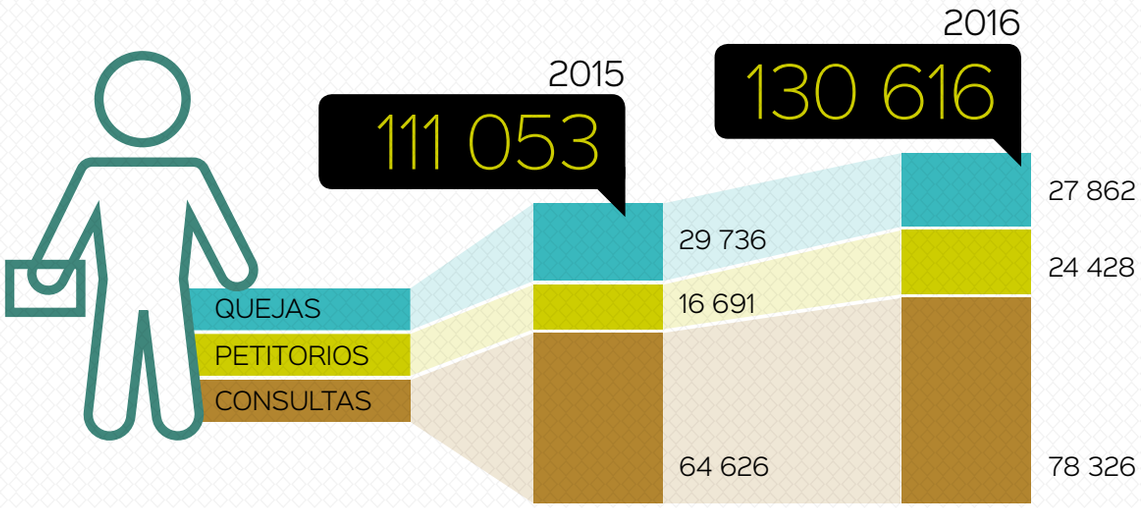
Las oficinas defensoriales y los módulos de atención defensorial, que tienen presencia a nivel nacional, realizaron 81 740 atenciones en las regiones del país, mientras que en Lima Metropolitana se atendieron 48 876 casos.

En el 2016, la OD Lima registró el mayor número de casos (40 246), seguida del Callao (6311), Ayacucho (5679) y Junín (4853). Asimismo, las regiones que concentran el mayor número de quejas son Lima (5584), Junín (1187) e Ica (1147).

Hasta el 13 de enero del presente año —fecha en la que cerró el Sistema de Información Defensorial (SID) para el informe— el 73,2% de las quejas fueron concluidas. El 26,8% restante se encontraba en trámite, debido a que se registraron en los últimos días del 2016, o se encontraban en proceso de investigación, de acuerdo con nuestro Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

De las quejas concluidas, el 16% fue declarado infundado, en vista de que no se evidenció una vulneración de un derecho fundamental, el incumplimiento de algún deber de la administración estatal o en la prestación de los servicios públicos.

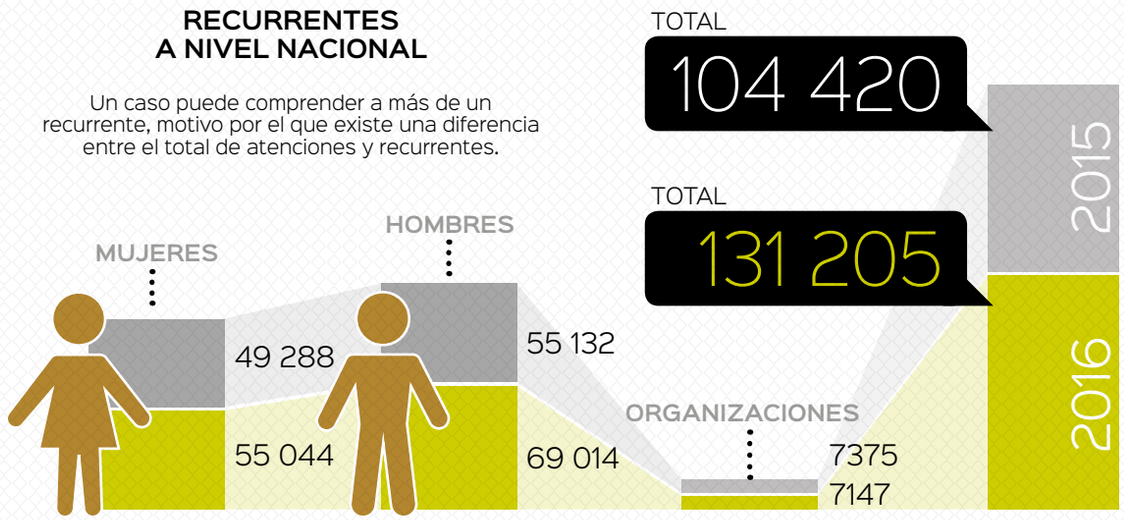
**ATENCIONES A NIVEL NACIONAL**




Fuente: Sistema de Información Defensorial (SID)
Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE)

**RECURRENTES A NIVEL NACIONAL**

Un caso puede comprender a más de un recurrente, motivo por el que existe una diferencia entre el total de atenciones y recurrentes.

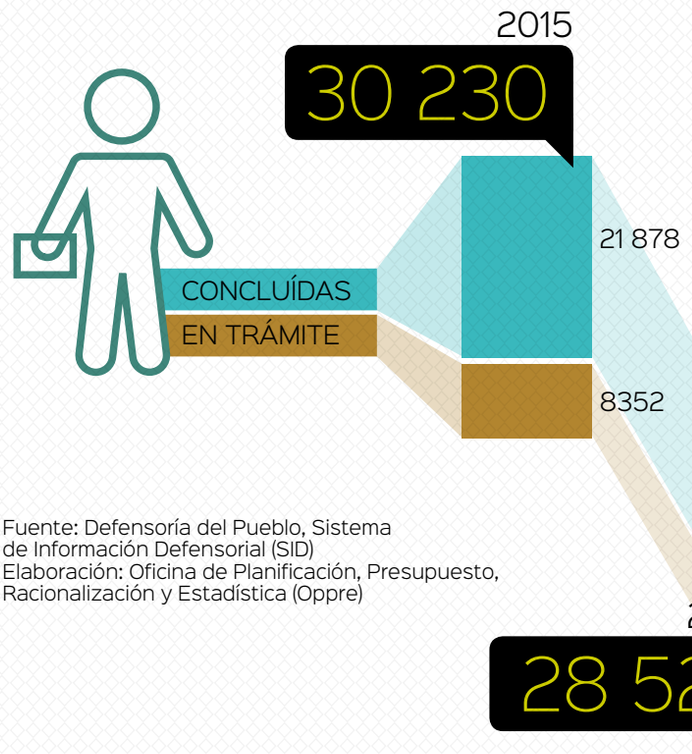


## ATENCIONES EN EL CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL

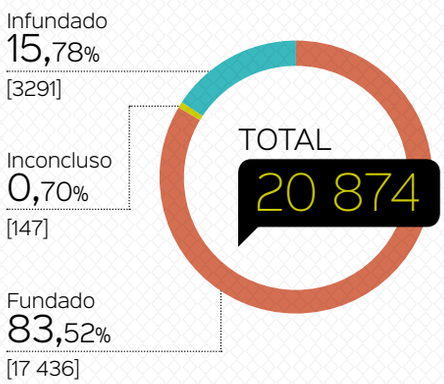
| Forma de ingreso | Tipo de ingreso | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | Quejas | Petitorio | Consulta | Otros | |
| Chat institucional | 10 | 6 | 99 | 67 | 182 |
| Correo institucional | 354 | 72 | 1221 | 936 | 2583 |
| Facebook* | 3 | 3 | 111 | 35 | 152 |
| Formulario virtual | 418 | 100 | 2458 | 712 | 3688 |
| Línea telefónica gratuita | 302 | 232 | 3698 | 2601 | 6833 |
| Total | 1087 | 413 | 7587 | 4351 | 13 438 |

* Las atenciones ingresadas de enero al 4 de noviembre del 2016 por mensajes privados a través del Facebook, se encuentran incluidos en las cifras del Formulario virtual.
Fuente: Centro de atención virtual
Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (Oppre)

## QUEJAS CONCLUIDAS Y EN TRÁMITE




## QUEJAS FUNDADAS E INFUNDADAS




Fuente: Defensoría del Pueblo, Sistema de Información Defensorial (SID)
Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (Oppre)

## ATENCIONES A NIVEL GENERAL POR TIPO Y MODO DE INGRESO

| | Total de atenciones por sede | Modalidad de atención | | | Porcentaje nacional de atenciones | Total de recurrentes por sede | Tipo de recurrente | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Quejas | Petitorios | Consultas | | | Personas | | Org. |
| | | | | | | | Varones | Mujeres | |
| MAD Andahuaylas | 914 | 217 | 244 | 453 | 0,7% | 917 | 461 | 438 | 18 |
| MAD Chimbote | 2131 | 686 | 335 | 1110 | 1,6% | 2138 | 1207 | 712 | 219 |
| MAD Huanta | 1670 | 240 | 103 | 1327 | 1,3% | 1669 | 717 | 765 | 187 |
| MAD Jaén | 853 | 339 | 120 | 394 | 0,7% | 854 | 430 | 322 | 102 |
| MAD Juliaca | 1526 | 197 | 265 | 1064 | 1,2% | 1528 | 860 | 627 | 41 |
| MAD La Merced | 1268 | 511 | 178 | 579 | 1,0% | 1270 | 553 | 616 | 101 |
| MAD Puquio | 1626 | 240 | 221 | 1165 | 1,2% | 1626 | 756 | 796 | 74 |
| MAD Satipo | 1201 | 219 | 164 | 818 | 0,9% | 1202 | 614 | 560 | 28 |
| MAD Tarapoto | 1372 | 322 | 331 | 719 | 1,1% | 1376 | 673 | 599 | 104 |
| MAD Tingo María | 1788 | 433 | 419 | 936 | 1,4% | 1803 | 707 | 996 | 100 |
| OD Amazonas | 1046 | 373 | 312 | 361 | 0,8% | 1055 | 439 | 400 | 216 |
| OD Áncash | 2598 | 1034 | 297 | 1267 | 2,0% | 2599 | 1203 | 1101 | 295 |
| OD Apurímac | 1177 | 531 | 355 | 291 | 0,9% | 1179 | 455 | 629 | 95 |
| OD Arequipa | 3740 | 921 | 1202 | 1617 | 2,9% | 3740 | 1782 | 1549 | 409 |
| OD Ayacucho | 5679 | 640 | 864 | 4175 | 4,3% | 5677 | 2585 | 2943 | 149 |
| OD Cajamarca | 1613 | 512 | 215 | 886 | 1,2% | 1618 | 726 | 587 | 305 |
| OD Callao | 6311 | 1047 | 286 | 4978 | 4,8% | 6323 | 3266 | 2808 | 249 |
| OD Cusco | 2353 | 1063 | 496 | 794 | 1,8% | 2366 | 1078 | 1126 | 162 |
| OD Huancavelica | 4094 | 737 | 687 | 2670 | 3,1% | 4094 | 2019 | 1662 | 413 |
| OD Huánuco | 2596 | 800 | 772 | 1024 | 2,0% | 2626 | 1201 | 1356 | 69 |
| OD Ica | 2875 | 1147 | 380 | 1348 | 2,2% | 2880 | 1299 | 1432 | 149 |
| OD Junín | 4853 | 1187 | 454 | 3212 | 3,7% | 4856 | 2183 | 2450 | 223 |
| OD La Libertad | 4180 | 759 | 497 | 2924 | 3,2% | 4181 | 2121 | 1771 | 289 |
| OD Lambayeque | 3973 | 849 | 398 | 2726 | 3,0% | 4009 | 2337 | 1523 | 149 |
| OD Lima | 40 246 | 5584 | 9891 | 24 771 | 30,8% | 40 640 | 25 264 | 14 223 | 1153 |
| OD Lima Este | 2526 | 702 | 400 | 1424 | 1,9% | 2539 | 1229 | 1208 | 102 |
| OD Lima Norte | 3050 | 986 | 327 | 1737 | 2,3% | 3051 | 1488 | 1456 | 107 |
| OD Lima Sur | 3054 | 619 | 450 | 1985 | 2,3% | 3055 | 1361 | 1444 | 250 |
| OD Loreto | 2003 | 285 | 458 | 1260 | 1,5% | 2010 | 1194 | 736 | 80 |
| OD Madre de Dios | 1352 | 412 | 537 | 403 | 1,0% | 1358 | 563 | 710 | 85 |
| OD Moquegua | 1348 | 486 | 192 | 670 | 1,0% | 1347 | 729 | 537 | 81 |
| OD Pasco | 1461 | 539 | 155 | 767 | 1,1% | 1462 | 549 | 637 | 276 |
| OD Piura | 3394 | 708 | 248 | 2438 | 2,6% | 3404 | 1768 | 1343 | 293 |
| OD Puno | 2475 | 383 | 400 | 1692 | 1,9% | 2476 | 1372 | 1000 | 104 |
| OD San Martin | 1 351 | 358 | 292 | 701 | 1,0% | 1352 | 604 | 654 | 94 |
| OD Tacna | 3005 | 654 | 500 | 1851 | 2,3% | 3006 | 1412 | 1582 | 12 |
| OD Tumbes | 1362 | 593 | 504 | 265 | 1,0% | 1361 | 643 | 515 | 203 |
| OD Ucayali | 2552 | 549 | 479 | 1524 | 2,0% | 2558 | 1166 | 1231 | 161 |
| TOTAL | 130 616 | 27 862 | 24 428 | 78 326 | 100% | 131 205 | 69 014 | 55 044 | 7147 |

Fuente: Defensoría del Pueblo, SID. Elaboración: OPPRE
Leyenda: Org.: organizaciones

## 1.3.2 INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Dentro del registro estadístico de la Defensoría del Pueblo, uno de los campos más relevantes es el de las instituciones del Estado más quejadas. En el 2016 se han registrado 28 521 quejas a entidades estatales a nivel nacional.

Uno de los cuadros muestra la relación de instituciones contra las que se presentaron la mayor cantidad de quejas, así como el peso porcentual de las mismas.

Los pedidos de intervención involucran un sinnúmero de subtemas y casos, motivo por el que se han agrupado por materias o temáticas, con la finalidad de tener un panorama general sobre los principales problemas que aquejan a la administración pública.

Con relación al cuadro sobre los derechos más frecuentemente vinculados a las quejas, es preciso señalar que hay casos en los cuales una queja puede involucrar la vulneración de más de un derecho. En razón de ello, el Sistema de Información Defensorial registra la queja, la institución quejada y el o los derechos vulnerados.

Como consecuencia, al momento de reportar el número total de derechos vinculados a las quejas, puede darse el caso de que este número sea mayor al total de quejas registradas en el periodo. Por este hecho, el cuadro tiene un carácter indicativo.

Lo señalado se apreciará sobre todo en el capítulo 3, al abordar la información de la Defensoría en las regiones.

### DERECHOS MÁS FRECUENTEMENTE VINCULADOS A LAS QUEJAS

| Nº | Derechos | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Acceso a la buena administración | 8559 | 30,0% |
| 2 | Derecho de petición | 2867 | 10,1% |
| 3 | Derechos laborales | 1979 | 6,9% |
| 4 | Derecho al debido proceso | 1456 | 5,1% |
| 5 | Acceso a los servicios de salud | 1172 | 4,1% |
| 6 | Acceso a la información | 1023 | 3,6% |
| 7 | Acceso a servicios públicos de calidad | 1015 | 3,6% |
| 8 | Disponibilidad de los servicios de educación | 808 | 2,8% |
| 9 | Disponibilidad de los servicios de salud | 768 | 2,7% |
| 10 | Permanencia en los servicios de educación | 671 | 2,4% |
| 11 | Otros | 8203 | 28,8% |
| Total | | 28 521 | 100% |

Fuente: Sistema de Información Defensorial (SID)
Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE)

## INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS A NIVEL NACIONAL

| Institución | Total de quejas | % | Trámite |
|---|---|---|---|
| Municipalidades provinciales | 7592 | 26,6% | 2119 |
| Direcciones regionales de educación | 4342 | 15,2% | 1181 |
| Direcciones regionales de salud | 2386 | 8,4% | 771 |
| Poder Judicial (PJ) | 1410 | 4,9% | 355 |
| Seguro Social de Salud (EsSalud) | 1263 | 4,4% | 347 |
| Policía Nacional del Perú (PNP) | 1260 | 4,4% | 298 |
| Gobiernos regionales | 1124 | 3,9% | 339 |
| Ministerio Público | 724 | 2,5% | 207 |
| Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) | 645 | 2,3% | 317 |
| Ministerio de Educación | 641 | 2,2% | 109 |
| Otros | 7134 | 25,0% | 1604 |
| Total | 28 521 | 100% | 7647 |

A continuación presentamos el estado de las quejas.

| Institución | Concluído | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Fundado | | | Infundado | Incon-cluso |
| | Solucio-nado | No solu-cionado | Total | | |
| Municipalidades provinciales | 4736 | 82 | 4818 | 582 | 73 |
| Direcciones regionales de educación | 2697 | 27 | 2724 | 406 | 31 |
| Direcciones regionales de salud | 1362 | 20 | 1382 | 222 | 11 |
| Poder Judicial (PJ) | 892 | 3 | 895 | 158 | 2 |
| Seguro Social de Salud (EsSalud) | 736 | 13 | 749 | 165 | 2 |
| Policía Nacional del Perú (PNP) | 752 | 7 | 759 | 201 | 2 |
| Gobiernos regionales | 632 | 26 | 658 | 117 | 10 |
| Ministerio Público | 403 | 4 | 407 | 109 | 1 |
| Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) | 279 | – | 279 | 49 | – |
| Ministerio de Educación | 436 | 1 | 437 | 95 | – |
| Otros | 4107 | 221 | 4328 | 1187 | 15 |
| Total | 17 032 | 404 | 17 436 | 3315 | 108 |

Fuente: Sistema de Información Defensorial (SID)
Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE)

## 1.3.3. VISITAS ITINERANTES

En el 2016, la acción defensorial itinerante permitió visitar un total de 694 distritos a nivel nacional, lo que equivale al 37% del total de distritos del país (1874). Desde las sedes desconcentradas de la Defensoría del Pueblo, los equipos itinerantes se trasladaron hacia localidades alejadas, priorizando las visitas a zonas rurales, donde se atendieron quejas, petitorios y consultas. También se realizaron actividades de promoción de derechos ciudadanos.

Asimismo, los comisionados y comisionadas de la Defensoría acudieron a algunos de los distritos más alejados de nuestras sedes desconcentradas, como Yavarí, en la provincia de Mariscal Ramón Castilla, en el departamento de Loreto. También es el caso del distrito de Fitzcarrald, provincia del Manu, en el departamento de Madre de Dios; y de San José de Sisa, en la provincia de El Dorado, en el departamento de San Martín.

Estas visitas permitieron atender más de dieciseis mil casos, los cuales –sin la ejecución de la acción defensorial itinerante– no hubieran podido ser recabados a favor de la ciudadanía.

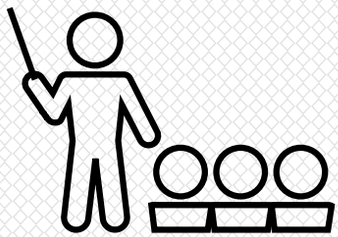


**16 236** casos atendidos por la acción defensorial itinerante.

**21 611** personas recibieron información sobre el pleno uso y ejercicio de sus derechos.

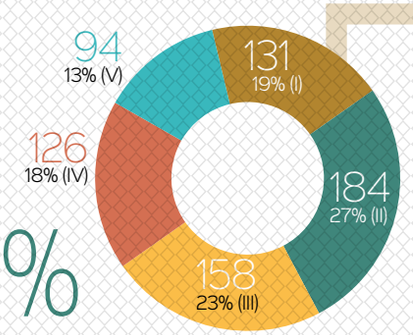


**457** charlas y talleres se desarrollaron gracias a las visitas de los equipos.





**181** carpas informativas instaladas.




Distritos:
Curgos (Sánchez Carrión, La Libertad) **94,8% de incidencia de pobreza**

José Sabogal (San Marcos, Cajamarca) **90,5% de incidencia de pobreza**

**37%** de distritos del país (694) visitados.

**45,45%** de los distritos visitados tienen índices de pobreza extrema (quintiles de pobreza I y II).

Fuente: Defensoría del Pueblo
Elaboración: Dirección de Coordinación Territorial (DCT)
No se logró ubicar al distrito de Pangoa en la escala de quintil de pobreza.



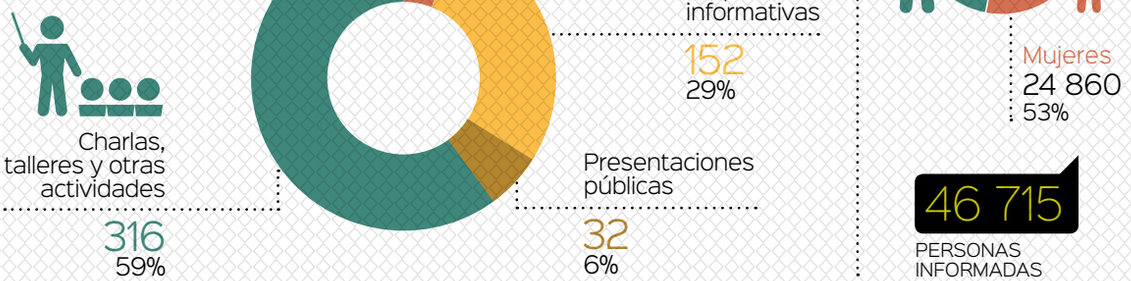
## 1.3.4. DIFUSIÓN DE DERECHOS

En el 2016, la Defensoría del Pueblo continuó con la ejecución de dos mecanismos de difusión de derechos. Estos son la estrategia "Defensoría del Pueblo más cerca de la gente" y "DEFENSORÍA 2.0".

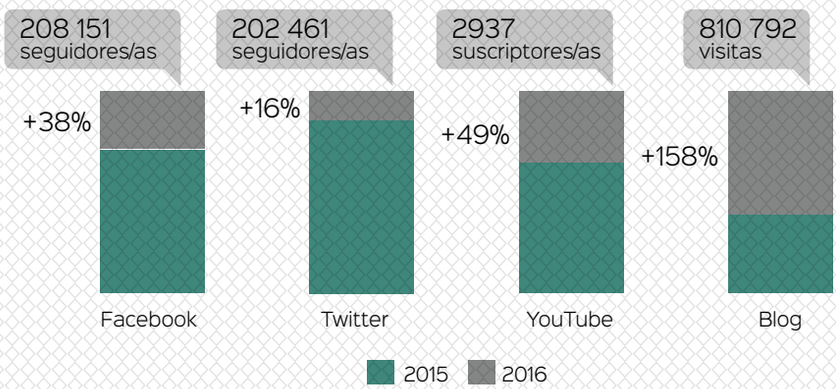
Las temáticas más abordadas fueron: violencia contra la mujer y el grupo familiar, la prevención de la corrupción y los derechos humanos. Se editaron variados materiales de difusión y elaboraron diversos juegos didácticos de apoyo, con el contenido jurídico especializado y el soporte pedagógico correspondiente.

A través del correo electrónico institucional, se continuó con la emisión del reporte semanal "Esta semana en la Defensoría del Pueblo", para compartir un resumen informativo con más de 11 000 suscriptores entre miembros de la administración pública, organizaciones de la sociedad civil, medios de comunicación y la ciudadanía interesada.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO MÁS CERCA DE LA GENTE** es una estrategia concebida para poner información a disposición de la ciudadanía sobre la labor defensorial, y orientarla en el ejercicio y defensa de sus derechos.




**DEFENSORÍA 2.0** siguió con el posicionamiento de la institución en las redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube) y el blog de la entidad, a través, principalmente, de la interacción con la ciudadanía, líderes de opinión y personas expertas en diversos temas.




Fuente: Defensoría del Pueblo


RIA DEL PUEBLO
¿Qué podemos hacer para combatir LA CORRUPCIÓN?

## 1.3.5. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COOPERACIÓN

Todas las entidades del Estado están obligadas por la Constitución a atender los planteamientos de la Defensoría del Pueblo. Lamentablemente, no todas cumplen con su deber de cooperación.

El deber de cooperación de la administración pública para con la Defensoría del Pueblo tiene nivel constitucional (artículo 161° de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 16° de nuestra Ley Orgánica, Ley N° 26520).

En una institución cuyo único poder reside en su autoridad ética y su capacidad de persuadir a las entidades públicas, la colaboración de las entidades supervisadas es una obligación consubstancial a la naturaleza de sus funciones.

Por este motivo, resulta relevante para nuestra institución medir el nivel de colaboración de las entidades públicas, con el propósito de incidir en una mejora de la comunicación interinstitucional. Para tal fin, se utilizan dos instrumentos: nuestro Protocolo de Actuaciones Defensoriales y el Sistema de Información Defensorial.

**COOPERACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO**
**ÁMBITO NACIONAL-2016**

| Entidad del Estado | Gestiones sustentadas realizadas | | | Defensómetro |
|---|---|---|---|---|
| | Total | Con respuesta relevante y oportuna | | |
| | | Sí | % | |
| Municipalidades provinciales | 6189 | 4289 | 69,30% | Alerta |
| Direcciones Regionales de Educación | 2806 | 1740 | 62,00% | Alerta |
| Direcciones Regionales de Salud | 1519 | 968 | 63,72% | Alerta |
| Poder Judicial (PJ) | 1007 | 728 | 72,29% | Alerta |
| Policía Nacional del Perú (PNP) | 791 | 552 | 69,78% | Alerta |
| Gobiernos regionales | 755 | 483 | 63,97% | Alerta |
| Seguro Social de Salud(EsSalud) | 731 | 472 | 64,56% | Alerta |
| Ministerio de Salud | 568 | 169 | 29,75% | Riesgo |
| Oficina de Normalización Previsional (ONP) | 551 | 467 | 84,75% | Satisfactorio |
| Ministerio de Educación | 501 | 323 | 64,47% | Alerta |
| Otros | 4990 | 3524 | 70,62% | Alerta |
| Total | 20 408 | 13 715 | 67,20% | Alerta |

Fuente: Defensómetro
Elaboración: OPPRE

Es importante destacar que a diferencia del año 2015, en el 2016 solo una institución muestra un nivel satisfactorio de cooperación. Ocho instituciones aún se mantienen en alerta, aunque se observa una constante en el cumplimiento del deber de cooperación. A su vez, el Ministerio de Salud es la única institución que se encuentra en riesgo, con un total de 169 respuestas de 568 gestiones solicitadas.



# Capítulo 2

# INTERVENCIONES DEFENSORIALES EN TEMAS RELEVANTES-2016

# 2.1. ATENCIÓN DE PERSONAS Y GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

La Defensoría del Pueblo concentra su intervención en la protección de las poblaciones en condición de vulnerabilidad, como los niños, niñas y adolescentes, las mujeres, las personas con discapacidad y otros grupos afectados por la discriminación y la inequidad.

## A. MUJERES

*La violencia que sufren las mujeres en general y la discriminación que afecta a las embarazadas en particular, son líneas de acción prioritarias para la Defensoría del Pueblo.*

### › MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

La violencia contra las mujeres es una de las manifestaciones de discriminación más nocivas, vulnerando sus derechos humanos y provocando daños físicos y mentales que pueden llegar a ser fatales. Las cifras globales y del país (ver gráfico de la siguiente página) muestran el impacto social de este tipo de violencia.

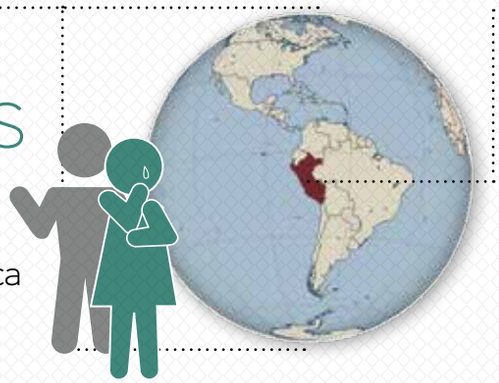
La Defensoría del Pueblo forma parte del Grupo de Trabajo Nacional, donde se coordinan las actividades de cada uno de los sectores involucrados en mejorar la prevención, atención, protección y rehabilitación de las personas afectadas, además de sancionar y reeducar a los agresores de las mujeres. El Grupo de Trabajo Nacional supervisó la implementación de políticas públicas incluidas en el "Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016-2021" (Decreto Supremo N° 008-2016-MIMP del 26 de julio) y del "Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar" (Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP).

Las diferentes oficinas defensoriales han identificado algunos obstáculos en la aplicación de la Ley N° 30364, como: escasez de personal capacitado para atender los casos de violencia psicológica; precariedad de las dependencias policiales; saturación de los procesos jurisdiccionales y falta de implementación de las medidas de protección; falta de presupuesto de la PNP para ejecutar medidas de protección a favor de las víctimas; desconocimiento y no aplicación de la ficha de valoración de riesgo, entre otros.

MUNDO:

# Una de cada tres mujeres

experimenta alguna forma de violencia física o sexual en el transcurso de su vida.



Fuente: ONU Mujeres.
"Informe Anual 2015-2016"

PERÚ 2016:

**49 368**
casos de violencia física y psicológica

**6248**
víctimas de violencia sexual

Fuente: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

| Feminicidio en el Perú | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| Casos registrados | 95 | 117 (enero a noviembre) |
| Tentativas | 198 | 241 |

El incremento del feminicidio en el país muestra un índice de incremento muy grave.

### › MUJERES EMBARAZADAS

Un ámbito de especial preocupación para la Defensoría del Pueblo es la discriminación por maternidad en los Centros de Formación de la Policía Nacional del Perú (PNP) y de las Fuerzas Armadas (FFAA), a pesar de que el marco normativo nacional[1] e internacional prohíbe a los mencionados centros de formación impedir el acceso o permanencia de las alumnas gestantes.

El 9 de setiembre del 2016, el Tribunal Constitucional acogió los argumentos del *Amicus Curiae* presentado por nuestra entidad en el 2011, y resolvió declarar fundada la demanda de amparo interpuesta por la ciudadana Andrea Celeste Álvarez Villanueva, ordenando su reposición a la Escuela de Oficiales de la Fuerza Aérea del Perú (FAP). Asimismo, ordenó que todos los jueces que tengan en trámite demandas similares, ejerzan el control difuso, inaplicando el Reglamento Interno de los Centros de Formación de las FFAA (Expediente N° 01423-2013-PA/TC).

El TC acogió el *Amicus Curiae* de la Defensoría del Pueblo, que ordena ejercer el control difuso, inaplicando la norma que sanciona el embarazo de estudiantes de las Fuerzas Armadas.

[1] Artículo 2° inciso 2 de la Constitución Política del Perú; Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (Ley N° 28983); Ley N° 26772, Ley que dispone que el acceso a medios de formación educativa no podrá contener requisitos que constituyan discriminación, anulación o alteración de igualdad de oportunidades o trato, modificada por la Ley N° 27270, Ley contra actos de discriminación, entre otros.

**› CASO ILUSTRATIVO**

**Indebida tipificación del delito de lesiones leves**

El 19 de julio del 2016, la ciudadana Cindy Arlette Contreras Bautista solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo por las irregularidades ocurridas en el proceso penal contra Adriano Manuel Pozo Arias en el Juzgado Penal Colegiado de Huamanga, por los delitos de tentativa de feminicidio y tentativa de violación sexual en su contra (Expediente N° 0101-2016-016437-OD-Ayacucho).

La Primera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huamanga concluyó en el 2015 que Pozo Arias era responsable del delito contra la vida, el cuerpo y la salud en la modalidad de tentativa de feminicidio, y contra la libertad sexual en la modalidad de tentativa de violación sexual (Expediente N° 01641-2015-93-0501-JR-PE-01). En la acusación también se solicitó la imposición de la pena privativa de libertad por 19 años, así como una reparación civil de S/ 500 000 a favor de la agraviada. Sin embargo, el 22 de julio del 2016, el Juzgado Penal Colegiado de Huamanga absolvió a Pozo Arias como autor de los delitos, y lo condenó como autor del delito contra la vida, el cuerpo y la salud, imponiendo la pena privativa de la libertad de un año y fijando S/ 5000 de monto como reparación civil.

La Defensoría del Pueblo intervino mediante la presentación de un *Amicus Curiae*, donde afirma que la investigación no analizó los hechos bajo los estándares normativos internacionales y nacionales para la prevención, persecución y sanción de la violencia contra las mujeres, afectándose el derecho de la víctima a una vida libre de violencia y al acceso a la justicia, y el deber de debida diligencia en el juzgamiento de su caso.

Asimismo, el magistrado a cargo del proceso descartó la intencionalidad de matar del agente a partir de las lesiones producidas en la víctima —concretamente, las huellas de digitopresión en el cuello—, señalando que estas no habrían sido de consideración mortal. La valoración de la intención criminal del procesado tiene que realizarse no solo por la gravedad de las lesiones, sino considerando la idoneidad del acto concreto practicado para causar dicho resultado, en este caso, si la presión en el cuello estaba dirigida a cortar el paso del oxígeno para causar un resultado fatal.

Por su parte, con relación al delito de tentativa de violación sexual, en la sentencia se aprecia que no se analizaron diversos aspectos que podrían evidenciar el delito, como la colocación de la víctima en una posición de vulnerabilidad y menor posibilidad de defensa —al estar en una habitación privada—, así como los actos concretos de violencia para amedrentarla, perseguirla y amenazarla, con el objetivo de tener acceso carnal contra su voluntad.

Asimismo, se descartó la posibilidad de agresión sexual contra la víctima, utilizando como criterio encuentros sexuales consentidos que ya se habrían producido entre ella y su agresor como parte de la relación sentimental que sostenían. Al respecto, la Defensoría del Pueblo recordó con especial énfasis, que la conducta sexual de las mujeres resulta irrelevante en casos de violencia sexual.

> La vida sexual surgida de una relación sentimental, no implica que la mujer no pueda ser vulnerada, ni debe influir en las sentencias por violencia sexual.

## B. MIGRANTES

*Recomendaciones de la Defensoría fueron incorporadas en el proyecto de la Política Nacional de Gestión Migratoria y en el Decreto Legislativo de Migraciones.*

La Defensoría del Pueblo ha participado, en calidad de observadora, en ocho sesiones de la Mesa de Trabajo Intersectorial para la Gestión Migratoria. En este espacio se aprobó un proyecto de Política Nacional de Gestión Migratoria, en atención a una recomendación formulada por nuestra entidad. Este documento permitirá incorporar la gestión migratoria en toda la intervención del Estado y fijar metas comunes a mediano y largo plazo. A pesar de su importancia, está pendiente la aprobación del Poder Ejecutivo.

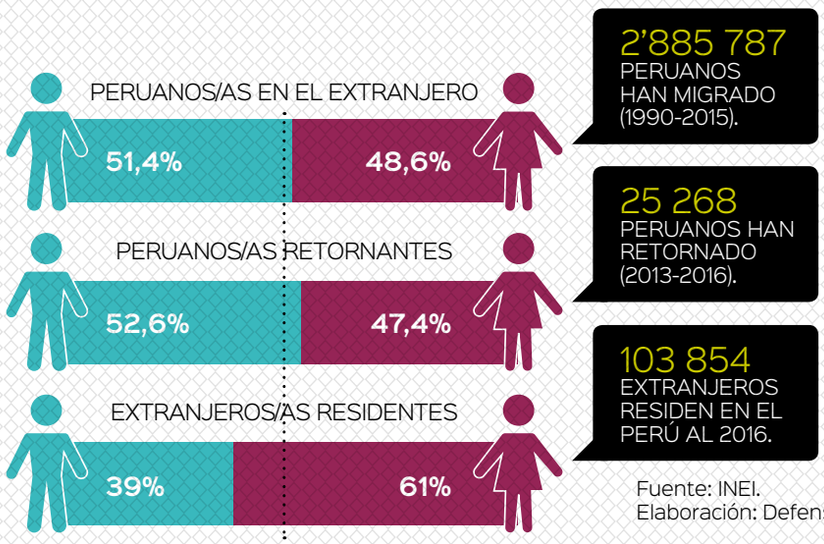
Las dificultades técnicas presentadas durante la expedición de los pasaportes biométricos en julio del 2016, que generaron una situación caótica en la sede central de Migraciones, llevaron a la Defensoría a intervenir. Al respecto, se recomendó al sector que brinde información clara y precisa sobre la vigencia del pasaporte mecanizado y los procedimientos para la obtención del pasaporte biométrico, y amplíe el horario de atención, incluyendo los días sábados para casos preferentes y/o urgentes (Oficio Nº 182-2016-MIGRACIONES).

Cabe señalar que, en el marco de la delegación de facultades legislativas (Ley Nº 30506 del 9 de octubre del 2016), el Ejecutivo aprobó un nuevo Decreto Legislativo de Migraciones (Decreto Legislativo Nº 1350), que además de reconocer como principios la unidad migratoria familiar y el interés superior del niño, contempla el procedimiento de regularización migratoria y crea la calidad migratoria humanitaria, conforme a recomendaciones formuladas oportunamente por la Defensoría del Pueblo.

A su vez, recomendaciones de la Defensoría en el Informe de Adjuntía Nº 04-2015-DP/ADHPD "A dos años de la Ley de Retorno. Balances y desafíos" llevó a que el Congreso modifique la Ley de reinserción económica y social para el migrante retornado (Ley Nº 30001 del 15 de diciembre del 2016).

La nueva Ley reestablece los beneficios tributarios e incrementa los montos establecidos de los bienes de menaje de casa, vehículos y maquinarias. También amplía la vigencia de estos beneficios por tres años y su alcance, pues considera a los y las peruanos/as retornantes en situación de vulnerabilidad como beneficiarios.

### PERUANOS/AS MIGRANTES Y EXTRANJEROS/AS RESIDENTES




Fuente: INEI.
Elaboración: Defensoría del Pueblo




## C. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

*Las oficinas defensoriales han realizado constantes supervisiones a instituciones educativas para constatar la protección de los derechos y orientar al personal docente en los procedimientos.*

La protección, defensa y promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes constituye una tarea prioritaria de la Defensoría del Pueblo. Por ello, se ha buscado consolidar su condición de sujetos de derechos, la aplicación de los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño y se ha vigilado el cumplimiento de las recomendaciones que el Comité de los Derechos del Niño ha efectuado al Estado peruano en diferentes materias.

Dentro de la larga y compleja agenda pendiente en materia de niñez y adolescencia, en el 2016 la Defensoría priorizó sus acciones en temas de acoso escolar, salud sexual, violencia y castigo físico humillante, entre otros que se repasan en las siguientes páginas.

### › ACOSO ESCOLAR (*BULLYING*)

La violencia contra los niños, niñas y adolescentes en la escuela, especialmente el acoso escolar, afecta gravemente su adecuado desarrollo y bienestar integral y, por ende, su proceso de formación escolar. Esta situación merece respuestas urgentes del sector Educación, entre ellas, el cumplimiento e implementación de la Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas, y su reglamento (Ley N° 29719), vigentes desde los años 2011 y 2012, respectivamente.

Las oficinas defensoriales de Ayacucho, Cusco, Junín, Ucayali y Tacna, así como el Módulo Defensorial de La Merced, supervisaron las instituciones educativas (IE) en sus jurisdicciones. Realizaron recomendaciones sobre el cumplimiento de la Ley N° 29719, respecto de la obligación de contar con el libro de incidencias, la afiliación al Sistema Especializado en Reporte de Casos sobre Violencia Escolar (SíseVe) y la implementación del comité de tutoría y convivencia democrática.

Adicionalmente, diversas oficinas defensoriales como las de Ayacucho, Arequipa, Callao, Cusco, Huancavelica, Junín, Pasco y Tacna han realizado actividades de promoción (charlas y talleres de capacitación), dirigidas a estudiantes, docentes, tutores, especialistas de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), y Direcciones Regionales de Educación (DRE), con la finalidad de sensibilizar sobre la materia y difundir la normatividad vigente.

Para elaborar un diagnóstico sobre la implementación de la Ley N° 29719, la Defensoría del Pueblo realizará una supervisión a nivel nacional en julio del 2017.

Es importante recordar que el Comité de los Derechos del Niño expresó su preocupación respecto al incremento de la gravedad y de la frecuencia del acoso y de la violencia en las escuelas. En esa medida, recomendó garantizar la aplicación efectiva de la Ley Antibullying y la Estrategia Nacional contra la Violencia en las Escuelas.

### › ADOLESCENTES EN CONFLICTO CON LA LEY PENAL

El Decreto Legislativo N° 1204 del 23 de setiembre del 2015 significó un retroceso en la regulación normativa sobre adolescentes en conflicto con la ley penal, ya que responde a un enfoque punitivo. Entre otros aspectos cuestionables, aumentó considerablemente la sanción de internamiento (hasta 10 años), impuso medidas de incomunicación y aislamiento para adolescentes, incrementó el plazo para la internación preventiva y limitó el derecho a impugnar las decisiones de traslado a centros juveniles.

Con el propósito de superar la indebida regulación del sistema penal juvenil, el 6 de enero del 2016, la Defensoría del Pueblo recomendó al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: "[...] Evaluar la modificación del Decreto Legislativo N° 1204, a fin de que las disposiciones sobre justicia penal juvenil guarden concordancia con la política recogida en el Plan Nacional de Prevención y Tratamiento del Adolescente en Conflicto con la Ley Penal 2013-2018" (Oficio N° 006-2016-DP).

En marzo del 2016, el Comité de los Derechos del Niño señaló que el Decreto Legislativo N° 1204 "[...] se basa en un enfoque punitivo y, entre otras cosas, aumenta las penas por los delitos graves cometidos por menores; limita las debidas garantías procesales; establece excepciones respecto de la prohibición del aislamiento; y aumenta la prisión preventiva a 180 días, en tanto que la duración máxima de las actuaciones penales no debe rebasar los 50 días". En atención a ello, recomendó: "Derogar urgentemente el Decreto Legislativo N° 1204 y asegurarse de que su legislación está plenamente en consonancia con los principios y disposiciones de la Convención, particularmente las salvaguardias consignadas en los artículos 37 y 40" (CRC/C/PER/CO/4-5 del 2 de marzo del 2016, párrafo 70, a).

Los cuestionamientos llevaron a que la norma sea derogada por el Decreto Legislativo N° 1348 del 7 de enero del 2017, que aprueba el Código de Responsabilidad Penal de Adolescentes.

Por otro lado, en las visitas realizadas a los centros juveniles, los comisionados/as de la Defensoría tomaron conocimiento de que nueve adolescentes internados en Marcavalle, Cusco, ingresaron a estudiar a centros de estudios superiores y técnicos, pero por falta de recursos económicos no pudieron continuarlos. Ante ello, la Defensoría del Pueblo realizó acciones para que los adolescentes privados de libertad puedan acceder a becas educativas. Por ejemplo, se planteó al Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (Pronabec) que los adolescentes internados en centros juveniles sean beneficiarios del programa de becas, previa excepción del requisito de estado de pobreza o extrema pobreza, debido a su situación vulnerable y custodia del Estado. No obstante, el Pronabec denegó el pedido por considerar que no son población tutelada por el Estado, ya que no se encuentran en una situación de abandono, abuso o explotación, por lo que se continuó realizando las diligencias respectivas.[2]

Los cuestionamientos del Comité de los Derechos del Niño y la Defensoría del Pueblo llevaron a derogar el Decreto Legislativo N° 1204, que no se ajustaba a la legislación internacional de adolescentes en conflicto con la ley penal.

### › CASTIGO FÍSICO Y HUMILLANTE

La prohibición del uso del castigo físico y humillante contra los niños, niñas y adolescentes constituye un avance importante en la lucha contra todas las formas de violencia hacia ellos y ellas (Ley N° 30403, del 30 de diciembre del 2015).

La publicación de esta ley responde a un largo trabajo impulsado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, organizaciones de la sociedad civil, de la cooperación internacional y de la Defensoría del Pueblo. Sin embargo, desde su publicación no se advierten avances significativos al respecto, ya que la implementación de dicha norma aún está en proceso en las entidades del Estado que trabajan con estos grupos vulnerables. Se trata de una situación urgente en una sociedad que tiene al castigo físico y humillante como una práctica cultural y socialmente aceptada.

[2] Para seguir atendiendo esta problemática, en la primera semana del 2017 se llevó a cabo una reunión con la Gerencia Ejecutiva de Pronabec y, además, se envió el Oficio N°007-2017-DP/ADHPD-PAPP solicitando que se analicen los casos de los y las adolescentes internados en centros juveniles, para que puedan acceder a las becas albergue, o en su defecto, se pueda ingresar una nueva modalidad de beca para que no vean limitados sus estudios por factores económicos. Se encuentra pendiente de respuesta.

26,3%
de madres y **24,1%** de padres en el Perú utilizan golpes para castigar a sus hijos e hijas.



12,4%
de madres y **6,8%** de padres en el Perú utilizan palmadas como formas de castigo.

Fuente: INEI. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar – Endes 2015

Con el objetivo de eliminar el castigo físico y humillante en las escuelas, las oficinas defensoriales de Ayacucho, Cusco, Junín, Ucayali y Tacna, así como el Módulo de Atención Defensorial de La Merced, han supervisado instituciones educativas y sostenido entrevistas con las autoridades y los/as estudiantes víctimas. Asimismo, se efectuaron labores de orientación a los directores y directoras sobre el procedimiento que se debe seguir en este tipo de casos y se recomendó la implementación de medidas de protección y prevención.

También se ha coordinado con las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) para verificar el cumplimiento del procedimiento administrativo y el establecimiento de las medidas sancionatorias para el personal educativo responsable. Asimismo, las OD de Ayacucho, Cusco, Huancavelica y Tacna realizaron capacitaciones tanto a escolares como a personal docente para prevenir el castigo físico y humillante en las escuelas.

La Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia sostuvo reuniones con representantes de la Embajada de Noruega desde el mes de febrero del 2016, con el propósito de concretar la visita al Perú de la Defensora del Pueblo para la Infancia de Noruega, Anne Lindboe, país donde la importancia de los temas de niñez y adolescencia ha dado origen al establecimiento de una entidad autónoma especializada. En noviembre, Lindboe se reunió con funcionarios y funcionarias del Estado y de nuestra institución.

> El Comité de los Derechos del Niño recomienda al Estado que garantice la aplicación efectiva de la ley e intensifique esfuerzos para concientizar sobre los efectos físicos y psicológicos perjudiciales de los castigos corporales, y promueva formas positivas, no violentas y participativas de educación.

### › SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA DE ADOLESCENTES

El ejercicio pleno del derecho a la salud sexual y reproductiva de los y las adolescentes sigue siendo un tema de especial preocupación. Ello debido al desconocimiento de dicho derecho por parte de los propios adolescentes y de las y los profesionales de la salud, así como por la falta

de implementación de políticas públicas vigentes como el Plan Multisectorial de Prevención del Embarazo en Adolescentes. Estas y otras situaciones originan que el embarazo adolescente no sea atendido como un grave problema de salud pública, que además de poner en riesgo a madres adolescentes, limita el ejercicio de otros derechos como la educación y el libre desarrollo de la personalidad, y reduce las condiciones de vida y de oportunidades para romper el ciclo de la pobreza.

La Defensoría del Pueblo, junto con el Fondo de Población de las Naciones Unidas, la Universidad Cayetano Heredia y distintas organizaciones de la sociedad civil, promovió la modificación del artículo 4° de la Ley General de Salud, cuya errónea interpretación constituía una barrera para que los y las adolescentes accedan a información, orientación e insumos anticonceptivos sin la autorización de padres, madres o tutores. Como resultado de esta labor, el 2 de setiembre del 2016, el Ministerio de Salud publicó la nueva Norma Técnica de Planificación Familiar (NTS N° 124-2016-MINSA-V.01), que permitirá garantizar el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de adolescentes de acuerdo a estándares internacionales.

Por su parte, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) y la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia elaboraron la "Agenda Legislativa pendiente para la niñez y adolescencia en el Perú (2017-2021)", donde se abordan diversos temas que deben ser tomados en cuenta, entre ellos la reducción del embarazo adolescente.



La Defensora del Pueblo para la Infancia de Noruega, Anne Lindboe, con funcionarios de la Defensoría del Pueblo del Perú.

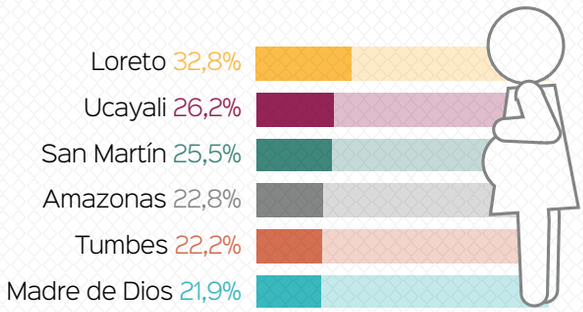
La Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia también realizó mesas de trabajo con los gobiernos regionales y locales de Áncash, Lambayeque, Tacna, Loreto y Madre de Dios, para que sean capacitados y orientados. Asimismo, diversas oficinas y módulos defensoriales han realizado acciones de prevención (charlas de capacitación) sobre prevención del embarazo adolescente, así como de difusión de los derechos de las adolescentes embarazadas para permitir su reinserción escolar y su debida atención en los establecimientos de salud.

Dada la relevancia del tema para la Defensoría del Pueblo, el mes de agosto del 2017 se efectuará una supervisión de los servicios diferenciados de atención integral de salud para adolescentes.

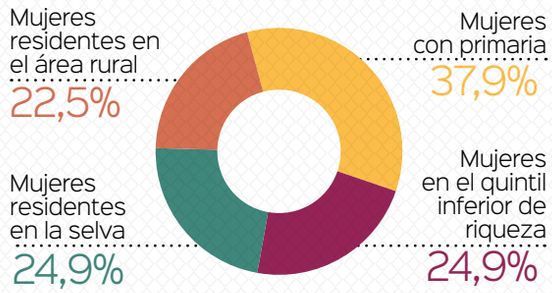


**13,6%**
de peruanas entre 15 y 19 años ya han sido madres o han estado embarazadas por primera vez.

**REGIONES CON MAYOR ÍNDICE DE EMBARAZO ADOLESCENTE**




**MAYORES PORCENTAJES DE EMBARAZO ADOLESCENTE**




Fuente: Endes 2015

### › NIÑOS Y ADOLESCENTES SIN CUIDADOS PARENTALES O EN RIESGO DE PERDERLOS

El 30 de diciembre del 2016 se publicó el Decreto Legislativo para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos (DL N° 1297), norma elaborada por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) con el apoyo técnico de la Defensoría del Pueblo y Unicef-Perú.

El decreto modifica radicalmente la actuación estatal en relación a estos grupos vulnerables en situación de riesgo o desprotección, establece principios rectores de actuación protectora estatal, según lo dispuesto en el artículo 4° de la Constitución. Ello, además, responde a la configuración constitucional del Estado peruano como Estado social.

Asimismo, establece un procedimiento de atención que debe ser asumido por los servicios sociales del Estado, orientado básicamente a: i) reforzar los factores de protección en los casos de riesgo; y ii) lograr la reintegración familiar, una vez removidas las circunstancias que determinaron la separación. Así, distingue entre las situaciones de riesgo y desprotección familiar, y se regulan las medidas de protección según cada caso, incluida la adopción.

También instaura una serie de derechos y garantías para los niños, niñas y adolescentes, los padres y madres o tutores. A su vez, establece la tutela administrativa estatal, formalizando jurídicamente el cuidado del Estado de las personas menores de edad. Aporta una importante novedad al regular el acogimiento de hecho.

Esta norma confirma el aporte de la Defensoría del Pueblo en el proceso de adecuación normativa a los estándares internacionales establecidos en la Convención de las Naciones Unidades sobre los Derechos del Niño y las directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, así como en el cumplimiento de una de las últimas recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño al Estado peruano.

La Defensoría del Pueblo apoyó al MIMP en la elaboración del Decreto Legislativo para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.

### › DERECHO A LA PARTICIPACIÓN INFANTIL

Con el objetivo de contribuir al ejercicio del derecho a la participación infantil, la Defensoría del Pueblo ha constituido el Consejo Consultivo de Niños, Niñas y Adolescentes de la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia (Resolución Defensorial N° 006-2014-DP de mayo del 2014). El comité se reúne el último sábado de cada mes en el local de la Defensoría del Pueblo. Durante el 2016, llevó a cabo diez sesiones desde marzo a diciembre.

El 24 de setiembre el consejo presentó un *flashmob* para sensibilizar a la población en la prevención del uso del castigo físico y humillante. Dicha actividad contó con el apoyo de distintas instituciones como Plan Internacional, Acción por los Niños y la Municipalidad Distrital de Miraflores.

### › PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Desde el año 2012, la Defensoría del Pueblo ha unido esfuerzos con diversas entidades públicas, instituciones privadas y la cooperación internacional para coadyuvar en la protección de los derechos de la niñez y adolescencia en los medios de comunicación. En el 2016 se han realizado capacitaciones a los alumnos y alumnas de las facultades de periodismo y/o ciencias de la comunicación de las Universidades Jaime Bauzate y Meza, Inca Garcilaso de la Vega, Nacional Mayor de San Marcos y de Lima, con la finalidad de promover un adecuado tratamiento informativo de las noticias relacionadas a los niños, niñas y adolescentes, y así evitar su sobreexposición, revictimización o la vulneración de sus derechos.

Asimismo, en el 2016, el Fondo Ítalo Peruano, la Defensoría del Pueblo, Unicef, Acción y Desarrollo, Alternativa, Aspem, Calandria, Cesvi, Fovida y TeatroVivo, promovieron el Primer Concurso Nacional de Periodistas “Periodismo que llega sin violencia”, que reconoció a profesionales que contribuyen a la prevención y denuncia de situaciones de violencia sexual, explotación sexual y violencia escolar que afectan a niños, niñas y adolescentes, respetando, especialmente, sus derechos a la identidad, imagen, intimidad y privacidad. En este concurso, se presentaron 39 informes periodísti-

cos provenientes de ocho regiones: La Libertad, Arequipa, Lima, Piura, San Martín, Ayacucho, Lambayeque y Cusco.

Estas acciones se condicen con las últimas recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño, órgano que ha exhortado al Estado peruano a que vele porque los medios de comunicación y la opinión pública sean conscientes del efecto negativo de los estereotipos y la discriminación en relación con el disfrute de los derechos de los niños. A su vez, le recomienda luchar contra la imagen negativa de los niños en los medios de comunicación, incluidos los niños indígenas y afroperuanos; vele porque los niños tengan acceso a información en idiomas minoritarios; garantice que los niños tengan acceso a medios de comunicación digitales y a la tecnología de la información y de las comunicaciones digitales.




Premiación del concurso "Periodismo que Llega Sin Violencia", promovido por distintas entidades internacionales y nacionales.

## › AGENDA LEGISLATIVA

En el 2016, en el marco del proceso electoral, Unicef consultó a más de 2000 niños, niñas y adolescentes de Apurímac, Cusco, Lima, Loreto y Ucayali sobre los temas que les preocupaban. Basados en sus respuestas, Unicef y la Defensoría del Pueblo promovieron el "Compromiso por la Igualdad de Oportunidades para niños y niñas", suscrito por todos los candidatos presidenciales.

En junio, tomando en cuenta los temas señalados en el compromiso mencionado, la Defensoría del Pueblo y Unicef elaboraron la "Agenda Legislativa pendiente para la niñez y adolescencia en el Perú (2017-2021)", con la finalidad de contribuir a adecuar la legislación interna a las obligaciones asumidas por el Estado peruano en la Convención sobre los Derechos del Niño.

Los temas propuestos giraron en torno a tres ejes: salud (reducción de la anemia y la desnutrición infantil, reducción del embarazo adolescente, y aseguramiento de la disponibilidad de agua y saneamiento); educación (culminación oportuna de la educación primaria y secundaria, y alta capacitación de docentes); violencia y explotación (prevención y reducción de la violencia en todos los espacios, y protección de la niñez y adolescencia sin cuidados parentales); y plan y presupuesto público necesarios (evaluación del Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012-2021, y asignación y ejecución presupuestal). Se desarrolló la situación actual de cada uno de estos temas, los avances realizados por el Estado, las recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño, los proyectos de ley presentados al respecto y las acciones necesarias a realizar desde el Congreso.

> La Defensoría del Pueblo y Unicef promovieron el "Compromiso por la Igualdad de Oportunidades para niños y niñas", suscrito por todos los candidatos presidenciales, y elaboraron la "Agenda Legislativa pendiente para la niñez y adolescencia en el Perú (2017-2021)".

Definidos los partidos y movimientos políticos con representación congresal, la Defensoría del Pueblo y Unicef propiciaron reuniones con todos ellos. Los y las congresistas mostraron especial preocupación por la situación de vulnerabilidad de los niños, niñas y adolescentes en el Perú, existiendo un especial interés por conocer experiencias exitosas, sobre todo de aquellas que han contribuido a mejorar la situación de la primera infancia.

Es importante destacar que, como parte de los compromisos asumidos por los nuevos congresistas, en el seno de la Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad del Congreso de la República, se creó el Grupo de trabajo por la primera infancia, niñez y adolescencia, con la finalidad de priorizar los temas pendientes que urgen ser trabajados de manera articulada entre el poder Legislativo, el poder Ejecutivo y la sociedad civil.

## D. PERSONAS ADULTAS MAYORES

*La Defensoría del Pueblo ha supervisado a nivel nacional las unidades locales de empadronamiento del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh).*

Durante el 2016, la Defensoría del Pueblo atendió 208 pedidos vinculados a los derechos de las personas adultas mayores, siendo la queja más recurrente la negativa o demora en dar información adecuada (47 quejas). El problema del acceso a información suele presentarse en aquellos procedimientos para obtener una clasificación socioeconómica en el Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh) o para acceder a programas sociales.



10% aprox.
de la población peruana (3'118 612 personas) son adultas mayores.

### › ACCESO A LOS PROGRAMAS SOCIALES

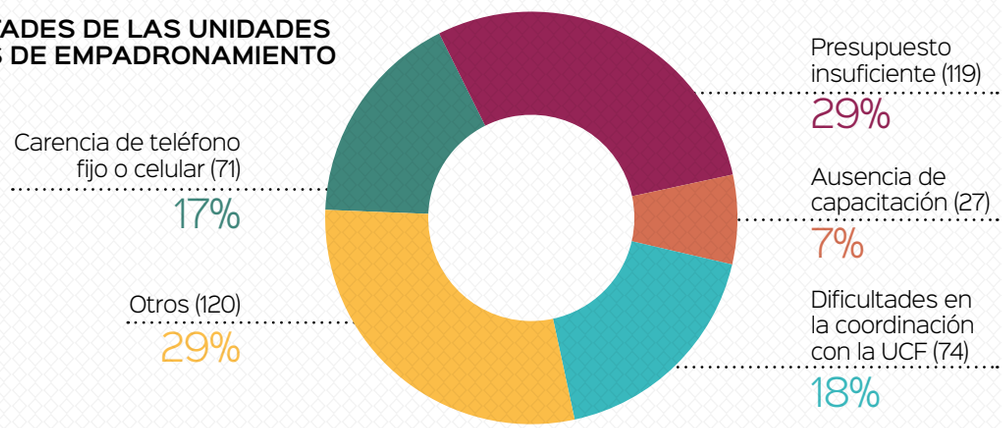
Para acceder a los programas sociales como Pensión 65, se requiere contar con una clasificación socioeconómica (CSE) cuyo trámite se inicia en el gobierno local del domicilio de las personas interesadas y es remitida al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis).

La obtención de la CSE se ha caracterizado por la demora en su emisión, problemas de acceso a la información, así como la falta de coordinación entre los gobiernos locales y el Midis. Esto motivó la publicación del Informe de Adjuntía Nº 012-2016-DP/AAE "Supervisión Nacional a las Unidades Locales de Empadronamiento del Sistema de Focalización de Hogares", donde se evaluaron 206 Unidades Locales de Empadronamiento (ULE) de los gobiernos locales.

**206** UNIDADES LOCALES DE EMPADRONAMIENTO SUPERVISADAS A NIVEL NACIONAL.

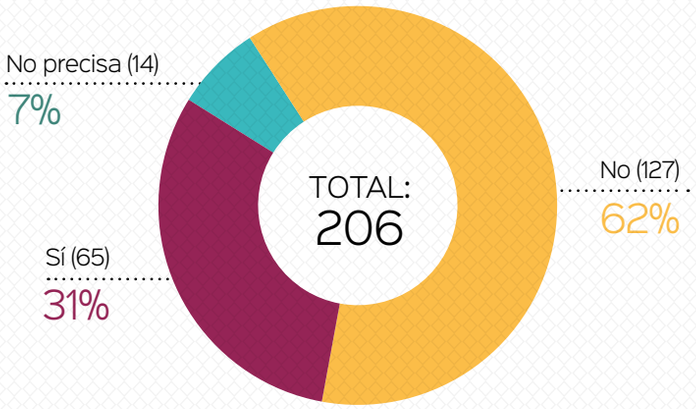
La supervisión permitió identificar las dificultades que afrontan las ULE para el desarrollo de sus obligaciones.

**DIFICULTADES DE LAS UNIDADES LOCALES DE EMPADRONAMIENTO**



Un aspecto central es el presupuestal. 127 ULE (62%) de 206 no recibieron presupuesto para su funcionamiento en el año 2015, situación que fue más frecuente en las municipalidades distritales de zona rural, donde 72 ULE (de las 115 de zona rurales) tuvieron esta dificultad.

**¿SE ASIGNÓ PRESUPUESTO ESPECÍFICO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA ULE?**




71%
(147) ULE tienen personal que realiza empadronamiento de hogares a dedicación exclusiva.

Otro hallazgo importante fue la falta de acceso directo a información detallada del Padrón General de Hogares sobre el estado y resultado de la clasificación socioeconómica, ya que esta situación impide informar adecuadamente a la población sobre el estado del proceso. Gracias a hallazgos como este, recomendamos gestionar ante el Ministerio de Economía y Finanzas la transferencia de presupuesto complementario a los gobiernos locales para garantizar el adecuado funcionamiento de las ULE.

También propusimos que se habiliten canales para el acceso a la información oportuna y completa del Padrón General de Hogares, solicitud que ha sido acogida por el gobierno.

### › ATENCIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN SITUACIÓN DE RIESGO

La efectiva protección de las personas adultas mayores en situación de abandono es un tema prioritario de la Defensoría del Pueblo desde la emisión en el 2014 del Informe de Adjuntía Nº 009-2014-DP/AAE "Propuestas para la efectiva protección de los derechos fundamentales de las personas adultas mayores en abandono".

En el 2016 se realizó una supervisión nacional enfocada en la atención a las personas adultas mayores a 101 sociedades de beneficiencia y una junta de participación vecinal. La supervisión recogió información sobre su organización, el presupuesto destinado a servicios sociales para población en riesgo, así como las acciones realizadas para garantizar la transparencia y los mecanismos de auditoría o control a los que son sometidos.

La supervisión incluyó información sobre los servicios que los adultos mayores reciben de las sociedades de beneficencia y las juntas de participación vecinal a través de los centros de atención residencial, con el objeto de verificar su organización, las condiciones de funcionamiento e infraestructura y la atención que brindan.

Los datos e información de la supervisión se han sistematizado, así como también se ha efectuado un análisis del marco legal que regula las sociedades de beneficencia pública y las juntas de participación vecinal. Los resultados se darán a conocer en el año 2017.

**101** SOCIEDADES DE BENEFICENCIA PÚBLICA SUPERVISADAS A NIVEL NACIONAL.

### › CASOS ILUSTRATIVOS

**Corrección de calificación socioeconómica en el Sisfoh**

El 26 de agosto del 2016 se recibió el petitorio del ciudadano Asunción Escobar Pérez, quien solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo ante la Unidad Local de Calificación de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, en la provincia de Huamanga, Ayacucho (Expediente N° 3654-2016-Ayacucho), por haber sido calificado como no pobre en el Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh).

Atendiendo la petición, se solicitó una entrevista con el responsable de la Unidad Local de Calificación del municipio de Jesús Nazareno, donde se dio a conocer la situación precaria de Asunción Escobar Pérez, que no se condice con la evaluación y calificación socioeconómica que aparece en el Padrón General de Hogares, hecho que trasgrede su derecho a incorporarse a los programas sociales. Por ello, se instó a que sea recalificado. La ULE inició el procedimiento de nueva recalificación, con el ofrecimiento de que en 45 días se tendría el resultado final del Sisfoh con sede en Lima. En el seguimiento del caso se verificó que el recurrente fue recalificado como pobre



extremo desde el 13/12/2016 hasta el 13/12/2019, quedando expedito su derecho de incorporarse al Seguro Integral de Salud (SIS) y al Programa Pensión 65.

**Demora excesiva en atender la solicitud de afiliación al Programa Pensión 65**

El ciudadano identificado con iniciales P.P.B.P. y su esposa A.C. de B., ambos mayores de 70 años, solicitaron su afiliación para ser beneficiarios del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 a la Oficina de la Unidad Territorial del programa en la región Puno. Sin embargo, pese a haber transcurrido cinco años y contar con clasificación económica de pobreza extrema, dicho programa no atendía su pedido (Expediente N° 1678- 2016-Puno).

El caso fue expuesto al Jefe de la citada unidad territorial, requiriendo que se atienda su pedido ante la excesiva dilación del procedimiento sin que exista una respuesta. Ante ello, el programa dispuso la priorización de la afiliación de los ciudadanos al programa Pensión 65.

Como resultado, se constató que en el padrón de beneficiarios del programa Pensión 65, correspondiente al bimestre noviembre-diciembre del 2016, se incorporó como beneficiarios a las dos personas adultas mayores.

## E. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

*La Defensoría del Pueblo es un mecanismo nacional independiente encargado de promover, proteger y supervisar la aplicación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

Continuamos trabajando por la defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad, promoviendo la adecuación de la normatividad interna, además de fomentar el desarrollo de políticas públicas que reconozcan la capacidad jurídica de todas las personas con discapacidad, así como la implementación adecuada de la política de educación inclusiva y de salud mental comunitaria.

### › DERECHO AL RECONOCIMIENTO DE LA CAPACIDAD JURÍDICA

El Estado peruano, para adecuarse a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), promulgó en el año 2012 la Ley general de la persona con discapacidad (Ley N° 29973). Sin embargo, aún se encuentra pendiente la adecuación de la normativa interna y el desarrollo de políticas públicas que reconozcan la capacidad jurídica de las personas con discapacidad. Asimismo, ha continuado la interdicción judicial por la condición de discapacidad.

Cabe destacar que en los registros de la Sunarp hay 10 884 partidas con el acto de interdicción civil. De estos, 6947 fueron registrados a partir del 2008, cuando entró en vigencia la CDPD. En el 2016 hemos observado un incremento de las partidas, con un total de 915.

Con el propósito de modificar el Código Civil y adaptarlo a la Ley general de la persona con discapacidad, durante el 2016 la Defensoría realizó actividades en la Comisión de Justicia y Derechos Humanos, así como con la Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad del Congreso de la República, en los temas relativos a la modificación del Código Civil. Las reuniones con dichas comisiones tuvieron el objetivo de coadyuvar a clarificar el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, así como el sistema de apoyos y salvaguardias.

Por otro lado, hemos desarrollado acciones para impulsar el control de convencionalidad a nivel jurisdiccional. Para ello, en el mes de julio participamos en el pleno jurisdiccional de familia en la Corte Superior de Justicia de El Santa, que tuvo como resultado que los magistrados acuerden implementar el artículo 12° de la CDPD en los procesos a su cargo.

Asimismo, en octubre promovimos una reunión de trabajo con magistrados/as de la Corte Superior de Justicia del Cusco sobre justicia, derechos humanos y capacidad jurídica, donde participaron magistrados civiles, penales y mixtos, además de defensores públicos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La reunión concluyó con la firma de un acta donde los magistrados acordaron aplicar el control de convencionalidad en reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad y brindar los ajustes razonables que se requieran en los procesos. Además, acordaron emitir resoluciones con lenguaje claro, sencillo y de lectura fácil, así como solicitar a la Corte Superior la realización de un pleno regional y otro nacional sobre capacidad jurídica. Demandaron al Congreso de la República y al Poder Ejecutivo realizar modificaciones legislativas y administrativas conforme al artículo 12° de la CDPD.

Finalmente, con el objetivo de apoyar la armonización de la legislación interna, en noviembre y diciembre asistimos a tres reuniones con los grupos de trabajo conformados en el Ministerio de Justicia para proponer modificaciones al Código Civil, al Código Procesal Civil y al Código Procesal Constitucional, con el fin de que se incluya la perspectiva de la CDPD.

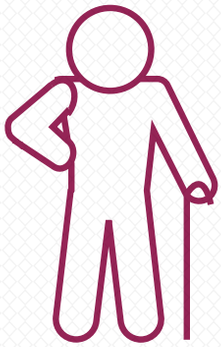
### › DERECHO A LA SALUD MENTAL

El Gobierno Regional de Loreto y el Ministerio de Salud aceptaron la propuesta de la Defensoría del Pueblo en el 2015 y procedieron al cierre definitivo del Centro de Rehabilitación del Enfermo Mental de Iquitos (Cremi), debido a que los pacientes se encontraban institucionalizados desde hace 20 años en condiciones deplorables (desnudos, encerrados en celdas con candados, sin medicamentos, con historias clínicas sin llenar por años, sin colchones ni agua) que afectaban su integridad, dignidad, salud y demás derechos conexos.

Entre enero y marzo del 2016, estas personas fueron trasladadas a cinco hogares protegidos de Iquitos. Dichos hogares son residencias comunitarias para personas con discapacidad mental que no poseen las habilidades para vivir de manera independiente y no cuentan con el apoyo de sus familias. La Defensoría del Pueblo constató en marzo que en cada uno de estos hogares viven aproximadamente seis personas y se les garantiza una atención ambulatoria que propicia su inclusión social.

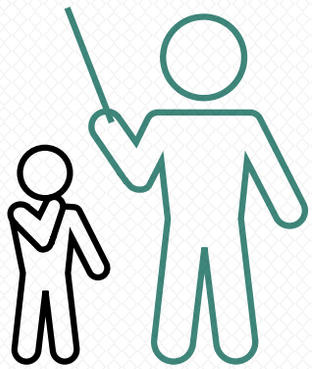
> El Centro de Rehabilitación del Enfermo Mental de Iquitos fue cerrado por una propuesta de la Defensoría del Pueblo, debido a las condiciones deplorables en que vivían los pacientes.

Esta medida es un precedente importante para el proceso de desinstitucionalización de pacientes psiquiátricos que se encuentran internados en establecimientos especializados por tiempo prolongado, como es el caso de los hospitales Víctor Larco Herrera, Hermilio Valdizán, entre otros, lo que constituye una vulneración a derechos fundamentales como la libertad e integridad personal, y atenta contra el reconocimiento de su capacidad jurídica.



**20%**
de la población adulta y adulta mayor del Perú presenta algún tipo de trastorno mental, principalmente depresión, trastorno de ansiedad y alcoholismo.

**20%**
de los niños y niñas del país tienen problemas severos de comportamiento y problemas de aprendizaje.



**90%** de personas con problemas de salud mental no recibe atención especializada, y la brecha es más amplia en la población con pobreza y pobreza extrema, sin mencionar que estos son más propensos a presentar estos síntomas.

Fuente: Minsa

### › PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD SEVERA

En el 2015 se creó el Programa de Pensión por Discapacidad Severa, cuyo objeto es otorgar una pensión no contributiva a cargo del Estado a personas con discapacidad severa en situación de pobreza (Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP). Durante el año 2016, el Programa se implementó en nueve regiones: Amazonas, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Loreto, Pasco, Tumbes y Huánuco, beneficiando a 3759 personas (Resolución Directorial N° 016-2016-MIMP/PPDS-DE del 21 de diciembre), aunque solo alcanza al 7,8% de potenciales beneficiarios en las nueve regiones indicadas, que reúnen la condición de discapacidad severa y pobreza, que asciende a 46 028 personas según cifras del Enedis 2012 y Enaho 2014.

La Defensoría del Pueblo detectó problemas respecto a 560 niños, niñas y adolescentes que no podían acceder al cobro de la pensión en el Banco de la Nación, debido a que se exigía que sus padres o madres cuenten con una resolución judicial de autorización del pago, mientras la cuenta bancaria se encontraba a nombre del niño o niña beneficiario de la pensión. Ante esto, recomendamos al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) eliminar todo tipo de barreras administrativas y legales, a fin de garantizar que los y las menores de edad accedan al cobro de la pensión. Entre las medidas se planteó coordinar con el Banco de Nación para que no se exija el requisito de autorización judicial para el cobro de la pensión. Asimismo, se recomendó implementar un sistema de apoyos sencillos, gratuitos y flexibles para personas con discapacidad mental o intelectual que no puedan expresar de manera clara su voluntad (Oficio N° 0244-2016/DP del 28 de junio del 2016).

> La Defensoría del Pueblo detectó problemas respecto a 560 niños, niñas y adolescentes que no podían acceder al cobro de la pensión en el Banco de la Nación, que el MIMP resolvió con celeridad modificando el decreto supremo.

Adicionalmente, manifestamos al Presidente Ejecutivo del Banco de la Nación que la exigencia de autorización judicial para hacer efectivo el cobro de la pensión por discapacidad severa contradice la finalidad del programa, que busca elevar la calidad de vida de las personas con discapacidad y pobreza extrema. Se le recomendó evaluar dicha situación tomando en cuenta su especial situación de vulnerabilidad, y adoptar las medidas correspondientes para hacer posible el cobro efectivo de la pensión (Oficio N° 0249-2016/DP del 30 de junio del 2016).

El MIMP aceptó nuestra recomendación y emitió el Decreto Supremo N° 007-2016-MIMP el 24 de julio, que modifica el anterior, estableciendo criterios para la entrega de la pensión no contributiva para el caso de beneficiarios mayores de edad que no pueden expresar su voluntad y de beneficiarios menores de edad, facilitando que familiares puedan hacer efectivo el cobro de la pensión sin autorización judicial, previa autorización y monitoreo.

En el mes de setiembre detectamos que algunos potenciales beneficiarios/as del programa no fueron incluidos en la lista de beneficiarios debido a razones presupuestarias. Ante ello, recomendamos a la Directora Ejecutiva del Programa de Pensión por Discapacidad Severa del MIMP tomar las medidas para incluir a las personas que cuentan con certificado de discapacidad severa y se encuentran en condición de pobreza (Oficio N° 020-2016-DP/ADHPD-PDEPRODIS del 22 de setiembre del 2016). En respuesta, el MIMP solicitó un incremento del presupuesto asignado al Programa para el año 2017, en base al cual se garantizará la inclusión de nuevas personas beneficiarias, tomando en cuenta los índices de pobreza, la disponibilidad presupuestal y normas técnicas internas para aplicar los criterios de selección de los beneficiarios (Oficio N° 220-2016-MIMP/DVMPV-PPDS-DE).

### › DERECHO A AJUSTES RAZONABLES EN EL EMPLEO

En junio del 2016, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) aprobó la norma técnica para el diseño, implementación y ejecución de ajustes razonables para el empleo de personas con discapacidad en el sector privado (Resolución Ministerial N° 127-2016-TR del 28 de junio del 2016).

Nuestra institución participó en reuniones de trabajo, donde planteó que los ajustes razonables de la norma, tanto para la selección como el desempeño laboral sean a requerimiento del propio trabajador/a con discapacidad, y que bajo ninguna circunstancia supongan una carga económica para el trabajador. Las propuestas fueron recogidas en la norma técnica. Los ajustes razonables son modificaciones y adaptaciones que en algunos casos se requiere para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio de todos los derechos humanos en igualdad de condiciones.

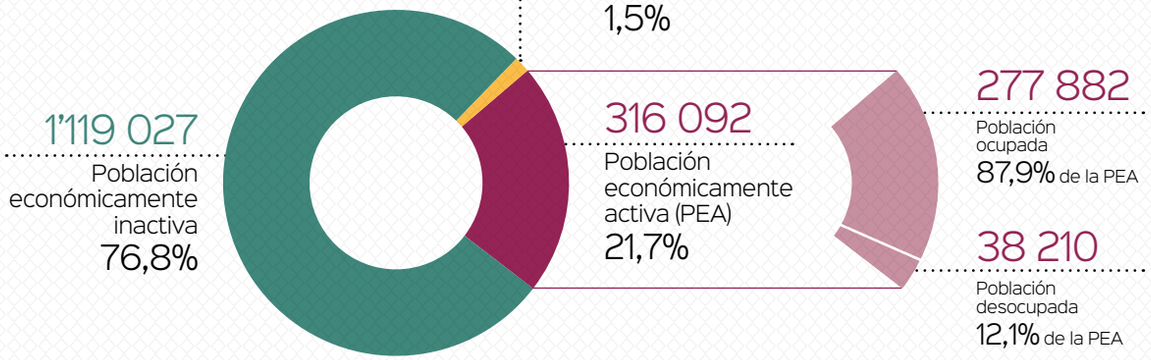
Respecto a los ajustes razonables para el sector público, la Defensoría del Pueblo reiteró al Ministerio de Educación (Minedu) la obligación de realizar ajustes razonables en el empleo para docentes y trabajadores con discapacidad y sus familiares, en cumplimiento de lo establecido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Oficio N° 003-2016- DP-ADHPD/PDEPRODIS del 15 de enero del 2016). El Minedu respondió que en su sector no se puede cambiar la función de docente a labores administrativas, ya que conllevaría la creación de un nuevo cargo. Sin embargo, reconoció la necesidad de que la autoridad competente emita una norma.

La Defensoría del Pueblo participó en la elaboración de la Política Nacional de Oportunidades de Empleo para Personas con Discapacidad.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo recomendó a la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir) la elaboración de normas técnicas que establezcan criterios para la realización de ajustes razonables y el cumplimiento de la cuota de empleo para personas con discapacidad en el sector público, incluyendo a los docentes con discapacidad o que tienen a su cargo familiares con discapacidad comprobada. Dichas recomendaciones se presentaron mediante el Informe N° 001-2016-P/ADHPD-PDEPRODIS, sobre el ejercicio del derecho al trabajo de las personas con discapacidad y el cumplimiento de la cuota de empleo en el sector público.

De otro lado, durante noviembre y diciembre la Defensoría del Pueblo participó en la elaboración de la Política Nacional de Oportunidades de Empleo para Personas con Discapacidad, organizada por el MTPE. Propusimos mejorar la formación y la cualificación profesional para garantizar las posibilidades de acceso y permanencia de las personas con discapacidad al mercado laboral; brindar asesoramiento a los empleadores sobre las posibilidades y beneficios derivados de la contratación de personas con discapacidad, el análisis de los requerimientos de los puestos de trabajo y la selección de postulantes; brindar asesoría para la adaptación de centros de formación o trabajo, a fin de garantizar la accesibilidad y la implementación de ajustes razonables; capacitar a los empleadores sobre gestión de la discapacidad en los centros de trabajo; entre otros. A la fecha, los aportes alcanzados se encuentran en proceso de evaluación para su incorporación en la Política Nacional de Oportunidades de Empleo para Personas con Discapacidad.

**CONDICIÓN DE OCUPACIÓN DE LA POBLACIÓN CON ALGUNA DISCAPACIDAD**




Fuente: INEI – Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad, 2012

### › DERECHO A LA EDUCACIÓN INCLUSIVA

La Defensoría del Pueblo realizó acciones para el acceso a la educación de calidad para estudiantes sordos. Para ello, insistimos en la importancia de cumplir con reglamentar la Ley que otorga el reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana (Ley N° 29535 del 21 de mayo del 2010).

En el año 2015 la Defensoría del Pueblo convocó a una mesa de trabajo con los ministerios de Educación, Cultura y Desarrollo e Inclusión Social, el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (Conadis) y representantes de la sociedad civil, con el fin de elaborar una propuesta consensuada de reglamento para el reconocimiento oficial de la lengua de señas, que tuvo como resultado un proyecto remitido a la Dirección de Educación Básica Especial del Minedu. En julio del año 2016, luego de reiteradas intervenciones de la Defensoría del Pueblo, que solicitó la emisión del reglamento, se logró su prepublicación (Resolución Ministerial N° 162-2016-MIMP del 27

de julio del 2016). La propuesta toma como base la inicialmente consensuada en la mesa de trabajo convocada por la Defensoría, sin embargo, en algunos aspectos no logra asegurar el cumplimiento de las obligaciones del Estado estipuladas en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD).

Entre los aspectos centrales planteados está la profesionalización de los intérpretes en lengua de señas, la accesibilidad a los servicios públicos y la educación de estudiantes sordos. La Defensoría del Pueblo objetó, ante el MIMP y el Minedu, la falta de claridad en el reconocimiento de derechos en diversos artículos de su propuesta.

Las recomendaciones presentadas por la Defensoría del Pueblo fueron evaluadas y respondidas por el MIMP y el Minedu, brindando alcances que no se encaminaban al aseguramiento de derechos (Oficio N° 1094-2016-MINEDU/VMGP-DIGESE-DEBE del 11 de octubre y Oficio N° 2010-2016-MIMP/SG del 22 de noviembre del 2016). En ese sentido, en los últimos meses del año impulsamos nuevas reuniones de trabajo con representantes de Conadis, el Minedu y de la comunidad sorda, donde se insistió en avanzar hacia una reglamentación acorde con la CDPD. A la fecha, los aportes de la Defensoría del Pueblo al contenido final del reglamento se encuentran en evaluación.

**60,5%** DE NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES CON DISCAPACIDAD NO ESTUDIAN EN CENTROS EDUCATIVOS CON ACCESOS INCLUSIVO NI RECIBEN EDUCACIÓN DE CALIDAD.

### › CASOS ILUSTRATIVOS

**Discriminación a estudiante con discapacidad intelectual**

El ciudadano Andrés Bazán Ayala presentó queja contra la IE N° 34010 Daniel Alcides Carrión del distrito de Huancabamba, provincia de Oxapampa, en favor de su hijo con discapacidad intelectual, de iniciales L.B.T., que cursaba el segundo grado de educación primaria, ya que desde el año 2015, el director solo le permitió asistir a clases los días miércoles y viernes, de 4:00 a 5:00 pm, por ser un niño con necesidades educativas asociadas a la discapacidad (Expediente N° 447-2016-OD-Pasco).

La Defensoría del Pueblo solicitó al director de la institución educativa que nos informe sobre la situación académica del niño L.B.T. (Oficio N° 317-2016-DP/OD-PASCO del 12 de abril del 2016). Al no obtener respuesta, se informó al Director de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Oxapampa la situación del estudiante. Recomendamos garantizar su derecho a la educación, permitiendo que participe en todas las actividades curriculares y extracurriculares (Oficio N° 440-2016-DP/OD-Pasco del 25 de mayo del 2016).

Adicionalmente, se recomendó disponer, de ser necesario, el apoyo complementario del Servicio de Apoyo y Asesoramiento para la Atención de las Necesidades Educativas Especiales (Saanee), para fortalecer el desarrollo de capacidades y habilidades que permitan alcanzar los logros de aprendizaje, con la participación del docente de aula y la familia.

Gracias a la intervención defensorial, el director de la IE Daniel Alcides Carrión dejó de limitar la asistencia del niño L.B.T. quien pudo recibir clases con los demás niños en igualdad de condiciones, hecho constatado en la visita de supervisión del 14 de setiembre del 2016. Además, se verificó que L.B.T. se encuentra debidamente registrado en el Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (Siagie) y que el Saanee efectuó el acompañamiento a la IE, lo que permitió realizar las adecuaciones correspondientes para garantizar el logro de los aprendizajes.

A partir de este caso, hemos realizado un trabajo coordinado con la UGEL de Oxapampa, a fin de garantizar el acompañamiento de los equipos del Saanee a las instituciones educativas que tienen al menos un estudiante con necesidades educativas especiales por condición de discapacidad.

> La intervención defensorial en la IE Daniel Alcides Carrión de Oxapampa permitió que un estudiante con discapacidad intelectual reciba clases en igualdad de condiciones con los demás niños.

**Denegación de ajustes razonables en el empleo a familiar que es apoyo directo de persona con discapacidad**

La docente Liliana Flores Espinoza solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo, respecto a la implementación de ajustes razonables en el horario y condiciones de trabajo, al ser madre y apoyo directo de un joven con discapacidad que requiere atención y terapias constantes programadas dentro de su horario de trabajo (Expediente N° 1880-2015/DP-OD Callao).



La señora Flores solicitó los ajustes razonables a la Directora de la Institución Educativa N° 5013 José Gálvez Barrenechea y posteriormente a la Dirección Regional de Educación del Callao (DREC). Luego de la intervención defensorial en mayo del 2015, la DREC autorizó su destaque a la Biblioteca Escolar del Callao, así como la implementación de ajustes que permiten la flexibilidad en su horario de trabajo. Sin embargo, no se ha cumplido con emitir una resolución que reconozca formalmente los ajustes razonables en el empleo por razón de su condición de apoyo directo de persona con discapacidad, que permita acceder a todos los derechos. A la fecha, el desarrollo de este caso se encuentra en seguimiento.

La Defensoría del Pueblo expresó al Viceministro de Gestión Pedagógica su preocupación respecto a los y las docentes que son apoyo directo de personas con discapacidad, manifestando la necesidad de que el Minedu asegure los derechos de las personas con discapacidad y sus familiares, asumidas con la ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Oficio N° 019-2015-DP/ADHPD-PDEPRODIS del 30 de octubre del 2015, reiterado el 15 de enero del 2016, mediante Oficio N° 003-2016-DP-ADHPD/PDEPRODIS).

En reunión con funcionarios de Servir del 26 de agosto del 2016, se coincidió en la necesidad de trasladar a la práctica las obligaciones sobre ajustes razonables en el empleo para familiares que prestan apoyo directo a personas con discapacidad, en particular los docentes, al amparo del artículo 5° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Se está trabajando en modificaciones normativas y desarrollo específico en coordinación con el Conadis.

## F. PERSONAS LGTBI

*El Informe Defensorial sobre la necesidad de una política pública para la igualdad en el Perú es el primer documento oficial que analiza la situación de la población LGTBI de manera transversal.*

Frente a la situación de invisibilidad y desprotección del Estado hacia las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex (LGBTI) en el Perú, la Defensoría del Pueblo elaboró en el 2016 el Informe Defensorial N° 175 "Derechos Humanos de las personas LGBTI: Necesidad de una política pública para la igualdad en el Perú". Se trata del primer documento oficial que aborda la situación de la población LGBTI transversalmente.

El informe incide especialmente en la atención prioritaria de la salud de las personas LGBTI y la identidad de las personas trans, evaluada a la luz de los principales estándares internacionales de derechos humanos.

Advertimos una alta tasa de mortalidad, baja cobertura del tratamiento antirretroviral y la falta de una visión integral con enfoque diferencial. Por ello, se recomendó al Ministerio de Salud incrementar el presupuesto de la Estrategia Sanitaria de VIH/Sida e implementar en sus políticas servicios específicos sobre salud sexual, reproductiva y mental, entre otros.

En relación al derecho a la identidad de género de las personas trans, se evidenciaron obstáculos en los procesos judiciales para lograr su cambio de nombre y/o sexo, tales como: criterios diferentes y contradictorios de los jueces, requerimientos para presentar pericias psicológicas o psiquiátricas, falta de claridad sobre la competencia y vía procedimental, dilación y costos del proceso, así como la oposición a este tipo de demandas del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec).

Por tal motivo, y con ocasión de una demanda de amparo, la Defensoría del Pueblo presentó un informe al Tribunal Constitucional, quien en noviembre del 2016 emitió una sentencia que dejó sin efecto su doctrina jurisprudencial anterior, que consideraba al transexualismo como una patología. A su vez, dispuso que los jueces puedan evaluar el cambio de sexo y nombre de las personas trans vía un proceso sumarísimo.

El informe también resalta la necesidad del establecimiento de políticas públicas orientadas a atender debidamente las demandas de la población LGBTI, la generación de datos oficiales y actualizadas sobre los atentados que se cometen contra su integridad, y la aprobación de leyes que reconozcan sus derechos.

**4**
personas han fallecido por VIH/Sida al 2015, 2 de las cuales serían LGBTI, según estimados del MINSA.

**38**
muertes de personas LGBTI entre los años 2012 y 2014, de acuerdo al Minjusdh.

**24**
afectaciones a la vida e integridad, entre enero 2013 y marzo 2014, reportó la CIDH.

## G. PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD Y AFECTACIONES A LA LIBERTAD E INTEGRIDAD

*La intervención de la Defensoría llevó a promulgar el Decreto Supremo que aprueba la atención oportuna de hijas e hijos menores de edad de madres internas en establecimientos penitenciarios.*

### › FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA PENITENCIARIO

Una problemática general de nuestras cárceles es el hacinamiento, con la excepción del reformado penal de Moquegua. Esta situación imposibilita que los internos e internas puedan tener condiciones carcelarias adecuadas y recibir un tratamiento penitenciario pertinente. Sumado a esto, existen irregularidades en la clasificación, ubicación y permanencia de los internos/as en sus celdas y pabellones, lo que genera una desigualdad entre ellos y ellas, ya que conviven en penales hacinados.

Los comisionados/as de la Defensoría del Pueblo detectaron otros problemas en los servicios de alimentación, en el control de los contratos con las empresas concesionarias y en la calidad de los alimentos que se brinda a los internos, lo que llevó a formular recomendaciones al personal administrativo y directivo de los penales visitados.

También se reportaron problemas puntuales. En el establecimiento penitenciario de Trujillo-varones no se utilizan los equipos o materiales médicos para la atención, pese a que han sido dados por la administración penitenciaria. En los penales de Trujillo-mujeres y en Huaral tienen problemas en la ubicación y recojo de residuos sólidos y aguas residuales, razón por la que la Defensoría del Pueblo realizó las coordinaciones correspondientes con los gobiernos locales.

También se realizaron supervisiones a los penales del Callao (el 10 de marzo) y Miguel Castro Castro (el 21 de junio), para verificar la ubicación de los internos. Los hallazgos fueron transmitidos a las autoridades competentes. Además, en nuestras visitas a los establecimientos médicos, en particular en Trujillo y La Merced, se ha exigido que los equipos médicos sean empleados adecuadamente, para evitar que se agraven las enfermedades por la falta de atención.

#### • Seguimiento a la implementación de las Reglas de Bangkok

Las Reglas de Bangkok (Reglas de las Naciones Unidas para el tratamiento de las reclusas y medidas no privativas de la libertad para las mujeres delincuentes), publicadas en el año 2011, han sido implementadas en nuestro país de manera parcial y deficiente, según muestran las supervisiones realizadas por nuestra entidad. Tampoco se observó que haya sido adoptado el enfoque de género

dentro del tratamiento penitenciario. Así, en las visitas regulares a los penales de Mujeres de Chorrillos y Anexo de Chorrillos, se verificó la carencia de atención médica especializada para las internas. La situación de sus hijos e hijas menores que viven con ellas también es crítica.

Esta situación llevó a que la Defensoría del Pueblo participe en la Mesa de Trabajo de Género, organizada por el Instituto Nacional Penitenciario (INPE). Nuestros aportes impulsaron la Directiva N°012-2016-INPE-DTP, que implementa las Reglas de Bangkok en el servicio penitenciario.

Por otro lado, con la colaboración de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, en setiembre del 2016 se publicaron tres videos institucionales en nuestro canal institucional de YouTube, donde se evidencian las problemáticas de mujeres en cárceles: mujeres con hijos, mujeres extranjeras y mujeres adultas mayores y con discapacidad. La circulación y sensibilización a la población sigue siendo acogida y difundida con éxito.

Finalmente, se realizaron visitas de supervisión a los ambientes de cuna del penal de Chorrillos para verificar la permanencia de los niños y niñas que acompañan a sus madres en el penal.

Los aportes de los especialistas de la Defensoría del Pueblo impulsaron la promulgación del Decreto Supremo N° 006-2016-MIMP: "Protocolo Intersectorial entre el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y el Instituto Nacional Penitenciario para la atención oportuna de hijas o hijos menores de edad de las madres internas en Establecimientos Penitenciarios", orientado a la atención y protección de los niños y niñas de las mujeres internas.

**• Abuso de autoridad y atentado contra la integridad personal**

El caso más resaltante se dio en la región Cajamarca, donde el Subdirector del penal tiene varias investigaciones por abuso de autoridad y maltratos en el Ministerio Público. Los casos de maltrato en contra de los internos han disminuido, pero un grupo de las denuncias formuladas han sido archivadas por el Ministerio Público. También persiste la negativa de los médicos legistas de aplicar el Protocolo de tortura durante la revisión médico legal.

**• Personas con discapacidad internas en penales**

Los internos e internas con discapacidad son un grupo invisible incluso para el propio sistema penitenciario. No han recibido la acreditación del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) y menos aún tienen acceso a los beneficios que les corresponde por ley. Por ello, se inició un plan piloto con la población con discapacidad del establecimiento penitenciario Miguel Castro Castro, lo que permitió conocer las principales demandas de los internos.

**• Falta de acceso a la justicia de internos que no hablan español**

La Defensoría del Pueblo detectó que los internos e internas de las regiones con un idioma o dialecto distinto al español tienen una barrera lingüística para acceder al servicio de justicia y conocer el estado de sus procesos. Ante ello, se visitó a los presidentes de las cortes superiores de justicia para exigir el buen trato hacía los recurrentes y que se les brinde las facilidades de un intérprete para acceder a toda la información referente a sus procesos judiciales. Además, para la atención al público se ha previsto que algunas de nuestras oficinas cuenten con personal que conoce el idioma o dialecto que se utiliza en su jurisdicción.

### › AFECTACIONES A LA LIBERTAD

La Defensoría identificó cuatro problemas que inciden en la vulneración de este derecho: inadecuada identificación de las personas procesadas; no levantamiento oportuno de las órdenes de captura y de los mandatos de detención por las autoridades judiciales; demora en el traslado de requisitoriados a las sedes judiciales; y emisión de órdenes de captura empleando solo la información del Reniec.

A fin de atender oportunamente los casos de inadecuada identificación, se recomendó la creación de una Ficha Única de Inscripción de Requisitoria, y que la expedición, anotación y ejecución de la detención preliminar, prisión preventiva y conducción compulsiva se realice por medios digitalizados. La recomendación fue acogida por el Poder Judicial, al aprobarse el Proyecto "Requisitoria electrónica (RQs)" (Resolución Administrativa Nº 148-2016-P-CE-PJ).

La Defensoría del Pueblo ha difundido los alcances de la Directiva Nº 001-2013-CE PJ "Procedimiento para la Ejecución de Audiencias Virtuales", debido a que un grueso sector de la judicatura desconoce su contenido, y, en consecuencia, su uso es reducido.

Propuestas de la Defensoría del Pueblo fueron acogidas en el Proyecto "Requisitoria electrónica (RQs)" aprobado por el Poder Judicial.

### › INTEGRIDAD PERSONAL

En el 2016, la Defensoría registró afectaciones al derecho a la integridad personal, referidas básicamente a la actuación de la Policía Nacional del Perú (PNP), las Fuerzas Armadas y el INPE. A fin de afrontar esta problemática, la institución realiza constantes visitas de supervisión a establecimientos penitenciarios, bases militares y dependencias de la PNP.

Con respecto a las políticas de prevención, la Oficina Defensorial de Ayacucho ha realizado campañas de orientación a los internos/as, para que denuncien hechos que afecten su integridad personal. Como política institucional, todos los casos de posible tortura son comunicados de inmediato al Ministerio Publico para que realicen la investigación correspondiente.

### › ROL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO COMO MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA

Mediante la Ley Nº 30394, publicada en diciembre del 2015, se designó a la Defensoría del Pueblo como el órgano encargado de implementar y ejecutar el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (MNPT). El Mecanismo forma parte de un sistema dual de prevención de la tortura y malos tratos, instaurado por las Naciones Unidas con el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros malos tratos (Opcat), con vigencia en el Perú desde el 14 de octubre del 2006.

A partir de su designación, nuestra institución ha solicitado el presupuesto e implementado acciones que le permitan cumplir con sus nuevas funciones. Cabe destacar que si bien la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2017 (Ley Nº 30518) incrementó el presupuesto institucional, no destinó un monto específico para la implementación del Mecanismo. Aunque los recursos financieros son reducidos, se ha creado la Dirección del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos crueles en la institución.

Estando vigente la regulación que dispone que sea la Defensoría la entidad que asume las funciones del MNPT, conforme a las prescripciones legales dispuestas en la ley, procedemos a presentar ante el Congreso de la República el Informe Anual, en el que precisamos las actuaciones realizadas para su implementación y pleno funcionamiento.

**› CASO ILUSTRATIVO**

**Afectación del derecho a la libertad por indebida identificación**

El 10 de abril del 2016, se realizó una visita a la sede de la Policía Judicial de Ayacucho, a fin de verificar la situación de los detenidos. En esta supervisión se constató que el ciudadano identificado con las iniciales G.P.H. permanecía detenido desde el 7 de abril debido a una orden de la Sala Penal Nacional (Expediente N° 1040-2016 Ayacucho).

En la entrevista personal con el afectado, este manifestó que la detención obedecía a una confusión con su hermano de iniciales H.P.H., quien estuvo comprendido en un proceso penal por terrorismo aproximadamente en el año 1982. Empero, esta persona se encuentra desaparecida e inscrita como fallecida en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Al revisar el expediente judicial, la Defensoría estableció que la orden de detención fue efectivamente girada contra el hermano. Al informar sobre la situación al órgano jurisdiccional, dispuso la inmediata libertad del recurrente y el cierre del proceso penal.

## H. PUEBLOS INDÍGENAS

*El Estado ha incorporado varias propuestas de la Defensoría del Pueblo en políticas y legislación que benefician a las comunidades campesinas y nativas.*

**› DERECHO A LAS TIERRAS Y TERRITORIO**

El Estado ha implementado medidas para que se reconozca y titule las tierras y territorios de los pueblos indígenas. Sin embargo, aún son insuficientes para garantizar la seguridad jurídica de las comunidades campesinas y nativas.

Por ello, entre febrero y marzo del 2016 nuestros comisionados realizaron viajes a varias regiones, supervisando sus direcciones regionales de agricultura y llegando a algunas comunidades de Huánuco, Pasco (comunidades nativas Nuevo Amanecer Hawai, Centro Kiteriano y Nueva Austria del Sira), Huancavelica (comunidades campesinas Santa Rosa de Tambo y Santo Domingo de Capillas), Loreto (comunidades nativas Bretaña, Nueva Aucayacu y Santa Rosa) y Ucayali (comunidades nativas Kantash y Nueva Alianza de Onoria). También se pidió información a las demás regiones, para conocer aquellas comunidades reconocidas y tituladas, su presupuesto y el personal asignado para dicho propósito (Oficio Múltiple N° 004-2016-DP/Amasppi del 8 de julio del 2016).

La Ley Orgánica de Gobiernos Regionales del 2002 trasladó la función de titulación a los gobiernos regionales (Resoluciones Ministeriales N° 114 y 161-2011-VIVIENDA del 18 de mayo y 28 de julio del 2011).

Nuestras actividades constataron que sus avances son incipientes. Según información del Ministerio de Agricultura (Minagri), aún está pendiente la titulación de 1065 comunidades campesinas y 570 comunidades nativas. Asimismo, subsisten problemas como la falta de información centralizada de comunidades reconocidas y tituladas, ya que algunas no figuran en la base de datos del Minagri, según señalan los gobiernos regionales (Oficio N° 0022-2016-MINAGRI/DVPA del 16 de febrero del 2016).

Otro grave problema es la falta de recursos económicos, ya que las direcciones regionales de agricultura cuentan con un millón de soles para la formalización de predios rurales, y no tienen recursos asignados para atender específicamente el reconocimiento y titulación de las tierras comunales.

El Estado ha comprometido recursos de la cooperación internacional de fomento para atender esta carencia, lo que permitirá incrementar el número de comunidades reconocidas y tituladas en los próximos años. La aprobación el 5 de noviembre del 2014 de la operación de endeudamiento con el Banco Interamericano de Desarrollo para la implementación de la tercera etapa del "Proyecto Catastro, Titulación y Registro de Tierras Rurales" (PTRT-3), constituye una de las mayores fuentes de financia-

miento, con 80 millones de dólares. Se suman los proyectos financiados por Forest Invesment Program (FIP) por 20 millones de dólares, Protierras comunales con 4 millones de dólares y la Declaración Conjunta de intenciones Noruega-Alemania con 2,8 millones de dólares.

**1065** COMUNIDADES CAMPESINAS Y 570 COMUNIDADES NATIVAS PENDIENTES DE TITULACIÓN.

Para garantizar la adecuada ejecución de estos recursos, planteamos que los pueblos indígenas cuenten con espacios de participación, en donde se recojan sus aportes y puedan monitorear su implementación (Oficio N° 013-2016-DP/Amasppi del 9 de febrero del 2016).

En atención a nuestra comunicación, el Minagri dispuso la creación del Comité Consultivo Nacional del PTRT-3, integrado por organizaciones indígenas nacionales (Resolución Ministerial N° 0415-2016-MINAGRI del 5 de agosto del 2016). Esta iniciativa se ha replicado a nivel regional, como en Cusco, conformándose el Comité Regional del Proyecto PTRT-3, donde la Defensoría del Pueblo ha participado como observadora (Resolución Directoral N° 0402-2016-GRC/GRDE_DRAC del 20 de diciembre del 2016).

Por otro lado, hemos advertido que el Minagri ha fortalecido su rectoría –asumida en el 2013–, aprobando normas técnicas que permiten a los gobiernos regionales afrontar vacíos normativos y superar trabas en el procedimiento de reconocimiento y titulación de comunidades campesinas y nativas. La falta de reconocimiento y titulación de estas comunidades favorece los actos ilícitos, como la minería y la tala ilegal, o el narcotráfico. Por ello, nuestra intervención buscará fortalecer la rectoría del Minagri e incidirá en los gobiernos regionales, para que sean dotados de recursos e instrumentos que les permitan cumplir sus obligaciones, garantizando la seguridad jurídica de las tierras comunales.

### › DERECHO A LA CONSULTA PREVIA

Han transcurrido cinco años desde la aprobación de la Ley de consulta previa (Ley N° 29785) y cuatro desde la aprobación de su reglamento (Decreto Supremo N° 001-2012-MC). A la fecha, se han llevado a cabo alrededor de 35 procesos de consulta, vinculados a minería, hidrocarburos, infraestructura, áreas de conservación, políticas y medidas administrativas de carácter nacional, lo que grafica la consolidación de este derecho de los pueblos indígenas.

Durante el año 2016 hemos intervenido en seis procesos de consulta previa: la propuesta del Área de Conservación Regional Tres Cañones, a cargo del Gobierno Regional de Cusco; el Plan Nacional de Educación Intercultural Bilingüe, a cargo del Ministerio de Educación (Lima); el proyecto de exploración minero La Merced, a cargo del Ministerio de Energía y Minas (Áncash); la propuesta de la Ley de Lenguas Originarias, a cargo del Ministerio de Cultura (Lima); la propuesta del Plan Maestro del Área de Conservación Regional Imiría, a cargo del Gobierno Regional de Ucayali; y la propuesta de Categorización de la Zona Reservada Yaguas, a cargo del Ministerio del Ambiente (Loreto). A su vez, en el proyecto "Línea de transmisión Moyobamba–Iquitos" propusimos que se cumpla con el proceso de consulta, pese a que las autoridades señalaban que este proceso no debía realizarse.

**6** PROCESOS DE CONSULTA PREVIA EN EL 2016 CONTARON CON LA INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA.

También hemos intervenido para reafirmar el contenido y los efectos de un proceso de consulta, como cuando presentamos una demanda de amparo contra el Minsa y la Presidencia del Consejo de Ministros para garantizar el cumplimiento de los acuerdos. Frente a ello, el 2 de abril del 2016, el Poder Ejecutivo finalmente aprobó la Política Sectorial de Salud Intercultural (Decreto Supremo N° 016-2016-SA).

Para cautelar el derecho en el marco de las facultades que el Congreso delegó al poder Ejecutivo, recordamos que si alguno de los decretos a emitir pudiera afectar los derechos colectivos de los pueblos indígenas, debían ser previamente consultados. Frente a ello, el Ministerio de Cultura nos informó que venía coordinando con el poder Ejecutivo para desarrollar propuestas acordes al marco normativo vigente, y al 31 de diciembre del 2016 adoptaron nuestra recomendación (Oficio N° 000347-2016/VMI/MC).

El Ministerio de Energía y Minas (Minem) adoptó nuestras propuestas, al realizar procesos de consulta a comunidades campesinas en proyectos mineros. No obstante, durante la supervisión de la consulta del proyecto de exploración La Merced (Áncash), advertimos que aún no se han cumplido los estándares de este derecho, siendo indispensable que el sector mejore la calidad de dichos procesos. Por ello, se recomendó al Minem mejorar la metodología de los talleres informativos, ya que no inciden en las consecuencias y posibles afectaciones de los derechos de los pueblos; incorporar el uso de materiales didácticos; usar lenguaje sencillo y comprensible, que incluya la traducción de las exposiciones; y mejorar el desempeño del facilitador (Informe N° 003-2016-DP-AMASPPI-PPI, sobre el proceso de consulta previa del proyecto de exploración minera La Merced).

En la supervisión de consultas en el sector minería, algunas se han concluido sin dialogo entre los actores, debido a que las comunidades expresaron su conformidad con el proyecto. Sin embargo, la naturaleza de la consulta previa comprende que los pueblos indígenas deben realizar un adecuado análisis de los alcances e incidencias de la medida consultada, así como de la posible afectación de sus derechos colectivos, priorizando el diálogo intercultural. Por ello, planteamos que la consulta se realice antes que culmine la evaluación de impacto ambiental, pues ello permitirá al Estado y a los pueblos indígenas construir acuerdos adecuados sobre los impactos sociales y ambientales que puedan darse, así como por las compensaciones que podrían generarse.

De otro lado, durante la supervisión de los procesos de consulta del Reglamento de la Ley de Lenguas (Decreto Supremo N° 004-2016-MC) y del Plan de Educación Intercultural Bilingüe, constatamos que las organizaciones indígenas nacionales tienen mayor experiencia en estos procesos y realizan aportes significativos sobre las medidas consultadas. Asimismo, que las entidades estatales encargadas de estos procesos –como el Ministerio de Cultura y el Ministerio de Educación– cuentan con personal con experiencia de trabajo en pueblos indígenas y poseen habilidades interculturales que favorecen el proceso de dialogo.

Sin embargo, la implementación del derecho a la consulta previa requiere de ajustes y mejoras en la actuación del Estado, como en los vinculados a proyectos de inversión en minería e hidrocarburos. El seguimiento y cumplimiento de los acuerdos también es vital, debido a que si estos no se respetan o se implementan de manera tardía, el derecho se desnaturaliza. También se requiere generar las condiciones adecuadas para garantizar la participación activa de las mujeres indígenas durante estos procesos.

Para fortalecer los esfuerzos regionales de las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, representantes de cada institución realizaron reuniones de trabajo entre los días 2 y 4 de noviembre, compartiendo buenas prácticas en la implementación del derecho a la consulta previa.




**› PUEBLOS INDÍGENAS EN AISLAMIENTO Y CONTACTO INICIAL**

En abril del 2016, supervisamos los resultados de la ejecución del "Plan de atención especial para indígenas Mashco Piro presentes en las playas del Alto Madre de Dios" (Resolución Ministerial N° 285-2015-MC del 6 de agosto del 2015), implementado por el Ministerio de Cultura (Mincu), como respuesta al creciente número de encuentros e interacciones riesgosas entre miembros de dicho pueblo y foráneos, en los alrededores del Parque Nacional del Manu y en las comunidades nativas Shipetiari y Diamante. Los resultados forman parte del informe N° 004-2016-DP/AMASPPI-PPI "La protección de los derechos del pueblo indígena mashco piro en situación de aislamiento y de las comunidades nativas del río Alto Madre de Dios", donde se analizan las acciones de prevención, capacitación y vigilancia realizadas por el Mincu, así como el procedimiento para interactuar y establecer diálogos con estas poblaciones, promovido por primera vez en el Estado.

Identificamos que la capacidad para atender emergencias sanitarias que afecten al pueblo mashco piro es limitada. El Ministerio de Cultura respondió creando un grupo de trabajo para la protección de sus derechos.

Se constató que el plan ha logrado reducir la frecuencia de los contactos y riesgos para el pueblo mashco piro y las comunidades aledañas; no obstante, la capacidad del Estado para atender emergencias sanitarias es limitada. A nivel regional, el Gobierno Regional de Madre de Dios no ha implementado normas para la protección de los pueblos indígenas en aislamiento y contacto inicial. Por ello, se han formulado propuestas a las autoridades competentes para que implementen medidas que garanticen la intangibilidad de los territorios de los pueblos indígenas en aislamiento y contacto inicial, la disponibilidad de recursos y mejoren la gestión estatal.

El Ministerio de Cultura recogió la recomendación y creó el Grupo de Trabajo Multisectorial para la protección de derechos de los indígenas mashco piro del río Alto Madre de Dios, que tiene por propósito establecer acciones a mediano y largo plazo para protegerlos (Resolución Ministerial Nº 362-2016-MC del 5 de octubre del 2016).

Un tema pendiente del Mincu es la categorización de las cinco propuestas de creación de reservas indígenas: Cacataibo Sur y Norte (1999), Yavarí-Tapiche (2003), Yavarí-Mirin (2003), Napo-Tigre (2005) y Sierra del Divisor Occidental (2006), todas con más de diez años sin ser atendidas, incrementando las amenazas para los pueblos en aislamiento y sus territorios; de estas, cuatro cuentan con calificación favorable desde el 2013. Ante ello, hemos solicitado en reiteradas comunicaciones que se cumpla con los plazos establecidos para presentar ante la Comisión Multisectorial los resultados de los estudios requeridos, con el fin de garantizar la protección efectiva de los territorios habitados por los pueblos en aislamiento (Oficio Nº 348-2015-DP/AMASPPI-PPI del 2 de diciembre del 2015 y Oficio Nº 075-2016-DP/AMASPPI-PPI del 17 de agosto del 2016).

**5** PROPUESTAS DE CREACIÓN DE RESERVAS INDÍGENAS TIENEN MÁS DE DIEZ AÑOS SIN SER ATENDIDAS.

La creación del distrito de Megantoni, en la provincia de La Convención, Cusco (Ley Nº 30481 del 6 de julio del 2016) motivó la intervención de nuestra institución, para promover el respeto de los derechos colectivos de los pueblos indígenas y la transversalización del enfoque intercultural. Este distrito es especialmente importante porque abarca casi la totalidad de la Reserva Territorial Kugapakori, Nahua, Nanti y otras, así como a comunidades nativas y centros poblados de los pueblos indígenas matsigenka, yine y asháninka.

En función a ello, en noviembre los comisionados de la Oficina Defensorial del Cusco brindaron orientación a funcionarios del distrito de Echarate, autoridades de la provincia de La Convención y del gobierno regional, así como a representantes de comunidades nativas del Bajo Urubamba para un adecuado proceso de transferencia e implementación del nuevo distrito.

Por último, el Proyecto de Ley Nº 0075-2016-CR del Congreso de la República puede afectar el régimen de intangibilidad de las reservas territoriales indígenas, poniendo en riesgo la integridad y vida de los pueblos indígenas en aislamiento. Ante ello, se ha planteado a las Comisiones de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Medio Ambiente y Ecología, y Transportes y Comunicaciones que atiendan las recomendaciones defensoriales, porque no se ha archivado el proyecto legislativo (Oficio Nº 277-2016-DP/Amasppi del 18 de octubre del 2016).

### › VARIABLE INDÍGENA EN LOS CENSOS NACIONALES

La formulación de políticas a favor de pueblos indígenas requiere de información que permita saber quiénes y cuántos ciudadanos/as conforman la población indígena del país, independientemente de

la información obtenida a partir de la variable "lengua originaria", sino por el principio de la autoidentificación. Por ello, en tres oficios entre el 2015 y 2016, la Defensoría del Pueblo recomendó al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) que en el Censo de Población y Vivienda del 2017 incorpore una pregunta de autoidentificación, recomendación que ha sido aceptada por el INEI.

La incorporación de esta pregunta en el próximo censo nacional constituye un avance importante en la producción de información estadística específica sobre los pueblos indígenas de nuestro país. Sin embargo, el éxito de esta propuesta depende de las campañas de sensibilización de alcance nacional.

La pregunta de autoidentificación será incluida en el Censo de Población y Vivienda 2017 por una propuesta de la Defensoría del Pueblo al INEI.

### › DERECHO A LA PARTICIPACIÓN POLÍTICA

Durante los últimos años, la Defensoría del Pueblo ha insistido en la necesidad de que los pueblos indígenas cuenten con espacios de participación e incidencia política. Por ello, hemos participado en el Grupo de Trabajo de Políticas Indígenas (GTPI) del Ministerio de Cultura[3] y en el Grupo de Trabajo para el Fortalecimiento de la Participación Política Indígena del Jurado Nacional de Elecciones, para supervisar la adecuada participación de los representantes indígenas en la vida política del país (Resolución Ministerial N° 085-A-2016-P/JNE del 10 de junio del 2016).

Hemos recomendado al GTPI (encargado de coordinar, proponer y dar seguimiento a las políticas públicas que involucran a los pueblos indígenas) fortalecer el espacio de trabajo, garantizar el cumplimiento de los acuerdos e involucrar a todos los sectores que formulen e implementen políticas a favor de los pueblos indígenas, replicando estos esfuerzos a nivel regional. Durante su primer año de funcionamiento, el GTPI ha promovido el proceso de consulta del reglamento de la Ley de Lenguas.

En el Grupo de Trabajo para el Fortalecimiento de la Participación Política Indígena, la Defensoría del Pueblo ha impulsado la modificación de la normatividad electoral, promoviendo la participación política de los pueblos indígenas a cargos electivos, mediante las cuotas electorales, que fijan un porcentaje de representantes de comunidades campesinas, nativas y pueblos originarios en las listas de candidatos presentadas por las organizaciones políticas (artículo 191° de la Constitución Política).

La consolidación del derecho de participación de los pueblos indígenas se mantiene como un reto pendiente de la gestión gubernamental.

### › DERECHO A LA IDENTIDAD

La Defensoría del Pueblo reconoce la importancia que para el pueblo indígena matsés representa construir sus nombres y apellidos según sus propios usos y costumbres. Ellos emplean un sistema de apellidos cruzados, usan dos prenombres: uno occidental y el otro tradicional, este último en razón al primer apellido del padre, en tanto que los apellidos se componen por el se-

[3] Creado mediante Resolución Ministerial N° 403-2014-MC publicada el 7 de noviembre del 2014, el GTPI es un grupo de trabajo de naturaleza permanente, conformado por el Viceministerio de Interculturalidad y organizaciones nacionales representativas de los pueblos indígenas: Aidesep, Conap, Onamiap, Fenmucarinap, CCP, CNA y UNCA.

gundo prenombre del padre y el segundo prenombre de la madre (*Décimo Octavo Informe Anual de la Defensoría del Pueblo* al Congreso de la República, p. 139).

En el 2010 recibimos las quejas de los representantes del pueblo indígena matsés, debido a problemas de inscripción y registro de su identidad. En el 2011, el Reniec inscribió sus nombres siguiendo su forma tradicional. Sin embargo, durante el 2016 dicha institución observó esta práctica, afectándoles en el goce de su derecho a la identidad, restringiéndoles el acceso a programas sociales y al goce de servicios básicos como salud y educación (carta recibida por la Oficina Defensorial de Loreto, de fecha 27 de enero).

Por ello, la institución convocó a reuniones de trabajo con funcionarios del Reniec y del Ministerio de Cultura, y recomendó a la Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social (Grias) del Reniec mejorar los mecanismos de diálogo intercultural, comunicación y participación de la población matsés, para la formulación de una posible solución (Oficio N° 008-2016-DP/Amasppi del 4 de febrero del 2016).

Se le recomendó a la Jefatura del Reniec evaluar una nueva propuesta, que incluya un análisis antropológico y jurídico que solucione en forma definitiva el problema (Oficio N° 0105-2016-DP del 16 de marzo del 2016).

### › CASOS ILUSTRATIVOS

**Deforestación y ocupación de tierras en la Comunidad Nativa Santa Clara de Uchunya de Ucayali**

Desde el 2015, autoridades de la Comunidad Nativa Santa Clara de Uchunya (en el distrito de Nueva Requena, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali) vienen denunciando que terceros ocupan y deforestan sus tierras pendientes de ampliación y que indebidamente han obtenido certificados de posesión, que usan para transferir estas tierras a la empresa Plantaciones Pucallpa SAC.

La Defensoría del Pueblo recibió una denuncia de los dirigentes indígenas, quienes sostuvieron que estaban siendo amenazados. Ante ello, solicitaron la intervención inmediata de las autoridades. Nuestra institución exigió al Ministerio del Interior que adopte medidas urgentes y eficaces para la protección de la vida e integridad de los dirigentes e integrantes de Santa Clara de Uchunya, lo que motivó la visita de la Policía Nacional (Oficio N° 0217-2016/DP del 13 de junio del 2016).

Esta intervención ha permitido que los actos de hostigamiento contra los miembros de la comunidad disminuyan. No obstante, evidencia la inseguridad jurídica que afecta sus tierras y pone en riesgo la vida e integridad de estos ciudadanos.

> La oportuna intervención de la Defensoría del Pueblo ha disminuido el hostigamiento sufrido por los dirigentes y miembros de la Comunidad Nativa Santa Clara.

**Reasentamiento de la Comunidad Campesina Tonohaya de Moquegua**

La Comunidad Campesina Tonohaya (en el distrito de Ubinas, provincia de Sánchez Cerro, departamento de Moquegua) debía ser reasentada debido a la actividad del volcán Ubinas, en proceso liderado por el Gobierno Regional de Moquegua. Sin embargo, el comité multisectorial

conformado para implementar el reasentamiento de la comunidad, acordó realizar el proceso sin considerar el carácter comunal de las tierras de Tonohaya, omitiendo la Ley de reasentamiento poblacional para zonas de muy alto riesgo no mitigable (Ley N° 29869 del 20 de mayo del 2013) y su reglamento. La comunidad, que forma parte del pueblo indígena quechua, está incluida en la base de datos de pueblos indígenas del Ministerio de Cultura.

Ante ello, recomendamos garantizar su reubicación respetando el carácter colectivo de sus tierras, conforme a lo previsto en la Constitución Política del Perú y en el Convenio N° 169 de la OIT (Oficios N° 0484-2016-DP/OD-MOQ del 20 de julio y 0076-2016-DP/Amasppi del 3 de agosto del 2016).

Asimismo, se solicitó la intervención del Ministerio de Cultura, entidad que estableció acciones concretas para implementar su reubicación (Oficio N° 087-2016-DP/Amasppi del 31 de agosto del 2016). Aún se encuentra pendiente sugerir la revisión del marco legal que regula el proceso de reasentamiento, para que los posibles casos de reubicación de comunidades se realicen respetando sus derechos.

**Omisión de consulta previa en el proyecto minero Afrodita en Amazonas**

La aprobación de actividades mineras en la Cordillera del Cóndor realizada por el Gobierno Regional de Amazonas puede afectar los derechos colectivos de los pueblos awajún y wampis. A pesar de ello, no se siguió el proceso de consulta previa, lo que llevó a la Organización de Desarrollo de las Comunidades Fronterizas del Cenepa (Odecofroc) a solicitar nuestra intervención.

La Dirección Regional de Minería de Amazonas aprobó el inicio de actividades de explotación de la empresa minera Afrodita SAC el 21 de abril del 2016 sin consultar a los pueblos indígenas de la provincia de Condorcanqui. La Oficina Defensorial de Amazonas exigió que se anule el proceso administrativo anterior y se proceda a realizar uno nuevo que incluya la consulta previa (Oficio N° 479-2016-DP/OD-Amaz del 8 de setiembre del 2016).

Del mismo modo, el 5 de julio el Gobierno Regional de Amazonas dispuso la inscripción sobre un terreno eriazo de 575 602,86 m², un predio ubicado en tierras ancestrales de los pueblos awajún y wampis, en el distrito de El Cenepa, provincia de Condorcanqui. En este caso también se exigió declarar la nulidad del acto administrativo, por haberse emitido bajo el amparo de una norma derogada, y se enfatizó que cuando la medida pudiera afectar los derechos indígenas, previamente debe ser sometida a un proceso de consulta previa (Oficio N° 479-2016-DP/OD-Amaz, del 8 de setiembre del 2016).

**Cumplimiento del derecho a la consulta y de la Política Sectorial de Salud Intercultural**

El 12 de setiembre del año 2014, el Ministerio de Salud y seis organizaciones indígenas representativas de alcance nacional[4] suscribieron el acta de acuerdos en el proceso de consulta previa de la Política Sectorial de Salud Intercultural. Dicho proceso constituye una valiosa experiencia de diálogo, cuyo propósito fue la construcción de una política nacional que contribuya a que los pueblos indígenas reciban una atención de salud con enfoque intercultural.

Sin embargo, transcurrieron más de dieciocho meses sin que la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y el Ministerio de Salud (Minsa) adopten una decisión respecto de la aprobación de la medida, pese a las reiteradas recomendaciones formuladas por nuestra institución, las cuales no fueron oportunamente atendidas (Oficios N° 0438-2015-DP del 21 de agosto del 2015, 015-2016-DP y 016-2016-DP del 8 de febrero del 2016, y 088-2016-DP del 1 de marzo del 2016).

[4] La Asociación Interétnica de Desarrollo de la Selva peruana (Aidesep), la Organización Nacional de Mujeres Indígenas Andinas y Amazónicas del Perú (Onamiap), la Confederación Campesina del Perú (CCP), la Confederación de Nacionalidades Amazónicas del Perú (Conap), la Confederación Nacional Agraria (CNA) y la Unión Nacional de Comunidades Aymaras (UNCA).

Ante ello, el 18 de marzo del 2016, la Defensoría del Pueblo, conjuntamente con las organizaciones indígenas nacionales que fueron consultadas, presentaron una demanda de amparo contra la PCM y el Minsa por la vulneración del derecho a la identidad cultural, el derecho a la consulta previa y el derecho a la salud de los pueblos indígenas, exigiendo el cumplimiento de los acuerdos de la consulta previa. La demanda fue admitida el 4 de abril por el Segundo Juzgado Constitucional de Lima.

El 2 de abril del 2016, las entidades demandadas publicaron el Decreto Supremo que aprobó la Política Sectorial de Salud Intercultural (Decreto Supremo N° 016-2016-SA), con lo cual se alcanzó el objeto de la demanda. Desde entonces, los pueblos indígenas cuentan con un instrumento que facilita la atención de salud con pertinencia intercultural.

**Caso de afectación a la salud en los pueblos indígenas que habitan la Reserva Territorial Kugapakori, Nahua, Nanti y otros**

La Defensoría del Pueblo ha realizado seguimiento a la emergencia por contaminación de mercurio en la Reserva Territorial Kugapakori, Nahua, Nanti y otros (RTKNN) en Cusco, Madre de Dios y Ucayali, perjudicando la salud de los pueblos indígenas en situación de contacto inicial que la habitan, como la Comunidad Nativa Santa Rosa de Serjali, cuya población ha sido afectada en un 79%.

Ante ello, se solicitó a la Dirección General de Calidad Ambiental del Ministerio del Ambiente (Minam) los resultados de las intervenciones realizadas entre setiembre y diciembre del 2015, y los avances en la implementación del plan de mitigación frente a la exposición al mercurio en la población de Santa Rosa de Serjali (Oficio N° 006-2016-DP/Amasppi del 12 de enero del 2016).

Además, el 7 marzo del 2016 la Defensoría del Pueblo solicitó la declaración de emergencia sanitaria de Santa Rosa de Serjali (Oficio N° 090-2016-DP), lo que llevó a que la Dirección General de Salud (Digesa) declare en emergencia sanitaria de la calidad de agua para consumo humano el 14 de marzo y a que la Dirección General de Salud Ambiental del Minam declare la emergencia sanitaria el 7 de abril.

A solicitud de la Defensoría del Pueblo se declaró la emergencia sanitaria por exposición al mercurio en algunas zonas reservadas de tres regiones de la Amazonía.

**Acciones humanitarias a favor de la comunidad indígena urbana shipibo-konibo de Cantagallo**

En los años noventa, integrantes de diferentes comunidades nativas del pueblo indígena shipibo-konibo (predominantemente de Ucayali) se asentaron en la denominada “Isla Cantagallo”, colindante al río Rímac, en la ciudad de Lima, manteniendo parte de sus instituciones indígenas, como su idioma, arte, conocimientos y normas de convivencia. Al estar asentados en lo que fue un relleno sanitario y por no contar con servicios básicos como luz, agua y alcantarillado, sus condiciones de vida han sido precarias.

La implementación de las obras públicas, como el proyecto Línea Amarilla, agudizó su precariedad, debido a la contaminación del aire producido por el polvo y la liberación de contaminantes del relleno sanitario. Ante ello, nuestra institución planteó por varios años a la Municipalidad Metropolitana de Lima mejorar las condiciones de habitabilidad de Cantagallo.

Lamentablemente, las propuestas de la Defensoría del Pueblo no fueron atendidas, y el 4 de noviembre del 2016 la comunidad se vio afectada por un incendio de grandes proporciones que destruyó 436 viviendas y dejó a 2038 personas afectadas. En esta situación de emergencia, nuestra institución ha supervisado la atención brindada a la población. Hemos constatado las acciones del Minsa para brindar atención médica a las personas que resultaron heridas; del Minedu para garantizar la continuidad de los servicios que brinda la escuela de educación intercultural bilingüe; y de la Municipalidad Metropolitana de Lima para brindar vivienda temporal a la población damnificada, acopiar y brindar asistencia y gestionar la ayuda humanitaria prestada por la ciudadanía. Asimismo, se constató la presencia de Defensa Civil, institución que ha recabado información de las acciones de respuesta y rehabilitación por el incendio. De otro lado, se observó la instalación de una carpa del Reniec, donde se brindaron servicios para facilitar la obtención de documentos personales a los damnificados.

Asimismo, el 8 de noviembre del 2016, solicitamos a la Municipalidad Metropolitana de Lima que asegure la óptima atención de la emergencia a las personas afectadas, garantizando el respeto de los derechos fundamentales de la comunidad shipibo-konibo de Cantagallo (Oficio Nº 0793-2016/DP).

El 16 de diciembre, el Presidente de la República anunció ante la población damnificada la construcción de "un nuevo Cantagallo", que asegure la provisión de servicios básicos, la edificación de viviendas y el saneamiento físico legal del terreno donde se encuentra asentado.

## I. POBLACIÓN AFROPERUANA

*El Plan Nacional de Desarrollo para la Población Afroperuana 2016-2020 responde a recomendaciones que nuestra institución ha propuesto durante años.*

En atención a reiteradas recomendaciones de la Defensoría del Pueblo, mediante Decreto Supremo Nº 03-2016-MC, el Ministerio de Cultura aprobó el Plan Nacional de Desarrollo para la Población Afroperuana 2016-2020 (Plandepa). Este plan prevé acciones afirmativas en materia educativa y laboral pública, así como otras relativas a cuestiones de igualdad y no discriminación, salud, reconocimiento y promoción de la cultura afroperuana.

De otro lado, se conformó el Comité Técnico Interinstitucional sobre Estadísticas de Etnicidad (CTIEE), en cuya última sesión del año 2016, se aprobó la inserción de las preguntas de etnicidad, tanto la de idioma o lengua materna como la de autoidentificación étnico-racial, dando así cumplimiento a una recomendación plasmada en el Informe de Adjuntía Nº 008-2013-DP/ADHPD.

Las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo relacionadas a preguntas de etnicidad sobre el idioma, lengua materna y autoidentificación fueron adoptadas por el Comité Técnico Interinstitucional sobre Estadísticas de Etnicidad.

## J. TRATA DE PERSONAS

*Nuestra institución participa en la Comisión Multisectorial contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de migrantes, y sus comisionados/as realizan acciones permanentes para eliminar este flagelo.*

Entre los años 2009 y 2016 se han registrado en el Ministerio Público un total de 3645 denuncias por el delito de trata de personas. A su vez, durante el 2015 las denuncias se han incrementado (889 casos), mientras que hasta junio del 2016 se visibilizaron 515 denuncias a nivel nacional, de acuerdo al Sistema Integrado de Estadísticas de Criminalidad y Seguridad Ciudadana.

La Defensoría del Pueblo ha realizado diversas acciones para combatir la trata de personas en el Perú:

- Promoción de la prevención y lucha contra la trata, a través de la elaboración y distribución de volantes, trípticos y diversos materiales.
- Participación en la Comisión Multisectorial de naturaleza permanente contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes; y otras mesas y grupos de trabajo intersectoriales a nivel nacional, así como coordinación con distintas entidades e instituciones –Ministerio Público, Veeduría de Derechos Humanos–, realizadas por las oficinas defensoriales de La Libertad y Arequipa.
- Charlas a funcionarios públicos y representantes de la sociedad civil, especialmente a aquellas poblaciones en situación de vulnerabilidad, concretadas por la OD de La Libertad.
- Supervisión a entidades públicas competentes sobre la labor que vienen realizando para combatir la trata de personas, tanto a nivel nacional como regional.
- Participación en operativos, de manera conjunta con otras instituciones, a fin de garantizar los derechos de las víctimas.
- Acompañamiento a las víctimas ante la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público, así como a otras entidades competentes, a fin de garantizar el respeto de sus derechos.
- Elaboración de informes con el propósito de brindar nuestra opinión técnica a las entidades competentes.



**500**

**rutas de trata a nivel mundial** detectó la Oficina de las Naciones Unidades contra la Droga y el Delito entre el 2012 y 2014.

**12%**

de países no sancionan la trata de personas.

**63%**

**de las víctimas explotadas** laboralmente son hombres.



**28%**

**del total de víctimas identificadas** en el mundo son menores de edad, lo que representa un incremento. 4 de cada 5 son mujeres.



Fuente: Informe Mundial sobre Trata de Personas 2016 (UNODC).

Consideramos indispensable continuar con la supervisión de las redes regionales y locales en materia de trata de personas, en la medida que la lucha contra este flagelo varía de acuerdo a las problemáticas específicas en cada región. En ese sentido, a la fecha existen seis planes regionales contra la trata de personas aprobados (Tumbes 2016-2021, Ayacucho 2012-2016, Madre de Dios 2011-2016, Loreto 2013-2017, Puno y el Plan Regional de Acción contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes Cusco 2015-2021), por lo que es necesario aprobar e implementar planes en las regiones que faltan.

**DENUNCIAS POR EL DELITO DE TRATA DE PERSONAS (MINISTERIO PÚBLICO)**




Fuente: INEI

## K. CARRERA POR LOS DERECHOS HUMANOS Y CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

*La Defensoría del Pueblo lleva cinco años organizando este evento en el Día Internacional de los Derechos Humanos. Más de diez mil personas celebraron la competencia en nueve ciudades del país.*

La Defensoría del Pueblo, en el marco de su labor de promoción de los derechos de las personas, llevó a cabo por quinto año consecutivo la "Carrera por los derechos humanos y contra la discriminación", conocida como la Carrera Defensorial 5K.

Este acto simbólico, no competitivo y sin fines de lucro, une esfuerzos a favor de los derechos humanos y la lucha contra la discriminación en nuestro país, bajo el convencimiento de que el deporte constituye una oportunidad y espacio valioso que promueve la inclusión y participación de todas las personas, sin ningún tipo de discriminación.

Esta actividad se realizó el 11 de diciembre del 2016, en el marco del Día Internacional de los Derechos Humanos. En esta edición se amplió a nueve el número de ciudades donde se desplegó el evento: Arequipa, Ayacucho, Huancayo, Huánuco, Iquitos, Cajamarca, Cañete, Lima y Tumbes (donde el evento fue binacional Perú-Ecuador). Congregó a más de diez mil participantes.

Ciudadanos y ciudadanas diversos pero iguales en derechos, unidos en una carrera que promueve la inclusión.

# 2.2. SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La Defensoría del Pueblo prioriza el uso de sus recursos en fortalecer líneas de acción que fomentan la optimización de servicios públicos como salud y educación.

## A. SALUD

*Entre las distintas acciones defensoriales, se supervisó a nivel nacional los servicios de emergencia públicos y el acceso a medicamentos en boticas y farmacias privadas.*

Uno de los aspectos positivos del sector Salud es el avance en la cobertura del aseguramiento, que alcanza al 85,06% de la población (26'784 175 personas), según información de la Superintendencia Nacional de Salud (SuSalud). No obstante, los problemas en las funciones del sistema de salud siguen siendo críticos.

Algunos de los problemas que afectan severamente al sistema sanitario son la falta de atención oportuna, debido a la postergación en el otorgamiento de citas por consulta externa; la programación de cirugías; así como la realización de exámenes de apoyo al diagnóstico, como consecuencia de la distancia entre la reducida oferta y la alta demanda que afecta al país. Así, por ejemplo, existe una brecha de camas de hospital de alrededor de 18 944, al igual que 16 000 médicos especialistas, particularmente de las especialidades de anestesiología, cirugía general, ginecobstetricia y pediatría.

### › SERVICIOS DE EMERGENCIA Y MEDICAMENTOS ESENCIALES

Para verificar las condiciones de la problemática descrita, la Defensoría del Pueblo programó supervisiones de carácter nacional sobre las condiciones de atención de los servicios de emergencia, con las implicancias que ello involucra, así como el acceso a los medicamentos esenciales en lo que concierne a la labor del sector privado en boticas y farmacias.

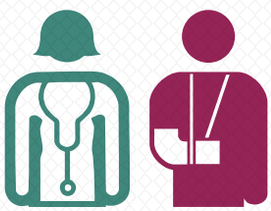
En el Informe de Adjuntía N° 015-2016-DP/AAE "El derecho a la salud: Los servicios de emergencia en los establecimientos de salud públicos y el acceso a medicamentos esenciales", se detalla la supervisión de los servicios de emergencia de 90 hospitales (pertenecientes al Minsa, gobiernos regionales, Seguro Social de Salud–EsSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas, Fuerzas Aéreas del Perú y Policía Nacional), y 393 boticas y farmacias del sector privado.

Ante el hallazgo de que los servicios de emergencia de todo el país no cumplen con eficiencia sus funciones –ya que, por ejemplo, la mayoría de las atenciones son de urgencias, lo que contribuye al congestionamiento y hacinamiento–, la Defensoría propuso implementar centros de atención de urgencias, centros de atención rápidos o similares en los hospitales con mayor demanda.

Asimismo, se muestran carencias en la disponibilidad de servicios complementarios, aunque en menores porcentajes, como son: farmacias, laboratorio y radiografías. La situación se agrava por la carencia en el acceso a cirugías de emergencia y a paquetes globulares, el funcionamiento parcial de los bancos de sangre –que afecta a todos los subsistemas del Minsa– y pacientes pendientes de ingreso a las unidades de cuidados intensivos (UCI). Se recomendó determinar la oferta y demanda de los servicios de salud, previo estudio que contenga información desagregada del subsector público, a fin de superar el déficit en medicamentos, insumos y equipamiento.

Con respecto a las boticas y farmacias, existe el 37% de probabilidad de que el vendedor induzca al comprador a adquirir un medicamento de marca. En atención a ello, se solicitó que se reduzca la asimetría de la información, regulando la obligación de que cada botica y farmacia, pública o privada, ponga a disposición de las personas usuarias el acceso al Observatorio de Precios de Medicamentos (OPM), con la finalidad de que las personas decidan de manera informada sobre el costo de la adquisición.

Otro de los planteamientos fue el cumplimiento del Código de Protección y Defensa al Consumidor en lo referente a la exhibición de listas de precios en farmacias y boticas. El seguimiento de la implementación de las recomendaciones se realizará durante el 2017.



**85%**
**de atenciones brindadas** por los servicios de emergencia no califican como tales pues muchas son urgencias.

**28%**
de los servicios de emergencia tienen **pacientes pendientes** de ingreso a UCI.



Más de la **mitad**
**de los hospitales** muestran desabastecimiento de insumos, medicamentos y equipamiento adecuado.






**89%**
**de boticas y farmacias** del sector privado supervisadas no cuentan con información accesible al consumidor.



### › MUERTE MATERNA

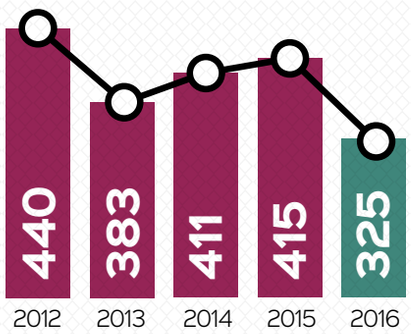
El elevado índice de muertes maternas que se registra en el Perú es una muestra de las desigualdades en el acceso oportuno y de calidad a los servicios de salud. Un alto número de muertes ocurre debido a tres tipos de demoras relacionadas con cuidados obstétricos de emergencia: i) demora en tomar la decisión de buscar ayuda; ii) demora en llegar al establecimiento de salud; y iii) demora en recibir la atención apropiada, deficiencias estrechamente relacionadas con la falta de servicios de salud de calidad disponibles y accesibles (desde los aspectos económico, físico e informativo).

La Defensoría del Pueblo supervisó trece hospitales y cinco centros de salud en Arequipa, Junín, Lima, Piura y Puno, identificándose las siguientes dificultades en la accesibilidad al SIS: i) problemas en la afiliación por no contar con DNI o en la evaluación; ii) desconocimiento de las usuarias del proceso de afiliación y beneficios del SIS (3 hospitales); iii) referencias mal realizadas o tardías en las derivaciones o atención de mujeres de zonas alejadas.

Entre las principales causas de muerte materna, los hospitales reportaron: hemorragia posparto (10), hipertensión, síndrome de Hellp (23) y hemorragia posaborto (5). Los trece hospitales detallaron que sí cuentan con un Comité de Prevención de la Mortalidad Materna y Perinatal.

En once de los trece hospitales supervisados, el número de casos que recibieron atención prenatal es mayor al que recibió consejería sobre VIH-sífilis, y ninguno de ellos tuvo conocimiento sobre la implementación de las Casas Maternas en sus jurisdicciones. Asimismo, en las entrevistas realizadas se evidenció el maltrato que sufren las gestantes –sobre todo las mujeres quechuahablantes– durante la atención prenatal, parto o puerperio, generando que no vuelvan al centro de salud. En el Perú no contamos con una norma específica que aborde esta problemática.

**MUERTES MATERNAS REGISTRADAS EN EL PERÚ**




Fuente: Ministerio de Salud

Lima (42), Piura (35) y Cajamarca (21) fueron los departamentos que registraron mayor número de muertes maternas en el 2016.

### › SALUD DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

La violencia sexual contra las mujeres afecta derechos fundamentales y daña sus proyectos de vida. Esta problemática se encuentra vinculada a la discriminación por género, que constituye un déficit de acceso a la justicia y la salud pública.

La Defensoría del Pueblo realizó el Informe “Derecho a la salud de las mujeres víctimas de violencia sexual: Seguimiento de las recomendaciones defensoriales en establecimientos de salud en Arequipa, Junín, Lima, Piura y Puno”.

Los principales hallazgos de este informe fueron:

a) Solo uno de los dieciséis establecimientos de salud supervisados cuenta con un espacio especial para la atención de casos de violencia contra las mujeres.
b) Mala aplicación de las fichas, registros o historias clínicas, debido a que el personal de salud debe llenar hasta cuatro de ellas por cada atención.
c) Ninguno de los servicios de salud mental remitió información diferenciando casos identificados, atendidos y/o referenciados, pese a que dicho servicio es el que más sucesos de violencia sexual atiende.
d) Solo un hospital reportó que recaba muestras y evidencias que acreditan la violencia sexual.
e) Seis establecimientos de salud supervisados no entregan medicamentos para víctimas de violencia sexual, tales como la anticoncepción oral de emergencia, medicamentos para evitar la hepatitis B, VIH e infecciones de transmisión sexual.
f) La mitad de los establecimientos supervisados no recibieron capacitación sobre atención de violencia contra las mujeres.

Frente a este panorama, la Defensoría del Pueblo recomendó:

- Al Ministerio de Salud: garantizar la atención gratuita y de calidad a las víctimas de violencia sexual, incluyendo su afiliación al SIS para su recuperación física y mental; el diseño de un modelo único de atención integral, que incluya la obtención, conservación y documentación de la prueba de violencia; establecer la disponibilidad de un ambiente privado para su atención, en particular en los servicios de salud mental.
- Al Ministerio Público: incorporar el enfoque pericial en la atención de víctimas de violencia sexual, así como fortalecer las competencias del personal de salud en esta materia a través del Instituto de Medicina Legal, en coordinación con el Minsa.
- Al Congreso de la República: la modificación del artículo 42° de la Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar (Ley N° 30364), a fin de incorporar al Minsa en el sistema intersectorial de registro de casos de violencia.

**129 668**



**denuncias por violación de la libertad sexual** entre enero del 2009 y octubre del 2015.

Fuente: Ministerio Público

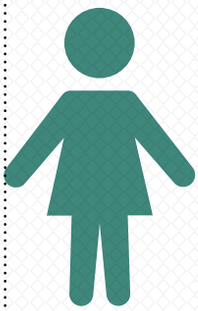
**93%**

**de las denuncias por violación sexual** registradas por la PNP son de mujeres.

**14 196**

**varones están presos por abuso sexual** contra mujeres, lo que representa el 18% del total de la población penitenciaria masculina.

Fuente: INPE



**8%**

**de las mujeres en el Perú** sufrió una agresión sexual alguna vez en su vida.

Fuente: Endes, 2015

**71%**

**de las denuncias de violación a mujeres** corresponden a menores de edad.

Fuente: PNP, 2015

### › INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO POR INDICACIÓN TERAPÉUTICA Y POR VIOLACIÓN SEXUAL

En el Informe de Adjuntía "Derecho a la salud materna. Seguimiento de las recomendaciones defensoriales a establecimientos de salud en Arequipa, Junín, Lima y Piura", se identificó que cinco de los trece hospitales supervisados no cuentan con la Guía Técnica Nacional para la estandarización del procedimiento de la atención integral de la gestante en la interrupción voluntaria por indicación terapéutica del embarazo no menor de 22 semanas, como lo dispone el artículo 119º del Código Penal. Esta norma identifica las situaciones de riesgo de vida de las gestantes en que es aplicable el aborto terapéutico, así como el procedimiento para aprobar su aplicación en casos concretos.

Las entrevistas realizadas sobre la implementación de esta guía dan cuenta de un proceso lento que no se monitorea ni evalúa. Solo en el caso de dos hospitales de Lima se realizan acciones para difundirla, así como el procedimiento respectivo para aplicarla, mientras que en cuatro hospitales se mencionó que no habían recibido ninguna capacitación del Minsa para su implementación.

Por su parte, ningún centro de salud supervisado cuenta con esta guía. Si bien este procedimiento no puede ser aplicado en un establecimiento de salud de primer ni segundo nivel, es sumamente importante que todos los establecimientos de salud a nivel nacional conozcan y difundan esta norma, con la finalidad de derivar los casos cuando fuere necesario.

**5** DE 13 HOSPITALES SUPERVISADOS NO CONTABAN CON LA GUÍA TÉCNICA NACIONAL PARA ATENCIÓN INTEGRAL DE LA GESTANTE EN LA INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA POR INDICACIÓN TERAPÉUTICA DEL EMBARAZO.

### › CASOS ILUSTRATIVOS

**Práctica alejada de lo razonable: diagnóstico errado de la enfermedad en el Hospital Nacional Guillermo Almenara de EsSalud**

En el 2012, en el Hospital IV Nacional Guillermo Almenara se diagnosticó a la ciudadana con iniciales T.I.R.T. una lesión en el hemitórax izquierdo en el pulmón. En el servicio de neumología determinaron que su diagnóstico era tuberculosis (TBC). Sin embargo, al iniciar el tratamiento, la paciente no notó mejoría alguna en su estado de salud (Expediente Nº 255011-2015-Lima).

Tuvo que acudir a un establecimiento privado a someterse a exámenes de radiografía de tórax, una inversión de tiempo y dinero adicional, aunque averiguó que no tenía TBC. Recién en el 2014, en el Hospital Almenara le dijeron que tenía una enfermedad distinta, un tipo de cáncer denominado adenocarcinoma a células no pequeñas de pulmón.

La paciente había perdido tiempo valioso para reaccionar y atacar la enfermedad, pero su tragedia recién comenzaba. En el Servicio de Oncología se le realizó el tratamiento con quimioterapia y radioterapia. Al culminar el tratamiento, en el 2015, habiendo transcurrido tres años desde el primer diagnóstico, recién fue sometida a un examen biológico donde se determinó que tenía un cuadro de metástasis en otros órganos y además había una mutación de su diagnóstico.

Luego de recabar información sobre el caso, se solicitó la opinión de un médico asesor, sobre la base de la historia clínica (Oficio Nº 041- 2016-DP/OD LIMA-TP). La revisión concluyó que el estudio de la patología pulmonar y el descarte de TBC fue incompleto, debido a omisiones de otros medios de dignóstico (Informe Médico Nº 043-2016-DP/AAE-MAGR del 31 de octubre del 2016).

Debido a ello, a través del Oficio N°495-2016-DP/OD LIMA-TP se recomendó al Director del Hospital IV Nacional Guillermo Almenara que disponga el inicio de una investigación, a fin de corregir las actuaciones que hubieren afectado la atención brindada a la ciudadana T.I.R.T., así como la determinación de las responsabilidades y sanciones.

**Inadecuada organización administrativa que impide la prestación de salud en el Hospital de Contingencia II-2 Tarapoto Minsa**

La muerte del ciudadano de iniciales J.T.G. en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital de Contingencia II-2 Tarapoto Minsa, debido a la falta de oxígeno, llevó a nuestra institución a iniciar una investigación de oficio, con el fin de prevenir que ocurran nuevos casos (Expediente Nº 0954-2016-000798-Tarapoto).

En el análisis se concluyó que el paciente falleció a causa de hipoxia relacionada a la falta de oxígeno. Asimismo, se advirtieron irregularidades en el abastecimiento de medicamentos e insumos al hospital de contingencia, hallazgos que fueron comunicados a la Dirección Regional de Salud de San Martín, al Ministerio Público y a la Contraloría General de la República-Moyobamba. Además, se recomendó a la Dirección del Hospital de Contingencia Tarapoto realizar una auditoria médica externa (Oficio Nº 0429-2016-DP/OD-SMAR/M-TAR del 2 de setiembre del 2016).

La Contraloría General de la Republica-Moyobamba nos ha informado que nuestra denuncia los llevó a auditar al hospital de contingencia.

Una denuncia de la Defensoría llevó a la Contraloría General de la República a iniciar una auditoría al Hospital de Contingencia II-2 Tarapoto.

**Incumplimiento del personal médico de los hospitales de la región Lambayeque de registrar su asistencia a través del reloj biométrico**

Ante las quejas ciudadanas por las tardanzas de los médicos de los hospitales regionales de Lambayeque, quienes además se retiraban a clínicas privadas en horario de trabajo, en febrero la Defensoría del Pueblo realizó una supervisión en los hospitales Las Mercedes, Regional Lambayeque, Belén y Referencial de Ferreñafe. Se advirtió que, a diferencia del resto de personal asistencial, estos registran su asistencia en cuadernos de forma desordenada, consignando hora de ingreso y salida al mismo tiempo, en contravención a lo dispuesto por el decreto regional Nº 059-2015-GR.LAMB/PR del 26 de noviembre del 2015, que obliga el uso del registro biométrico a todos los servidores del gobierno regional (Expediente SID Nº 625-2016-Lambayeque).

Por ello, se recomendó al Gobernador Regional, al Gerente Regional de Salud y a los directores de los hospitales de Lambayeque, uniformizar para todos los servidores el registro biométrico que permitirá mejorar el control del personal médico en áreas sensibles como emergencia y consultorios externos. En atención a la recomendación defensorial, el Gobierno Regional de Lambayeque emitió una disposición para que el personal médico de los hospitales regionales utilice el mecanismo oficial de registro (reloj biométrico) para registrar su asistencia. Se implementó de forma completa en los hospitales Regional Lambayeque y Belén, de forma progresiva en

Las Mercedes y Referencial de Ferreñafe. Asimismo, se iniciaron procedimientos administrativos disciplinarios contra los médicos renuentes a acatar la disposición.

Con ello se está garantizando un adecuado control en la asistencia del personal médico en las diferentes áreas hospitalarias para mejorar la oportunidad de la prestación del servicio de salud, en especial a la población afiliada al Seguro Integral de Salud.

> La intervención de la OD Lambayeque llevó a que el personal médico de los hospitales regionales registre su asistencia empleando el reloj biométrico.

## B. EDUCACIÓN

*Este año, nuestros especialistas se concentraron en la supervisión de las escuelas de primaria multigrado rurales, donde estudian algunas de las poblaciones más vulnerables del país.*

En el 2016, hemos publicado el Informe de Adjuntía Nº 016-2016-DP/AAE "Una aproximación a la gestión de la escuela primaria multigrado de ámbitos rurales. Recomendaciones para su fortalecimiento", donde se analizan los resultados de la supervisión nacional realizada en el último trimestre del 2015 a 566 instituciones educativas de primaria, de tipo polidocente multigrado. Estas escuelas se caracterizan porque los docentes se encargan de más de un grado de estudio y uno de ellos ejerce, a su vez, el cargo directivo.

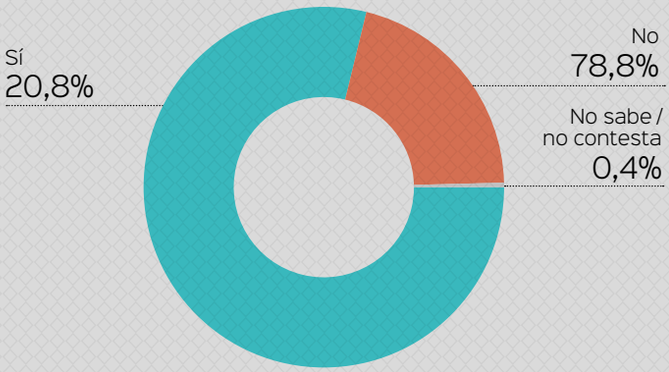
En la supervisión se detectó que el 30% de estudiantes de las instituciones educativas (25 014) se ocupa en actividades relacionadas al trabajo doméstico (especialmente las niñas), y al apoyo en agricultura y pastoreo (principalmente los niños). Además, 1% del total de estudiantes realiza actividades económicas que conllevan un gran riesgo para su integridad personal: minería, comercio, conductor de mototaxi y reciclaje.

En 34 (6%) instituciones educativas (IE) se presentaron casos de violencia entre los estudiantes, mientras que en 19 IE la violencia provino de parte de los docentes, sin que, en la mayoría de ellas, se reporte la situación a la PNP (16 IE) ni a la Unidad de Gestión Educativa Local (13 IE). Asimismo, en 118 IE se reportó al menos un caso de violencia familiar, como se observa en el gráfico de torta de la siguiente página.

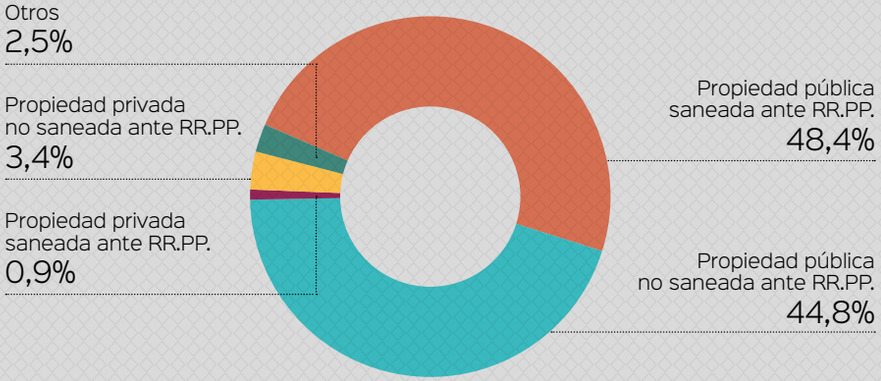
Aunque la mayoría de los locales escolares son de propiedad pública, aproximadamente la mitad no cuentan con el respectivo saneamiento físico legal. Esa situación ocasiona que no se pueda ejecutar proyectos de inversión pública en ellos.

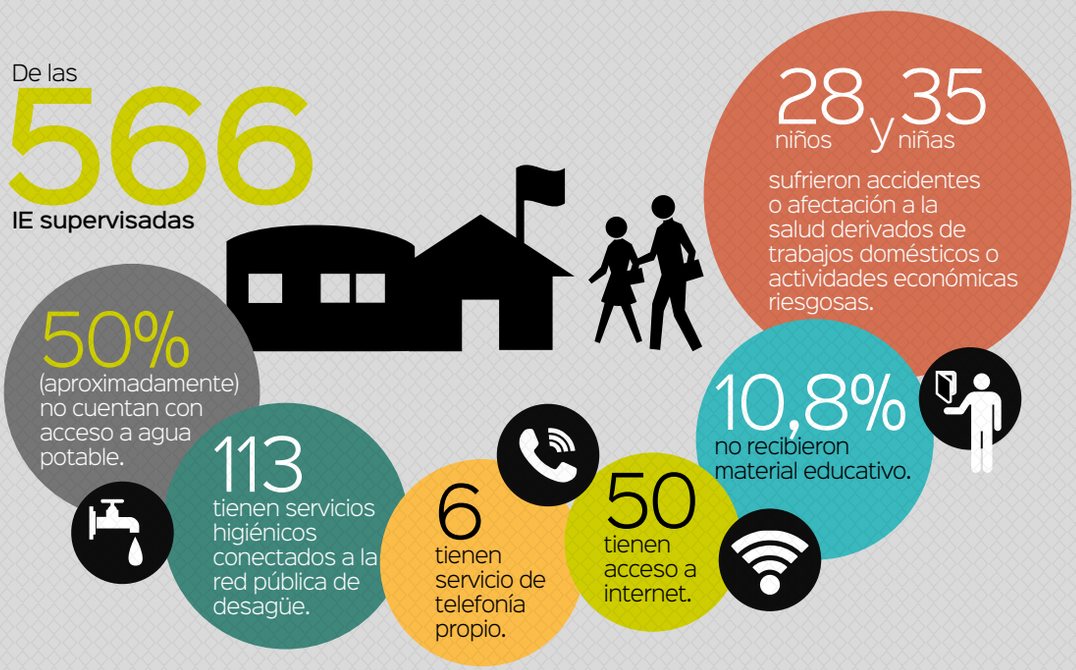
Finalmente, el 91% de IE supervisadas no cuentan con el servicio de internet. Esto conlleva que no puedan acceder a plataformas virtuales de registro de información obligatoria sobre estudiantes (Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa-Siagie), violencia escolar (*SíseVe*) y ejecución del mantenimiento de infraestructura (Wasichay), así como a aquellas herramientas de actualización y formación de docentes y directores como PerúEduca. Para cumplir con el registro requerido por el sector, los y las docentes-directores/as deben destinar tiempo para viajar al lugar más cercano con acceso a internet.

## PROPORCIÓN DE IE SUPERVISADAS CON ALGÚN CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR




## TIPO DE PROPIEDAD Y SITUACIÓN DEL SANEAMIENTO FÍSICO LEGAL DE LAS IE




Fuente y elaboración: Defensoría del Pueblo

## › CASOS ILUSTRATIVOS

### Inadecuada infraestructura de la IEI Cuna Jardín

En la supervisión realizada el 13 de julio a la Institución Educativa Inicial N° 323 Cuna Jardín, ubicada dentro del Mercado Central de Moquegua, se comprobó que los y las menores de edad reciben atención educativa en una infraestructura inadecuada: espacios reducidos, sin buena ventilación ni acceso rápido a vías de evacuación. Asimismo, se verificó que la Oficina de Defensa Civil de la Municipalidad de Mariscal Nieto calificó la infraestructura de alto riesgo y recomendó el traslado del alumnado. También se supo que existe presupuesto de inversión pública a cargo de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto destinado a la construcción de la infraestructura (Expediente N° 335-2016-730-Moquegua).

Personal de la Defensoría del Pueblo sostuvo reuniones con el Gerente Regional de Educación, así como con representantes de la UGEL Mariscal Nieto y la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, acordando el traslado de los y las estudiantes a ambientes seguros. El 11 de octubre se hizo entrega de cuatro ambientes del Coliseo Municipal, y se realizó el traslado acordado de la institución educativa inicial.

La Municipalidad de Mariscal Nieto se ha comprometido a financiar y gestionar el mejoramiento de la infraestructura de la institución educativa el presente año.

> La acción defensorial garantizó la seguridad de estudiantes de inicial, al exigir su traslado a instalaciones seguras.

### Afectación del derecho a la gratuidad de la educación

El ciudadano C.S.T. refirió que su hija C.S.D. (14) cursó el segundo grado de educación secundaria en la Institución Educativa Manco II, pero cuando el 29 de febrero del 2016 quiso ratificar la matrícula, le indicaron que primero debía pagar la cuota de 100 soles más 16 soles por gastos administrativos a la Asociación de Padres de Familia (Apafa).

Ante esta situación, un representante de la Defensoría del Pueblo se entrevistó el 7 de marzo con el director del colegio, quien alegó que la matrícula no estaba sujeta a ningún cobro o condicionamiento, y que el pago de la Apafa fue un acuerdo de asamblea de padres de familia. Por consiguiente, dispuso que la matrícula de la menor se realizara sin pago previo alguno (Expediente N° 484-2016-Cusco).

### Vulneración a la permanencia escolar

El 29 de diciembre del 2015, personal de la Oficina Defensorial de Cajamarca visitó la IE Emblemática San Ramón, en donde se recabó las actas de finalización del año escolar 2015 e información sobre el alumnado que repiten el primer año de secundaria por segunda vez. Se verificó que los alumnos/as del primer año de secundaria con menor rendimiento académico o con mayores problemas de conducta eran matriculados en las secciones “L” y “P”, y que tenían resultados de aprendizaje muy inferiores a los de sus pares de las demás secciones, lo que constituye un sistema de distribución de estudiantes excluyente (Expediente N°056-2016-Cajamarca).



Se recomendó al director de la IE garantizar la distribución adecuada del alumnado de acuerdo a los principios de equidad e inclusión. Además, que el personal de la IE cumpla con las "Normas para el desarrollo de las acciones de tutoría y orientación educativa", tomando en cuenta las disposiciones referentes al trabajo infantil; y también que –de manera progresiva– se respete el límite máximo de estudiantes por sección establecido en las normas técnicas: 35 alumnos por aula (Oficio N° 211-2016-DP/OD-CAJ del 14 de marzo del 2016).

El 29 de marzo del 2016, el director de la IE San Ramón dio a conocer a la Defensoría del Pueblo que los estudiantes repitentes o con problemas de conducta habían sido ubicados en todas las aulas, evitando que existan aulas preferenciales. Asimismo, se les estaba realizando seguimiento, acompañamiento y tratamiento a través del departamento de psicología; al momento de la matrícula se logró que los padres y madres firmen una carta de compromiso para el apoyo en la mejora del rendimiento escolar. En adición, los equipos directivo, de psicología y tutoría estaban brindando charlas, sesiones de tutoría y entrevistas personales con padres sobre los derechos de los adolescentes, especialmente en lo referido al trabajo infantil. Finalmente, se había reducido el número de alumnos por aula y logrado que los estudiantes separados de la IE por repitencia consecutiva sean nuevamente matriculados con la firma de aceptación de compromiso por parte de sus padres y madres (Oficio N° 157-2016-GOB.REG-DRE/UGEL-CAJ-IESR).

## C. SEGURIDAD CIUDADANA

*La Defensoría aportó al fortalecimiento de la lucha contra la inseguridad, participando en tres sesiones del Conasec y supervisando el estado de comisarías y juntas vecinales.*

La creciente violencia e inseguridad, especialmente en las ciudades, ha llevado a la Defensoría del Pueblo a priorizar el análisis del funcionamiento de los comités de seguridad ciudadana y las juntas vecinales, así como del estado actual de las comisarías, cárceles y los centros juveniles.

## › PARTICIPACIÓN EN COMITÉS REGIONALES, PROVINCIALES Y DISTRITALES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Durante el 2016 el Defensor del Pueblo participó en tres sesiones (febrero, agosto y setiembre del 2016) convocadas por el Comité Nacional de Seguridad Ciudadana (Conasec). Asimismo, a nivel nacional, las oficinas defensoriales han participado en los comités (regionales, provinciales y distritales) de seguridad ciudadana.

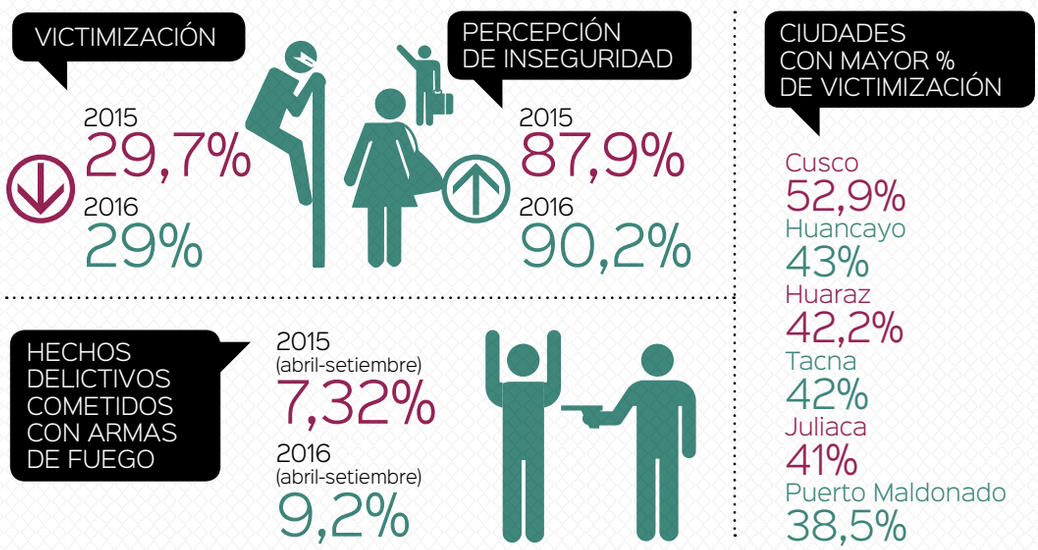
En este espacio de coordinación se unieron esfuerzos para que la problemática de la inseguridad sea efectivamente asumida por los comités de seguridad ciudadana, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (Ley N° 27933).

La Oficina Defensorial del Callao envió oficios a los diferentes alcaldes del Callao, exigiéndoles que asistan de manera frecuente a las sesiones ordinarias o extraordinarias convocadas por el comité regional. Debido a las constantes ausencias, se exhortó al Alcalde Provincial del Callao a participar y presidir las sesiones del comité provincial, y a promover la asistencia y compromiso de los demás integrantes. De igual forma, se formularon recomendaciones respecto a la organización de la agenda y la convocatoria, así como para la elaboración del plan de seguridad ciudadana.

Tanto la Oficina Defensorial de Moquegua como la de Pasco reportaron la alta rotación de secretarios técnicos como un problema para el funcionamiento del Comité Regional y Provincial, respectivamente. Esta situación dificulta la continuidad del trabajo, así como las coordinaciones entre los diferentes actores y, muchas veces, convierte las sesiones del comité en actos de mera formalidad.

Por otro lado, el Módulo de Atención Defensorial de La Merced advirtió que el Comité Provincial de Seguridad Ciudadana se ha fortalecido, logrando la aprobación del Plan de Seguridad Ciudadana 2017, así como la coordinación y programación de operativos inopinados a bares y cantinas, entre otras actividades conjuntas.

A pesar de lo señalado, a nivel nacional aún subsisten deficiencias en cuanto al funcionamiento de los comités de seguridad ciudadana, como la inconcurrencia de sus integrantes y la falta de asignación de presupuesto para la ejecución de actividades y proyectos.




Fuente: Informe técnico N° 4 - Diciembre 2016. INEI

### › SUPERVISIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LAS COMISARÍAS

Continuando con el fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú, durante nuestras visitas itinerantes, la Oficina Defensorial de Cusco supervisó once comisarías en cinco provincias de la región. Los comisionados comprobaron que persisten problemas de insuficiencia de personal, insuficiencia de vehículos, deficiencia en el acceso a bases de datos, mala conectividad a internet e incluso malas condiciones en la infraestructura de las comisarías.

En cuanto al problema de la conectividad y acceso a bases de datos, de las once comisarías (Quiquijana, Urcos, Ocongate, Quillabamba, Quellouno, Ocobamba, Santo Tomas, Espinar, Pomacanchi, Sangarará, Acomayo), se advirtió lo siguiente:

- Tres tienen acceso al sistema de requisitorias.
- Dos tienen acceso al Reniec.
- Tres (Quiquijana, Urcos y Ocongate, de la provincia de Quispicanchis) registran las denuncias en el Sistema Informático de Denuncias Policiales (Sidpol).

Existen problemas de infraestructura en las instalaciones eléctricas, de servicios higiénicos y techos. Incluso dos de las comisarías visitadas han sido declaradas inhabitables por Defensa Civil.

Con respecto al equipamiento, de cuatro motocicletas en la Comisaría de Urcos, solo una está operativa, y en la Comisaría de Acomayo, de seis vehículos solo dos funcionan.

### › SUPERVISIÓN A LA CONFORMACIÓN DE JUNTAS VECINALES DE SEGURIDAD CIUDADANA

La Oficina Defensorial de Huancavelica realizó una supervisión a treinta comisarias respecto a la conformación, reconocimiento y funcionamiento de las juntas vecinales de seguridad ciudadana en zonas urbanas y rurales. En siete comisarías aún se encontraba pendiente la conformación de las juntas vecinales, no se actualizó el registro ni el reconocimiento de sus integrantes, y no recibieron capacitación de parte de los responsables de las Oficinas de Participación Ciudadana (OPC).

A partir de las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo, se han conformado varias juntas vecinales de seguridad ciudadana en las capitales de los distritos y centros poblados.

> Las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo impulsaron la conformación de varias juntas vecinales de seguridad ciudadana en distritos y centros poblados de Huancavelica.

### › CASOS ILUSTRATIVOS

**Deficiencias en el servicio de video vigilancia de la Municipalidad Provincial de Chiclayo**

En marzo del 2016, comisionados y comisionadas de la Oficina Defensorial de Lambayeque realizaron una visita a la central de monitoreo del sistema de video vigilancia de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, advirtiendo que de veinte cámaras instaladas en diferentes puntos de la ciudad, solo cuatro estaban operativas. Asimismo, se observó que los equipos de la central de monitoreo (aire acondicionado, *joystick* de estación, laptop, impresora y luces de emergencia)

se encontraban en mal estado, y no existía un sistema de almacenamiento de información e imágenes ni un protocolo o lineamientos de actuación del personal frente a hechos que pudiera detectar el sistema (Expediente N° 0625-2016-Lambayeque).

El 14 de abril se planteó a la Municipalidad Provincial de Chiclayo que realice acciones para garantizar el funcionamiento de todas las cámaras instaladas en la ciudad brindándoles mantenimiento; disponga la reparación del sistema de aire acondicionado, los *joystick* de estación, entre otros equipos de la central de monitoreo; instaure un sistema de almacenamiento de información e inicie la elaboración de un protocolo de actuación para el personal de Serenazgo, en coordinación con la Policía Nacional del Perú (Oficio N° 203-2016-DP/OD-LAMB).

Luego de las actuaciones defensoriales, la Gerencia de Fiscalización y Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo rehabilitó nueve cámaras de video vigilancia en los sectores estratégicos de la ciudad, brindó mantenimiento al sistema de aire acondicionado, reparó los *joystick* de estación e instauró un sistema de almacenamiento de información. Asimismo, inició la elaboración de un protocolo con lineamientos de actuación para el personal de seguridad ciudadana coordinado con la Policía Nacional del Perú.

> La actuación defensorial llevó a que se pongan en funcionamiento las cámaras de video vigilancia en sectores estratégicos de Chiclayo y se instale un sistema de almacenamiento de la información.

**Negativa de registro de denuncia por agresiones físicas en agravio de un migrante**

El 18 de octubre del 2016 se recibió la queja del ciudadano identificado con iniciales D.A.R., de procedencia estadounidense, contra la Comisaría Sectorial de Lucanas, Puquio. El recurrente –quien, al hablar inglés, requirió que su hijo de iniciales L.R.S. actúe como intérprete– indicó que el 17 de setiembre del 2016 formuló una denuncia por agresiones físicas contra A.G.S. y familiares, sin embargo, en la dependencia policial no se registró la denuncia ni las diligencias preliminares que el caso ameritaba (Expediente N° 1523-2016-Puquio).

De forma inmediata, nuestros comisionados se trasladaron a la Comisaría Sectorial de Lucanas, Puquio, en donde se constató que los efectivos policiales no registraron la denuncia. Esto llevó a exigir al Comandante de Guardia que cumpla estrictamente con la atención y recepción de las denuncias, sean verbales o escritas, a fin de realizar las investigaciones de acuerdo a ley. En el acto se procedió a la recepción de la denuncia del ciudadano.

**Condiciones dignas de reclusión en el Penal Camaná (Pucchún)**

El 17 de noviembre del 2016, el ciudadano P.B.B., de 72 años, interno del Establecimiento Penitenciario de Camaná (Pucchún), anunció al INPE que se declararía en huelga de hambre y solicitó la presencia de un representante de la Defensoría del Pueblo. Una comisionada acudió de inmediato, pidiendo al interno que desista de su huelga, pero su respuesta fue negativa, insistiendo en que solo daría explicaciones cuando reciba la visita de la OD Arequipa (Expediente N° 4469-2016-Arequipa).

Frente a la imposibilidad inmediata de trasladarnos a Camaná, se solicitó al Director del EP Camaná, David Quispe Chicana, que nos permita conversar vía telefónica con el recurrente. Por dicho medio intentamos convencer al ciudadano a levantar su medida. Al negarse, requerimos que acepte permanecer en el tópico para que pueda ser atendido con mayor celeridad, a lo que accedió.

El 19 de noviembre del 2016, junto con otras autoridades, viajamos a Camaná. En entrevista con el recurrente, se le intentó convencer de que deponga su medida, considerando las consecuencias que tendría no ingerir alimentos sólidos y especialmente líquidos. Ante su negativa de explicar las razones de la huelga, mantuvimos entrevistas con el Director del EP Camaná y con internos del pabellón "E", donde se advirtieron los presuntos motivos que tuvo para adoptar esta medida: afectaciones de parte de otros internos y también de parte del personal del EP Camaná.

Atendiendo a los hechos, se recomendó a la Dirección del EP Camaná que adopte una actitud menos rígida con el interno, considerando su estado de vulnerabilidad, aunque sin afectar el principio de autoridad; realice un seguimiento estricto de la salud del interno; mantenga al interno en el tópico, inclusive en el caso que levante su huelga de hambre; y comunique cualquier eventualidad a las autoridades del INPE y a la Defensoría del Pueblo.

De otro lado, se recomendó al INPE que evalúe la solicitud de traslado de parte del recurrente a un establecimiento penitenciario donde exista pabellón para la reclusión de adultos mayores. Finalmente, el recurrente comunicó el levantamiento de su huelga de hambre y retiró su pedido de traslado de penal.

## D. AGUA, SANEAMIENTO Y RECURSOS HÍDRICOS

*La Defensoría del Pueblo sigue trabajando para reducir los problemas de calidad, condiciones y continuidad del servicio público de agua en el país.*

El acceso al agua es un derecho humano garantizado por la legislación internacional y la Constitución Política del Perú. Por ello, hemos convertido esta línea de acción en una prioridad de la Defensoría del Pueblo.

### › ACCESO, CALIDAD Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

Se intervino la fuente de captación ubicada en la localidad de Pachaya en el distrito de Puquio, en la provincia de Lucanas, Ayacucho. La presencia de arsénico, boro y aluminio excedía los límites máximos permisibles de los parámetros de calidad del agua para consumo humano (Informe N° 015-2016-DRSA-RDLP-OSAP 01/04/16, donde también se describe el riesgo sanitario en la fuente de captación de Marcahuasi).

En junio promovimos una mesa de trabajo con representantes de la autoridad de salud y la Municipalidad Provincial de Lucanas, donde propusimos la clausura definitiva de la fuente de captación de agua por la grave exposición y riesgo a la salud. Al reiterar la recomendación el 22 de diciembre del 2016 (Oficio N° 466-2016-DP/OD-AYA/PUQ), la autoridad local clausuró la fuente de agua e inició la ejecución del proyecto de captación de agua de las lagunas Yaurihuire y Puccaccocha, para abastecer el consumo humano en Puquio (Oficio N° 003-2017-MPLP/A del 3 de enero del 2017).

Los escasos recursos de Emapa Pasco S.A. le impiden realizar el tratamiento del agua que distribuye, debido a que depende financieramente del Gobierno Regional de Pasco, entidad que le provee los recursos para los costos de energía eléctrica e insumos químicos. Ante ello, la Su-

perintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) solicitó al Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (Otass) la incorporación de la empresa en el Régimen de Apoyo Transitorio (RAT), para que cuente con un plan de reflotamiento. La Defensoría coordinó con ambas entidades, consiguiendo que se incluya a Emapa Pasco S.A. en el RAT (Resolución Nº 013-2016-OTASS/CD del 10 de julio de 2016).

Por otra parte, las oficinas defensoriales de Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Amazonas y Jaén supervisaron las Áreas Técnicas Municipales para la gestión de los servicios de agua y saneamiento en los gobiernos locales, así como las inversiones en los indicadores vinculados a la calidad del agua para consumo humano del Programa Articulado Nutricional del Ministerio de Salud. Los resultados de la supervisión se darán a conocer durante el 2017.



**ZONA URBANA**

**90,6%**
de hogares acceden al servicio de agua por red pública.

**84,9%**
de hogares acceden al servicio de desagüe por red pública.

**ZONA RURAL**

**62,2%**
de hogares acceden al servicio de agua por red pública.

**14,4%**
de hogares acceden al servicio de desagüe por red pública.

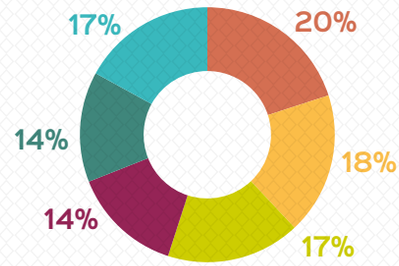
**NIVEL NACIONAL**

**83,9%**
de hogares acceden al servicio de agua por red pública (dentro y fuera de la vivienda).

**68,2%**
de hogares acceden al servicio de desagüe por red pública.

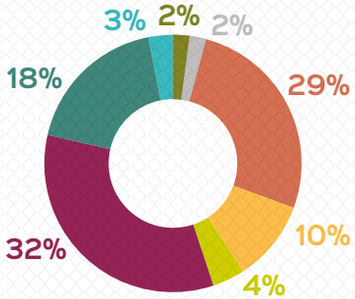
## QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO

TOTAL: 937




- Negativa o demora injustificada para reparar fallas o daños
- Negativa, demora y condicionamientos indebidos en la prestación del servicio
- Problemas relacionados a la facturación o cobro del servicio
- Incumplimiento de los estándares de calidad del agua
- Interrupción arbitraria o injustificada del servicio
- Otros

## ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS




- Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)
- Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque (Epsel S.A.)
- Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S.A.
- Otras empresas prestadoras de servicios de saneamiento
- Municipalidades provinciales y distritales
- Gobiernos regionales
- Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento
- Otros

Fuente: INEI. “Condiciones de Vida en el Perú. Informe Técnico Nº 4-diciembre 2016”.

### › PROTECCIÓN, CALIDAD Y ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS

Advertimos a la Administración Local del Agua Chinchipe–Chamaya sobre la derivación de aguas residuales domésticas no tratadas a los canales de uso agrícola ubicados en los sectores 4 de Junio, Santa Teresita, El Aerolito, El Recuerdo y La Pushura en el centro poblado de Fila Alta, en Jaén, Cajamarca. La autoridad respondió que no podía iniciar procedimientos sancionadores, debido a que la regulación y fiscalización se realiza únicamente cuando la disposición final de vertimientos se efectúa a un cuerpo natural de agua continental o marina y no en infraestructura hidráulica.

La Autoridad Nacional del Agua (ANA) precisó que efectivamente tiene la facultad de iniciar acciones en la materia, por lo que la Defensoría del Pueblo incidirá con la Administración Local del Agua Chinchipe–Chamaya para que realice las acciones administrativas correspondientes.

A su vez, recomendamos a la ANA aprobar la normatividad que desarrolle el artículo 135.2 del Reglamento de la Ley de Recursos Hídricos y defina las instancias administrativas que atienden las denuncias de estos hechos, los procedimientos de supervisión, las sanciones a aplicar y la habilitación de un registro de vertimientos en infraestructura de regadío y sistemas de drenaje pluvial.

### › EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE AGUA Y ALCANTARILLADO

Durante el 2016, las entidades estatales continuaron implementando las recomendaciones del Informe Defensorial N° 170 “El derecho humano al agua y saneamiento. El control del gasto público en la ejecución de infraestructura de acceso” del 2015. La Contraloría General de la República reportó los informes de control emitidos en tres proyectos e informó los resultados de las acciones de control y recomendaciones efectuadas en ocho proyectos de saneamiento comprendidos en el Informe Defensorial (Oficio N° 266-2016-CG/EXP y Oficio N° 311-2016-CG/EXP, del 25 de febrero y 11 de marzo del 2016, respectivamente).

Asimismo, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) reportó la implementación de las siguientes recomendaciones de la Defensoría (Oficio N° 1331-2016-VIVIENDA-DM del 30 de junio del 2016):

i) Conformación del Grupo de Trabajo Sectorial para implementar la novena disposición complementaria de la Ley N° 30045, que faculta al MVCS a intervenir en la ejecución de las obras de saneamiento paralizadas por más de un año y que hayan recibido recursos del sector.
ii) Implementación de un módulo informático de acceso público para el registro de las intervenciones en obras de saneamiento paralizadas.
iii) Creación del área técnica de obras paralizadas adscrita al Programa Nacional de Saneamiento Urbano.
iv) Implementación del seguimiento a las alertas del Programa Nacional de Saneamiento Urbano a la Contraloría General de la República.

Las recomendaciones del 2015 realizadas por la Defensoría están siendo implementadas por el Ministerio de Vivienda.

Elaboramos tres informes de adjuntía que evalúan las principales causas de retraso y paralización en la ejecución de los proyectos de saneamiento, las dificultades para la administración y operación de sus componentes, las deficiencias en los procesos de control del gasto público y la determinación de responsabilidades administrativas y penales. Nuestras propuestas se dirigieron a las unidades ejecutoras, a la Contraloría General de la República, al MVCS, al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado y al Ministerio de Economía y Finanzas.

Los planteamientos de la Defensoría del Pueblo llevaron a reanudar el proyecto de renovación de redes del sistema de agua potable de la ciudad de Huaraz (Código SNIP 49826), en tanto el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento reportó que asesora a la Municipalidad Provincial de Huaraz para su ejecución (Oficio Nº 396-2016-VIVIENDA-VMCS del 2 de agosto del 2016). Asimismo, previamente informó el inició de las coordinaciones con las unidades ejecutoras para la conclusión de obras paralizadas, propiciando la reactivación de cinco proyectos supervisados por la Defensoría.[5]

También se supervisaron doce proyectos de saneamiento en Lima Provincias y Ayacucho, que mostraron deficiencias en el diseño y ejecución. Una situación especialmente crítica es la del proyecto "Instalación del sistema de agua potable y letrinas en la comunidad de Santa Rosa de Araujo, distrito de Santillana, Huanta, Ayacucho", destinado a beneficiar a población rural en situación de pobreza. Lo más grave es que proyectos que carecen de un sistema de cloración de agua e instalaciones de un sistema de alcantarillado, inadecuado diseño de letrinas, entre otros, y que también son financiados por el Fondo para la Inclusión Económica en Zonas Rurales (Fonie), fueron previamente desarrollados en 38 localidades del distrito de Santillana, siempre contratando a la misma empresa.

La intervención defensorial fue realizada ante varias entidades, destacando la acción del Tribunal de Contrataciones del Estado, que abrió el Expediente Sancionador Nº 2155-2016-TCE, a fin de determinar la comisión de infracciones administrativas por parte del Consorcio Wari, contratista que tuvo a su cargo la ejecución de los 39 proyectos de saneamiento en Santillana. Asimismo, el Tribunal generó el Expediente Sancionador Nº 2339-2016-TCE para evaluar la comisión de infracciones por parte del postor Ahren Contratistas Generales S.A.C. en el proceso LP002-2014-MDS/CE. Posteriormente, el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado archivó el expediente por falta de información, comunicando los hechos al órgano de control institucional de la Municipalidad Distrital de Santillana.

Por otra parte, supervisamos treinta proyectos de inversión en agua y saneamiento en los ámbitos de Huánuco, Áncash, Cusco, Lambayeque y Puno, encontrándose obras inconclusas, ausencia de custodia de materiales de ejecución de obra, deficiencias en expedientes técnicos, entre otros.

Por último, ante la demora en la emisión de la certificación ambiental para la ejecución del proyecto de instalación del sistema de agua potable, alcantarillado y conexiones domiciliarias a favor de la población de Querapi (Código SNIP 309600), reasentada en la Pampa de Jaguay Rinconada debido a actividades del volcán Ubinas, se recomendó al MVCS atender la solicitud de certificación ambiental presentada por el Gobierno Regional de Moquegua, pedido que fue reiterado (Oficio Nº 173-2016-DP/Amasppi del 1 de junio y Oficio Nº 340-2016-DP/Amasppi del 21 de diciembre del 2016).

**22**
proyectos de agua, alcantarillado e instalación de letrinas en Áncash, Cajamarca y Loreto supervisados.

**5**
proyectos reactivados tras la supervisión de la Defensoría.

**30**
proyectos de inversión en agua y saneamiento supervisados en Huánuco, Áncash, Cusco, Lambayeque y Puno.

[5] Los proyectos reportados como reactivados tienen los siguientes códigos de SNIP: 44972, 45361 y 44967 (en Loreto); 95773 y 53780 (en Áncash).

## › DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

En la supervisión de la calidad en la atención del Centro de Servicios de Sedapal–Comas, se evidenciaron prácticas que atentan contra los derechos de las personas usuarias, como: el condicionamiento de una previa inspección para la recepción de reclamos, la falta de notificación de los recibos de consumo, la negativa para registrar las incidencias que reportan los usuarios, el excesivo tiempo de espera para la atención, las quejas por malos tratos, y la falta de accesibilidad al Libro de Observaciones de Usuarios.

Las recomendaciones fueron atendidas por la empresa, señalando que viene elaborando el expediente técnico del proyecto "Construcción de un nuevo centro de servicios para la Gerencia de Servicios Norte de Sedapal" y el perfil del proyecto "Mejoramiento de la infraestructura del Centro de Servicios Comas Distrito de Comas", e implementando acciones para asegurar la puntualidad en la entrega de los recibos, el cumplimiento del protocolo de atención al usuario y la disponibilidad permanente del Libro de Observaciones de Usuarios en un lugar visible y accesible (Carta Nº 1517-2016-EC-C del 31 de octubre del 2016).

A su vez, se recomendó a Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal):

- Abrir una nueva sede de atención para usuarios de la zona norte de Lima Metropolitana.
- Incorporar módulos adicionales para atender a los usuarios dentro del centro de servicios.
- Capacitar adecuadamente al personal a cargo de la atención al público.
- Garantizar la disponibilidad del Libro de Observaciones de Usuarios.

## › CASOS ILUSTRATIVOS

### Contaminación de las fuentes de agua para consumo humano por altos niveles de concentración de metales pesados en Tumbes

La Defensoría del Pueblo realizó diversas acciones para garantizar el adecuado tratamiento y/o potabilización del agua a favor de la población local, debido a los niveles de concentración de arsénico, plomo, hierro y manganeso en el río Tumbes –principal fuente de abastecimiento de agua para consumo humano–, que sobrepasan los estándares de calidad ambiental (ECA). Esto se debe principalmente a las actividades mineras desarrolladas en la parte alta de la cuenca (Ecuador) y por la falta de tratamiento del agua captada de fuentes subterráneas.

Las gestiones realizadas ante la Diresa Tumbes, llevaron a esta entidad a coordinar con la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, el Proyecto SABA PLUS II, la Cosude y CARE Perú la capacitación y entrega de insumos e implementos de protección para los operadores de las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS), y para la cloración y desinfección de los sistemas de abastecimiento de agua. Además, se conformó un grupo técnico especial para promover la remediación del río Tumbes y desarrolló el segundo monitoreo de los sistemas de abastecimiento de agua para consumo humano en la región (Oficio Nº 321-2016-DP/Amasppi del 10 de noviembre del 2016).

Por su parte, el 7 de diciembre la Sunass reportó que el agua captada del río Tumbes y del canal Los Cedros, pese a contener plomo, hierro y arsénico, estos eran removidos durante el proceso de potabilización realizado por la empresa Atusa S.A., hasta quedar por debajo de los límites máximos permisibles de agua para consumo humano (Oficio Nº 1130-2016-SUNASS-120).

Asimismo, Sunass impuso trece medidas correctivas a la empresa Atusa S.A., con el objetivo de mejorar la confiabilidad operativa y el mantenimiento de la infraestructura, ubicada en las localidades de Tumbes (planta de tratamiento de agua–PTAP El Milagro), La Cruz (PTAP Los Cedros) y Canoas de Punta Sal (Oficio Nº 097-2016-SUNASS-GG del 30 de setiembre del 2016).

El 3 de noviembre se recomendó al Programa Nuestras Ciudades del MVCS, autorizar el uso de su maquinaria potabilizadora para garantizar el tratamiento del agua que se distribuye a la población

de los sectores de Rica Playa, La Capitana, Higuerón, Vaquería y Oidor (Oficio Nº 609-2016-DP/Tumbes). El 15 de noviembre del 2016 nos informaron que han puesto en operación una máquina potabilizadora de agua para atender las demandas de la población.

Finalmente, en diciembre del 2016 el Ministerio de Relaciones Exteriores conformó un Grupo de Trabajo Multisectorial, con el objeto de elaborar un informe integral de las causas e impactos de la contaminación en la cuenca del río Puyango y definir las medidas a ser adoptadas por las autoridades nacionales (Oficio RE DGA-SUD Nº 3-O-E/15 del 7 de febrero del 2017).

**Contaminación de la Playa Arica por vertimiento de aguas residuales sin tratamiento en Lurín (Lima)**

La inoperatividad de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) Nuevo Lurín, a consecuencia del conflicto por la titularidad de predios entre la empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal S.A.) y la Asociación Agropecuaria Sumac Pacha, devino en la contaminación de la Playa Arica, ubicada en el distrito de Lurín (Lima), por el vertimiento aguas residuales que no fueron tratadas.

En atención al hecho, la Defensoría del Pueblo propició una reunión el 7 de noviembre con representantes de Sedapal, informándonos que terceros habían producido daños en la PTAR Nuevo Lurín, por lo que los efluentes estaban siendo vertidos directamente en la Playa Arica. En ese sentido, plantearon habilitar una línea de impulsión de 3 km que permita derivar el agua residual a la PTAR San Bartolo.

El 9 de noviembre se solicitó a la Sunass que nos informe las acciones adoptadas para coadyuvar a Sedapal a derivar las aguas residuales a la PTAR San Bartolo (Oficio Nº 324-2016-DP/Amasppi), respondiendo que realizó el seguimiento de las acciones legales y técnicas para recuperar el control del sistema; que se han adherido a la denuncia penal interpuesta por Sedapal contra quienes afectaron el sistema de tratamiento ante la Primera Fiscalía Provincial Penal de Lurín; y que realiza seguimiento a la aplicación de productos biológicos para el control de olores en el rebose de la CD-210.

Finalmente, el 26 de diciembre del 2016, el Gerente de Servicios Sur de la empresa nos informó que concluyó la construcción de la línea de impulsión para derivar las aguas residuales de Lurín a la PTAR San Bartolo, y que clausuró el punto de descarga a la Playa Arica. Aún se encuentra pendiente la ejecución de las medidas judiciales para que Sedapal recupere la administración de la PTAR Nuevo Lurín.

## E. TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL

*La Defensoría del Pueblo ha realizado acciones de atención a víctimas de accidentes y la evaluación de puntos críticos de accidentes de tránsito.*

El incremento de accidentes y víctimas en el 2015 (95 532 accidentes y 59 464 víctimas) y en el 2014 (101 104 accidentes y 60 946 víctimas) superan el promedio de la última década, según los Anuarios estadísticos de la Policía Nacional del Perú (2006-2015). Este problema de desorden urbano ha llevado a la Defensoría a realizar evaluaciones de alcance nacional, y acciones para atender problemas puntuales y de protección a los derechos de víctimas y usuarios.

### › SEGURIDAD VIAL, INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA Y SEÑALIZACIÓN DE VÍAS

El trabajo de la Defensoría del Pueblo impulsó que la meta 19: Implementación de medidas correctivas de bajo costo en 324 puntos críticos de accidentes ubicados en Lima, Callao, Arequipa,

La Libertad y Lambayeque, se incluya en el Plan de Incentivos a la Gestión Municipal (Oficio N° 00814-2016-CG/COREHU del 14 de setiembre del 2016). En noviembre se inició la reubicación, mantenimiento y el retiro de la señalización horizontal y vertical en 237 puntos priorizados, entre otras acciones que aportan a un efectivo control del tránsito (Oficio N° 1034-2016-MTC/02 del 15 de noviembre).

En los informes de adjuntía "Supervisión de las condiciones de infraestructura vial en puntos críticos de accidentes de tránsito en la ciudad de Huancayo" y "Supervisión de las condiciones de infraestructura vial en puntos críticos de accidentes de tránsito en la ciudad de Arequipa", se planteó a la Contraloría General de la República desarrollar acciones de control en los gobiernos locales, con la finalidad de que cumplan con registrar información sobre la ejecución física y contractual de proyectos de infraestructura vial. La Oficina Regional de Control de Huancayo y la Oficina de Control Institucional de la Municipalidad Provincial de Huancayo informaron que las obras estaban en progreso.

También supervisamos la ejecución de veinte proyectos de infraestructura vial en Ica y Lambayeque, cuyos resultados se presentarán este año.

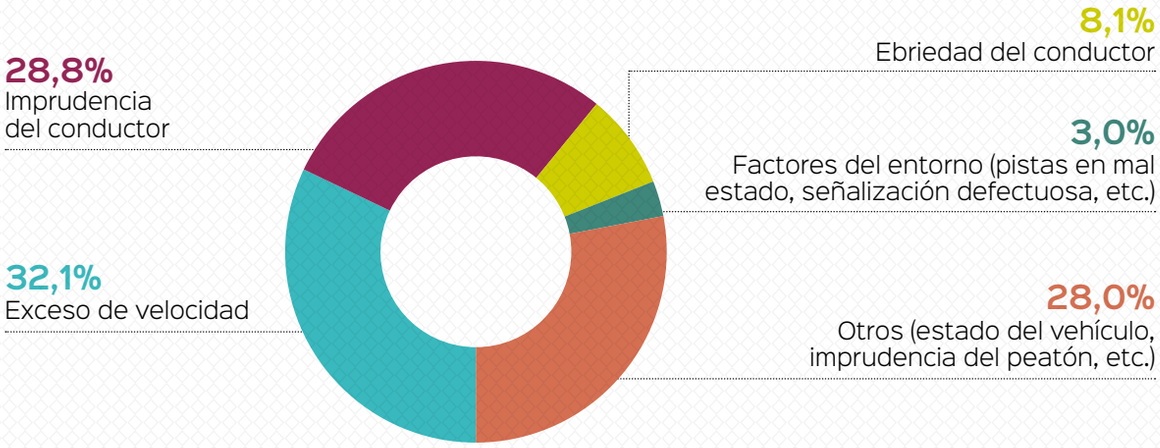
Se recomendó al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC):

1. Establecer que la autoridad facultada para imponer papeletas de tránsito es el efectivo policial, a fin de evitar ambigüedades con las funciones de los inspectores municipales (Oficio N° 230-2016-DP/Amasppi).
2. Modificar el plazo de prescripción para realizar acciones contra las infracciones de tránsito, establecido en el Reglamento Nacional de Transito, debido a que el nuevo plazo (4 años) permite a los gobiernos locales dilatar el inicio de procedimientos administrativos y la cobranza de multas (Oficio N° 152-16-PD-OSITRAN).
3. Impulsar la fiscalización y control de la velocidad donde se producen mayores accidentes de tránsito en la Panamericana Norte, como los distritos de Chicama, Chócope, Paiján (Oficio N° 089 y 253-2016-DP/Amasppi) y los caseríos La Jota, San José y Los Cedros (Oficio N° 0251-2016/DP). Ositran está contemplando la ejecución de vías de evitamiento para evitar el paso por la zona urbana y obras adicionales en seguridad vial por el concesionario Sociedad Concesionaria Vial del Sol S.A. (Covisol). Por su parte, el MTC manifestó su disposición para llegar a una solución consensuada con la población de los caseríos.

El 7 de diciembre advertimos a la Municipalidad Provincial de Huarochirí (Lima) sobre los cobros irregulares denunciados por los ciudadanos y ciudadanas, referidos a la aplicación, notificación y cobro de papeletas por infracciones de tránsito detectadas mediante mecanismos tecnológicos (Oficio N° 334-2016-DP/Amasppi). La Presidencia del Consejo de Ministros autorizó la interposición de una demanda de inconstitucionalidad contra la Ordenanza Municipal N° 066-2012/CM-2012-MPH-M de la Municipalidad de Huarochirí, que regula el tránsito en las zonas urbanas de la provincia (Oficio N° 3459-2016-MTC/15 del 28 de diciembre del 2016).

**68** PUNTOS CRÍTICOS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO SUPERVISADOS.

**PRINCIPALES CAUSAS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO**




### › PRESTACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERURBANO, REGIONAL Y NACIONAL

La Defensoría del Pueblo supervisó el inicio de operaciones del corredor complementario San Juan de Lurigancho–Virú (Servicio 412), hallando deficiencias en la infraestructura y señalización de los paraderos habilitados, así como insuficiente difusión de los recorridos, paraderos y tarifas. En una segunda supervisión se comprobó la presencia de personal orientador y la implementación adecuada de paraderos.

Por otro lado, la falta de coordinación entre las municipalidades de Lima y Callao en el servicio de transporte público que conecta ambas provincias, llevó a la Defensoría del Pueblo a proponer a las comunas que definan un proyecto de ordenanza que establezca el área urbana continua. Se planteó que los dos municipios gestionen conjuntamente los servicios de transporte urbano e interurbano de pasajeros, y que supervisen la calidad del servicio de transporte público, empleando sistemas informáticos compartidos y controles mecanizados (Oficio N° 012-2016-DP/Amasppi del 19 de enero del 2016).

A su vez, en abril se recortó el 50% de la flota de buses que cubría el servicio de transporte público en los corredores complementarios Tacna–Garcilaso de la Vega–Arequipa y La Marina–Javier Prado, debido a la anulación de los contratos de concesión a cargo de los consorcios TGA y Eco Express Javier Prado, producto de las observaciones efectuadas por el Ministerio de Economía y Finanzas (Decreto de Urgencia 006-2015). Dado el impacto en los usuarios, la Defensoría recomendó al Instituto Metropolitano Protransporte de Lima disponer la continuidad en la prestación del servicio por parte de todos los consorcios habilitados en los corredores complementarios, hasta la conclusión de las controversias suscitadas (Oficio N° 138-2016-DP/Amasppi del 19 de abril del 2016).

Sobre este punto, Protransporte indicó que se encuentra en un proceso de arbitraje promovido por la empresa Eco Express Javier Prado, respecto de los contratos de concesión antes aludidos. Señaló que el retiro de los buses de ambos consorcios, sumado a la fiscalización de rutas, la implementación de señalética adecuada y la segregación de carriles, ha permitido aumentar la velocidad promedio de la flota (Oficio N° 433-2016/MML/IMPL/GG del 6 de junio del 2016).

El problema de continuidad y calidad del servicio de transporte ferroviario de pasajeros prestado por las empresas Perú Rail S.A. e Inca Rail S.A.C., en Cusco, llevó a la Defensoría a intervenir inmediatamente (Oficios N° 413- 2016-DP/OD-Cusco del 30 de mayo del 2016 y N° 775-2016-DP/OD-Cusco). Se advirtió al MTC la importancia de su participación en la mesa de trabajo conformada por la Presidencia del Consejo de Ministros, dadas sus competencias en la fiscalización del transporte ferroviario de pa-

sajeros (Oficio Nº 326-2016-DP/Amasppi del 28 de noviembre del 2016). El referido ministerio nos informó sus propuestas de mejora del servicio y los plazos para implementarlos.

### › ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y COBERTURA DEL SOAT

Como parte del seguimiento a la implementación de recomendaciones del Informe Defensorial Nº 159 "Balance del seguro obligatorio de accidentes de tránsito: Propuestas para una atención adecuada a las víctimas", se reiteró a los gobiernos regionales de Áncash, Moquegua, Puno, San Martín, Tumbes y a la Municipalidad Provincial de Utcubamba que deroguen las ordenanzas que autorizan el funcionamiento de asociaciones de fondos contra accidentes de tránsito (Afocat) y amplían la cobertura del certificado contra accidentes de tránsito (CAT).

Debido a que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha interpuesto demandas de inconstitucionalidad contra varias de estas ordenanzas, recomendamos a la Superintendencia Nacional de Salud que debe informar a los establecimientos de salud que están en la obligación de admitir las cartas de garantía de cualquier compañía aseguradora o Afocat (Oficios Nº 093 y 229-2016-DP/Amasppi del 4 de marzo y 31 de agosto del 2016).

Asimismo, se detectó que algunos establecimientos de salud exigían como requisito previo a la aceptación de las cartas una garantía emitida por las Afocat y la suscripción de un convenio de atención entre ambas entidades. Esta medida restringe la cobertura de atención médica a las víctimas de accidentes cubiertas por una Afocat y contrapone la norma que establece que estos convenios son opcionales.[6]

Respecto al control de los certificados de accidentes de tránsito, el MTC dispuso la implementación del aplicativo web de registros de pólizas del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) y eliminó la obligación del conductor de portar el certificado del SOAT, asumiendo que el aplicativo permitiría conocer si el vehículo cuenta o no con el referido seguro (Decreto Supremo Nº 015-2016-MTC). Ante ello, la Defensoría del Pueblo propuso que la verificación electrónica se aplique progresivamente, considerando que la adquisición de elementos tecnológicos por parte de la Policía Nacional del Perú en las diferentes circunscripciones territoriales será gradual (Oficio Nº 272-2016-DP/Amasppi del 12 de octubre del 2016). La Dirección General de Transporte Terrestre se encuentra revisando la disposición.

### › DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE

Convencidos de la necesidad de respetar el derecho al pasaje universitario, se realizaron acciones de difusión en redes sociales y se solicitó la intervención del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), para supervisar que las empresas de transporte cumplen con cobrar el pasaje diferenciado (Oficios Nº 003 y 201-2016-DP/Amasppi del 5 de enero y 4 de agosto del 2016). En efecto, el Indecopi supervisó 43 vehículos de transporte público e inició nueve procedimientos sancionatorios, imponiendo un total de 1091,03 UIT en multas.

El accidente de una aeronave de la empresa Peruvian Airlines S.A. en el aeropuerto internacional Alejandro Velasco Astete (Cusco), que originó la paralización de vuelos por un periodo aproximado de 24 horas, llevó a la Defensoría del Pueblo a exigir al Ministerio de Transportes y Comunicaciones que informe sobre los planes de Corpac S.A. en la atención de emergencias y el traslado de aeronaves inutilizadas del área de movimiento y zonas de despegue (Oficios Nº 118 y 226-2016-DP/Amasppi del 23 de marzo y 31 de agosto del 2016).

---

[6] "Condiciones mínimas de los convenios o contratos suscritos entre las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud (IAFAS) e instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS)", norma aprobada mediante Resolución de Superintendencia Nº 080-2014-Superintendencia Nacional de Salud-S, modificada por la Resolución de Superintendencia Nº 106-2015-SUSALUD-S del 25 de julio del 2015.

Respecto al registro de multas impuestas por la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), se recomendó:

i) Eliminar el requisito de registro como paso previo al pago de las papeletas y actas de control.
ii) Implementar un sistema integrado de información entre la Sutran y el Banco de la Nación u otras entidades financieras habilitadas para recibir y actualizar los datos sobre el pago de multas.
iii) Atender los pedidos de la ciudadanía.

## F. TELECOMUNICACIONES

*La urgencia de mejorar los servicios en este rubro ha llevado a que la Defensoría supervise los compromisos asumidos por las empresas y exija mejoras.*

### › ACCESO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

Entre los continuos reclamos por interrupciones masivas del servicio de telefonía móvil e internet brindados por la empresa Telefónica S.A.A., resaltan los episodios de inoperatividad de internet y televisión por cable en los distritos de Lima y Callao entre el 9 y 10 de setiembre del 2016; la interrupción del servicio de telefonía móvil y del servicio de internet en varias entidades públicas de la localidad de Tamshiyacu (Loreto); la afectación a los servicios de telefonía móvil e internet en el centro poblado Huicongo (San Martín); y la interrupción del servicio en el centro poblado Puerto San Antonio (Huancavelica).

Ante estos hechos, la Defensoría del Pueblo requirió a las empresas operadoras el restablecimiento del servicio y las compensaciones a sus abonados afectados. El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) inició la supervisión y evaluación de responsabilidades de la citada empresa.

La Defensoría del Pueblo le recomendó a Osiptel el desarrollo de labores de supervisión que garanticen la operatividad y continuidad del servicio y que precisen la metodología para la atención de reclamos sobre la velocidad en la transferencia de datos.

Por otra parte, supervisamos los compromisos asumidos por Telefónica del Perú S.A.A. ante el Estado en la adenda de renovación a los contratos de concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil (Resolución Ministerial N° 091-2013-MTC/03 del 22 de febrero del 2013), particularmente, el cumplimiento de la conectividad del servicio de internet gratuito en instituciones educativas, establecimientos de salud y comisarías. Durante el 2017 se continuará con el desarrollo de las supervisiones en entidades, con el propósito de verificar el acceso efectivo al servicio de internet gratuito.

Más de
**36 millones**
de líneas móviles habilitadas.

Más de
**1,7 millones**
de suscripciones a la televisión por cable.



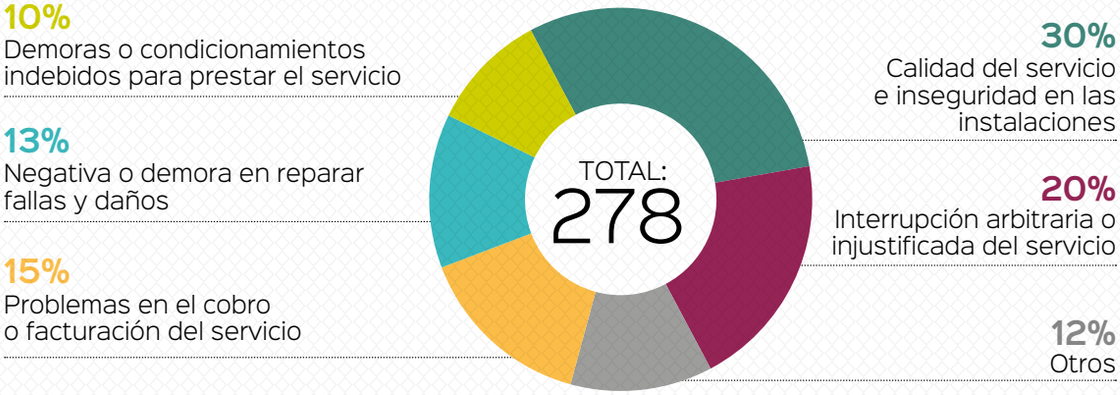
**60%**
alcanzó la penetración del servicio de internet móvil, al primer trimestre del año.

Se dieron de baja
**24 924**
líneas a nivel nacional.

Actualmente, son:
**3 176 595**
**LÍNEAS INSTALADAS**
y en funcionamiento.

Fuente: Osiptel – Indicadores del servicio 2016

## QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES




Fuente: Sistema de Información Defensorial (SID)

### › INSTALACIÓN DE INFRAESTRUCTURA PARA EL ACCESO A TELECOMUNICACIONES

La infraestructura es esencial para la operatividad de los servicios de telecomunicaciones, más aún en zonas rurales del país donde no existen conexiones, como lo hemos constatado en localidades rurales de Amazonas, Loreto, San Martín y Ucayali. Una iniciativa privada para el desarrollo de servicios móviles bajo el esquema de un operador de infraestructura móvil rural busca atender esta necesidad. Ante ello, solicitamos información a Proinversión. Nos indicaron que está pendiente el pronunciamiento del Ministerio de Transportes y Comunicaciones para identificar las localidades comprendidas en el proyecto (Oficio N° 336-2016-DP/Amasppi del 14 de diciembre de 2016 y N° 64-2016/Proinversión/DPI del 30 de diciembre del 2016).

Respecto a la instalación de infraestructura de telecomunicaciones, atendimos diversos casos que revelan que las empresas no cumplen con realizar el mantenimiento o retiro de la infraestructura deteriorada o en desuso, un peligro potencial para las personas que además pone en riesgo la continuidad del servicio. Por ejemplo, en Chachapoyas (Amazonas), una menor de seis años resultó herida en el rostro por un cable de acero expuesto y colgado de un poste (Expediente N° 824-2016-OD Amazonas); y en una zona cercana a la IE Inicial N° 002 Raquel Robles de Román, donde un poste a punto de colapsar fue reemplazado luego de una intervención defensorial (Expediente N° 897-2016-OD Amazonas). Hechos similares fueron detectados en cuatro zonas del distrito de Yanacancha (Pasco), ante lo cual comunicamos a Telefónica la ubicación de intersecciones con infraestructura que requieren mantenimiento (Oficio N° 054-2016-DP/Amasppi del 10 de febrero del 2016).

Nuestro personal detectó instalaciones de telecomunicaciones defectuosas, que las empresas repararon tras la comunicación de la Defensoría.

Por último, resaltamos que existe un problema grave de informalidad de las instalaciones de telecomunicaciones. Para solucionarlo es necesario implementar la Ley que regula la ejecución de obras de servicios públicos autorizadas por las municipalidades en las áreas de dominio público (Ley N° 30477). Con esta ley las municipalidades deben iniciar la planificación de las instalaciones, trazado, conservación, sustitución o reubicación de infraestructura de servicios públicos, y la regulación de las condiciones y plazos para el retiro o cambio de las instalaciones aéreas o subterráneas obsoletas, en desuso o en mal estado.

### › DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Con el propósito de facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, el Osiptel presentó un proyecto normativo para modificar el Reglamento General de Tarifas y establecer beneficios tarifarios en los planes diferenciados para personas con discapacidad (Resolución de Consejo Directivo N° 074-2016-CD/Osiptel del 13 de junio del 2016). La Defensoría del Pueblo recomendó al regulador impulsar que los nuevos planes consideren las necesidades de los usuarios con discapacidad, así como modificar el Sistema de Consultas de Tarifas (SIRT), a fin de habilitar opciones para que los usuarios realicen la búsqueda y comparación de los planes tarifarios que ofrecen las diversas empresas operadoras, ya sea por rangos de costos o por servicios comprendidos en cada plan (Oficio N° 231-2016-DP/Amasppi del 7 de setiembre del 2016).

Las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Peru S.A.C., por iniciativa propia ofrecieron planes tarifarios adaptados a usuarios con diferentes tipos de discapacidad, y Osiptel habilitó el enlace web Comparatel, que permite conocer las características específicas del plan a contratar y compararlo con planes similares ofrecidos por la competencia.

Para mejorar la idoneidad de los canales de atención de las empresas operadoras para atender a sus usuarios, se recomendó al Osiptel ampliar la aplicación de los indicadores de calidad en la atención a través de nuevas tecnologías, como la atención vía chat en línea, para supervisar la calidad de la atención que brindan los trabajadores de la empresa (Oficio N° 157-2016-DP/Amasppi del 5 de mayo del 2016). Como resultado, la empresa operadora retiró al representante debido a un caso concreto, y Osiptel se encuentra evaluando la propuesta de reglamentación.

## G. ELECTRICIDAD

*La intervención de la Defensoría ha acelerado la solución de problemas de acceso, calidad y seguridad del servicio en distintas poblaciones afectadas.*

### › ACCESO AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD

La falta de acceso al suministro de energía provisional colectivo de venta en bloque en el asentamiento humano ubicado en Majes, Arequipa, llevó a la Defensoría del Pueblo a intervenir para constatar el problema. La empresa Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. (SEAL) exigía una declaración jurada que valide la inexistencia de denuncias o problemas legales de propiedad, un requisito no establecido en la Norma de suministros provisionales de energía eléctrica en sistemas de distribución (Norma DGE N° 001-P-4/1990). Ante ello, se planteó al Ministerio de Energía y Minas reglamentar las disposiciones establecidas en la Ley de Concesiones Eléctricas (Decreto Legislativo 1221), y definir los requisitos y procedimientos para la atención de instalaciones de energía provisional (Oficio N° 196-2016-DP/Amasppi del 7 de julio del 2016).

Se propuso a la empresa SEAL que publique en su portal web los procedimientos y requisitos para solicitar la instalación de los suministros de energía eléctrica en todas sus modalidades. Como resultado de estas acciones, se aprobó la reglamentación de las modificaciones a la ley de concesiones eléctricas, quedando pendiente la determinación de los requisitos y procedimientos para el acceso a suministros provisionales de energía eléctrica (Decreto Supremo N° 018-2016-EM del 24 de julio del 2016).

El retraso de aproximadamente tres años en la culminación del proyecto "Rehabilitación y ampliación del sistema de electrificación rural del Caserío La Retama, Distrito de Los Baños del Inca-Cajamarca-Cajamarca" (código SNIP 75907), por parte del Gobierno Regional de Cajamarca, llevó a que la Defensoría proponga la intervención de la Contraloría General de la República (Oficio N° 077-2016-DP/Amasppi del 15 de febrero del 2016). A la fecha, la Contraloría General de la República no ha atendido el pedido.

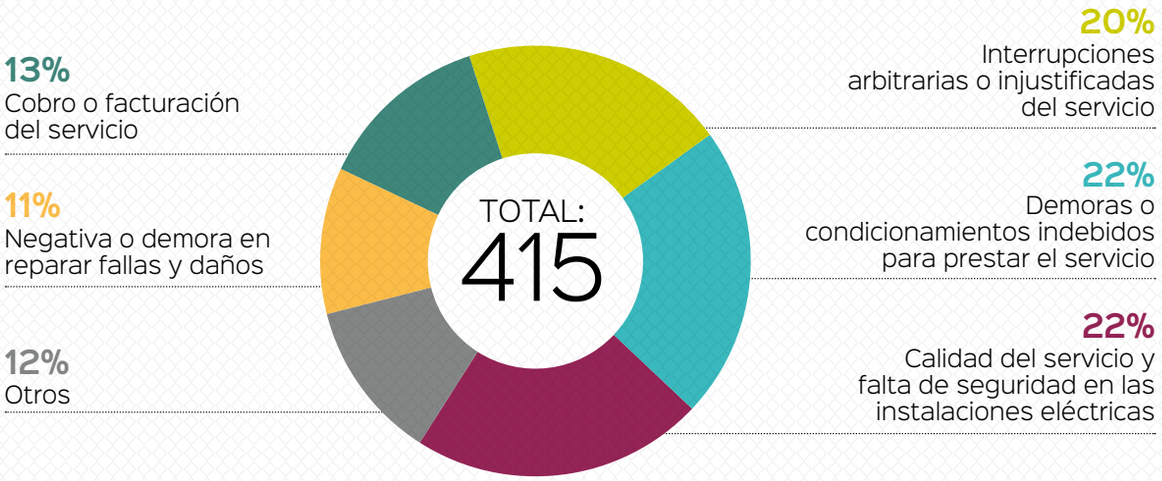
**4,06%** disminuyó la producción eléctrica nacional de generación hidráulica.

**3,37** aumentó la generación termoeléctrica.

**63%** (aprox.) de las interrupciones a nivel nacional se originaron en las instalaciones de distribución eléctrica.

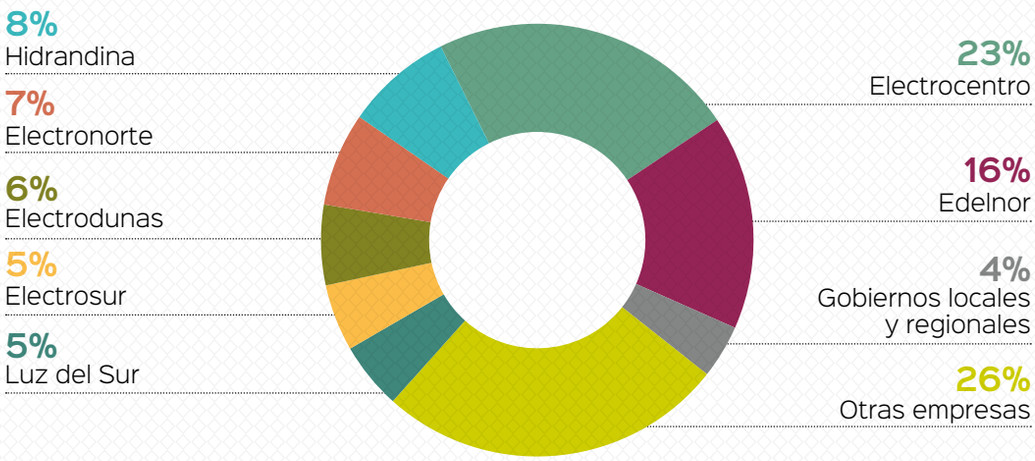
Fuente: Osinergmin. (2016). *La industria de electricidad en el Perú – 25 años de aportes al crecimiento económico del país*; Reporte semestral del monitoreo del mercado eléctrico (2016); y Supervisión del mercado de electricidad (2016).

## QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DE ELECTRICIDAD




Fuente: Sistema de Información Defensorial (SID)

**ENTIDADES MÁS QUEJADAS EN ELECTRICIDAD**




Fuente: Sistema de Información Defensorial (SID)

### › CALIDAD DEL SERVICIO Y SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE ELECTRICIDAD

En atención a las quejas en zonas rurales de Ucayali por interrupciones del servicio, falta de alumbrado público y tarifas eléctricas elevadas, se solicitó al Osinergmin evaluar –en coordinación con la empresa– la ampliación de la cobertura del servicio de alumbrado público y revisar el pliego tarifario aplicado por Electro Ucayali S.A. (Oficio Nº 108-2016-DP/Amasppi del 21 de marzo del 2016).

También se atendieron las interrupciones del servicio de electricidad que presta la empresa distribuidora Electro Tocache S.A. El caso fue reportado por los pobladores de Puerto Rico, Puerto Pizana y Uchiza de San Martín, debido a las constantes interrupciones, que además provocan averías de sus artefactos eléctricos (Oficio Nº 295-2016-DP/Amasppi del 26 de octubre del 2016).

Al respecto, Osinergmin nos informó que la empresa ha atendido 73 denuncias por quema de artefactos, por lo cual ha programado la ejecución de trabajos de mantenimiento, pero que requiere la adquisición de nuevos equipos para garantizar la continuidad del servicio. Asimismo, Electro Tocache S.A. descontará el 14% de la tarifa (Oficio Nº 486-2016-OS/OR San Martín del 20 de diciembre del 2016).

La Oficina Defensorial de Piura constató los diversos problemas ocasionados por la falta de mantenimiento de la infraestructura destinada al servicio de electricidad. Así, en el cercado del distrito Rinconada Licuar (Sechura), nuestros comisionados encontraron diez postes de concreto con bases corroídas, rajadas y con exposición de fierros, y tres postes sin luminarias o con luminarias inoperativas (Exp. 971-2016/De oficio-OD Piura).

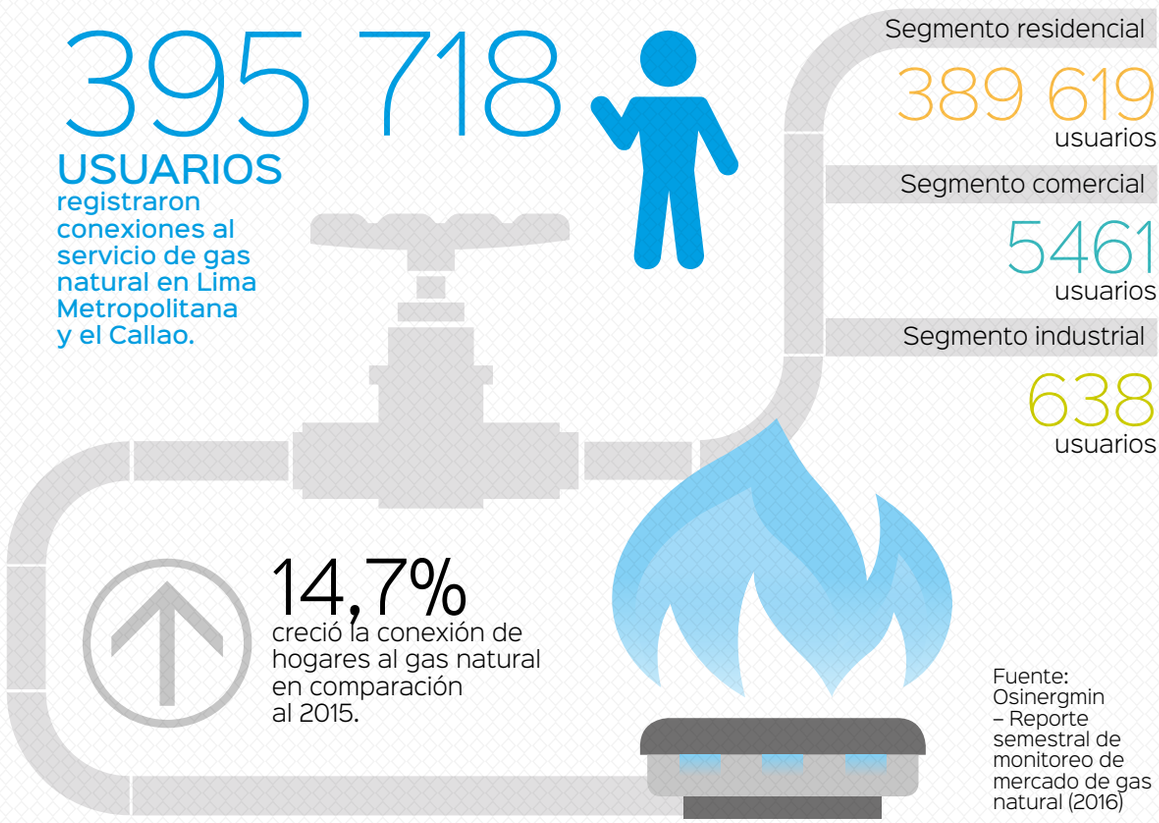
Estos hechos llevaron a nuestra institución a realizar diversas gestiones ante la empresa Enosa S.A., logrando que se cambien los postes en mal estado y la reposición de luminarias. De esta manera, se reestableció el alumbrado público de las zonas afectadas.

La intervención de nuestros comisionados y comisionadas en Piura llevó a que se reestablezca el alumbrado público en el distrito Rinconada Licuar (Sechura).

## › ACCESO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE GAS NATURAL DOMICILIARIO

La Defensoría del Pueblo mantiene el seguimiento a la implementación de las medidas aprobadas por el Estado en relación al acceso al sistema de compensación energética a través del uso eficiente de la energía. La implementación pretende proveer un esquema de compensación social y de servicio universal para los sectores más vulnerables. Para ello se establece que el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) podrá financiar hasta el 100% del costo total del derecho de conexión, la acometida y el servicio integral de instalación interna de nuevos suministros residenciales. A su vez, el FISE ha creado subsidios diferenciando los diferentes estratos sociales de los hogares (Decreto Supremo N° 012-2016-EM del 14 de junio del 2016).

También supervisamos los procedimientos para el acceso al servicio, como el pedido formulado desde el año 2012 por la población del asentamiento humano Santa Rosa del Sauce, ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, quienes solicitaron ante la empresa Calidda S.A. el acceso al servicio de gas natural. A la fecha, no cuentan con respuesta favorable.




Fuente: Osinergmin – Reporte semestral de monitoreo de mercado de gas natural (2016)

# 2.3. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL BUEN GOBIERNO

Hemos supervisado desde comisarías hasta al Poder Judicial para acelerar y garantizar el debido proceso del sistema de justicia y el equitativo acceso a ella de toda la ciudadanía.

## A. ÉTICA PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

*La corrupción tiene uno de sus efectos más graves en la vulneración de los derechos fundamentales, que se ven afectados cuando un funcionario público hace un mal uso del poder.*

El Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas tiene como labor supervisar las acciones que emprende el Estado para prevenir y enfrentar la corrupción. Asimismo, promovemos la difusión de la ética pública y la reflexión sobre la problemática entre el funcionariado público y la sociedad civil, situación relevante, ya que los peruanos y peruanas tienen una tolerancia muy alta frente a la corrupción, como se observa en la información que destacamos en la siguiente página. Por lo tanto, es necesario sensibilizar sobre este problema, generar conciencia de los daños que ocasiona a nuestros derechos y de la importancia de eliminar esas prácticas a través de la denuncia. En consecuencia, resulta fundamental que el Estado adopte acciones conjuntas de prevención y de lucha contra la corrupción.

### › PRINCIPALES ACTIVIDADES Y LOGROS

Como parte de nuestras actividades de promoción de lucha contra la corrupción y de la ética pública, elaboramos una versión resumida del documento "¡No Callar! Guía práctica para la denuncia ciudadana contra actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública", dirigida a todas las personas interesadas en conocer los mecanismos legales existentes para la denuncia de actos de corrupción y faltas disciplinarias relacionadas con estos hechos. También actualizamos el manual de conceptos básicos y la propuesta metodológica de dicho documento.

Este documento constituye una herramienta de capacitación sobre denuncia ciudadana dirigido a la sociedad civil y ciudadanía en general, con la finalidad de empoderarlos para la lucha contra la corrupción. Contiene una sección donde se desarrollan conceptos básicos sobre la función pública, la problemática de la corrupción, el rol de las instituciones para combatirla, los distintos tipos de responsabilidad por actos de corrupción, los mecanismos de denuncia y las instituciones competentes

para sancionar. Una segunda sección incluye una propuesta para el desarrollo de dichos conceptos, mediante el uso de metodologías para el dictado de un curso-taller.

Asimismo, hemos diseñado material informativo que ejemplifica situaciones de corrupción, mecanismos de denuncia y sanciones que se aplican en cuatro de los sectores más quejados: educación, salud, obras públicas y programas sociales. También difundimos los juegos de mesa Bingo social, A paso justo y Debatiendo sobre la ética pública, cuyo propósito es socializar conocimientos acerca de la lucha contra la corrupción en las instituciones que conforman el sistema de justicia y en programas sociales, así como el análisis de casos habituales de conflictos éticos.

En coordinación con el Área de Servicios Públicos de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas y las oficinas defensoriales (OD) de Áncash, Cusco, Lambayeque, Huánuco, Puno, Pasco y Ayacucho, desarrollamos un plan piloto para supervisar obras públicas de agua y alcantarillado paralizadas. El objetivo es generar capacidades en las OD para potenciar el rol supervisor y detectar incumplimientos por parte de autoridades y funcionarios públicos. Durante el 2016, capacitamos a las y los comisionados de las siete regiones priorizadas, contando con la participación de las siguientes instituciones: Ministerio Público, Poder Judicial, Procuraduría Anticorrupción, OSCE, Contraloría General, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, y el Ministerio de Economía y Finanzas. Las capacitaciones sirvieron para que las OD seleccionen algunos proyectos de su región, los cuales fueron supervisados en campo entre los meses de agosto y noviembre del 2016.



**47%**
de la población peruana considera que la corrupción es uno de los principales problemas del país.

Fuente: IPSOS, 2016

**61%**
de peruanos considera la corrupción de funcionarios y autoridades como la principal traba que impide lograr el desarrollo del país.

**54%**
de peruanos cree que la mejor manera en que la sociedad civil podría combatir la corrupción sería mediante la capacitación de la ciudadanía para que la denuncien.

Fuente: IX Encuesta Nacional sobre Corrupción 2015, elaborada para Proética por Ipsos

**101**
es el puesto que ocupa el Perú en el *Ranking* del Índice de Percepción de la Corrupción.
En el 2015, el país ocupó el puesto 88.

Fuente: Transparency International, enero del 2017

**TOLERANTES A LA CORRUPCIÓN POLÍTICA**

En general, ¿qué tan tolerantes son los peruanos y peruanas con la corrupción política?




Fuente: Encuesta Pulso Perú: Mapa de la corrupción en el país, Datum, 2016

Para ello, las hemos asesorado para que realicen una eficiente supervisión de casos judicializados y una debida actuación frente a órganos de control o del sistema de justicia. La finalidad del proyecto fue dotar a las oficinas defensoriales de los conocimientos necesarios, con el objetivo de que tras la supervisión, tengan la capacidad de recomendar y/o hacer seguimiento, y lograr que las entidades supervisadas adopten las acciones inmediatas que permitan la culminación y operación de las obras supervisadas, la actualización de la información de acceso público en portales web, y la adecuada prestación de los servicios de saneamiento en las localidades beneficiadas.

**59**
charlas, cursos y talleres sobre corrupción y ética pública realizados por la Defensoría del Pueblo.



**4600**
funcionarios públicos y actores de la sociedad civil capacitados.



**6**
ferias anticorrupción organizadas en Tacna, Moquegua, Ayacucho, Chimbote, Tingo María y Lima.

**4880**
personas de la sociedad civil participaron.

La corrupción es un fenómeno que perturba el correcto funcionamiento de la administración estatal, la debida actuación del funcionario o servidor público y socava la confianza en la institucionalidad democrática. En la mayoría de los casos, la corrupción vulnera los derechos fundamentales de las personas y genera enormes pérdidas de dinero público. Por ello, hemos trabajado para buscar el cese de los derechos afectados por la corrupción, previniendo que casos de mal uso del poder público se conviertan en delitos.

Asesoramos a las oficinas defensoriales a nivel nacional para el tratamiento de casos que involucren actos de presunta corrupción o que impliquen faltas administrativas vinculadas a inconductas éticas.

Además, realizamos investigaciones defensoriales que apuntan a formular recomendaciones a los poderes públicos para colaborar con ellos en forjar una administración pública más eficiente y transparente. Asimismo, supervisamos la política pública estatal anticorrupción y buscamos promover la ética pública a través de capacitaciones dirigidas a funcionarios y servidores.

La activa participación ciudadana y sus denuncias nos ayudaron en nuestra labor, empleando herramientas de control social como la rendición de cuentas o el ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Así, hemos colaborado en empoderar a la ciudadanía y convertirla en aliada estratégica del Estado en la lucha contra la corrupción.

### › CASOS ILUSTRATIVOS

**Cobro ilegal de legalización de firma para trámite de revalidación de licencia de conducir**

El ciudadano G.E.R. solicitó la intervención de la Defensoría por el cobro irregular de 5 soles por concepto de derecho de legalización de firma para el trámite de revalidación de licencia de conducir en la Dirección de Circulación Terrestre de Huancavelica, sin estar contemplado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y sin emitir el comprobante de pago correspondiente (Exp. Nº 113-2016-Huancavelica).

Se exigió al Director Regional de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional de Huancavelica que inicie de inmediato las acciones administrativas para proceder con la devolución de los S/ 5 a los usuarios afectados por el cobro irregular. Asimismo, se recomendó determinar las responsabilidades de los funcionarios y/o servidores públicos involucrados en el cobro irregular, a fin de aplicar la sanción y medidas correctivas que correspondan. Finalmente, se exhortó al personal de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Huancavelica a ejercer correctamente la función pública y ceñir sus actuaciones dentro del ordenamiento normativo vigente.

La Dirección de Circulación Terrestre de Huancavelica devolvió los 5 soles a 36 personas que efectuaron el pago irregular por el derecho a legalización de firmas, quedando pendiente la devolución a cinco de ellas. Además, se inició el Procedimiento Administrativo Sancionador contra el Director de Circulación Terrestre, por la presunta falta de carácter disciplinario contenida en el literal a) del artículo 39º de la Ley del Servicio Civil (Ley Nº 30057).

> La intervención del personal de la Defensoría permitió que se devuelvan cobros irregulares de la Dirección de Circulación Terrestre de Huancavelica.

**Retiro injustificado de fondos públicos destinados al mantenimiento de una institución educativa**

La ciudadana A.C.S. presentó una queja contra la Directora de la IEP Nº 38055/Mx-M ubicada en la Comunidad de Andamarca, distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, debido a que retiró injustificadamente la suma de S/ 7042 del presupuesto asignado para el mantenimiento de la institución educativa (Exp. Nº 4200-2016-Ayacucho).

Se verificó que la directora cuestionada había sido desplazada a otra institución educativa, motivo por el cual los padres de familia y la directora encargada sostuvieron reuniones con la funcionaria quejada para viabilizar la ejecución de los gastos de mantenimiento, llegando a realizar solamente algunas compras menores, sin efectivizar los gastos en su totalidad.

En atención a las recomendaciones formuladas, la UGEL de Huamanga derivó el caso a la Comisión Permanente de Procesos Administrativos-Disciplinarios y la OCI para el inicio de las investigaciones pertinentes.

## B. TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

*Supervisamos los TUPA, portales de transparencia y la rendición de cuentas de cientos de entidades públicas como parte de nuestro compromiso con la lucha contra la corrupción.*

De las quejas presentadas en el 2016 contra las entidades que forman parte de la administración pública, se comprobó que aún existen incumplimientos a la normativa, tales como la falta de

respuesta oportuna a las solicitudes de acceso, las negativas injustificadas a entregar la información, la entrega de información incompleta, la imposición de cobros ilegales o desproporcionados, entre otros, pese a la entrada en vigencia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley N° 27806).

### › SUPERVISIÓN DE LOS COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Supervisamos los costos de reproducción de la información previstos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de 102 entidades públicas, almacenados en el portal de transparencia estándar, en la página web de la entidad y en el Portal del Estado Peruano. Legalmente los costos de reproducción solo deben incluir los gastos directa y exclusivamente vinculados con la reproducción de la información solicitada, de lo contrario serán considerados ilegales y representarán obstáculos para el ejercicio del derecho de acceso a la información.

En el Informe de Adjuntía "Supervisión de los costos de reproducción de la información pública" se observa que 29 de 102 (28%) entidades supervisadas exceden los 10 céntimos por hoja simple, mientras que 58 de 102 (57%) entidades exceden los 10 céntimos por copia simple certificada. En ambos casos, dichos montos representan un cobro ilegal.

Ante esta situación, se exigió a las entidades que sus tasas para acceder a la información pública a través de copia simple, fedateada, certificada y en CD incluyan únicamente los gastos directamente vinculados con la reproducción de la información solicitada, de acuerdo con el artículo 20° del Texto Único Operativo (TUO) de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública y el artículo 13° de su reglamento. Asimismo, se propuso eliminar cualquier cobro adicional fuera del costo por reproducción de información.

Diversas dependencias defensoriales (OD de Ayacucho, Cusco, Lima Norte, Lima Sur, Ucayali, Arequipa, Lima Este, Callao, Apurímac, Huancavelica y Puno, y los MAD de Jaén y Tarapoto) también realizaron supervisiones para verificar el adecuado cumplimiento del TUO y formularon las recomendaciones correspondientes.

### › CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tomando en cuenta las intervenciones de las oficinas y módulos defensoriales a nivel nacional a partir de las quejas recibidas, los resultados obtenidos en las constantes supervisiones al cumplimiento del TUO de la Ley y su reglamento evidenciaron la necesidad de capacitar a los funcionarios/as responsables del acceso a la información pública (FRAI), a quienes poseen información pública y a la ciudadanía.

Decidimos hacerlo porque los funcionarios públicos no reciben capacitaciones o las pocas que les brindan son insuficientes. Por esta razón, los FRAI señalaron que en sus trabajos no abordaron temas fundamentales, como los referidos al régimen de responsabilidades, las excepciones al acceso a la información, las actualizaciones a la normativa, el procedimiento de atención, entre otros.

Por ello, en el 2016 hemos realizado —y a su vez participado— en diversas actividades (charlas, talleres, conferencias, entre otras) de capacitación y difusión, dirigidas a funcionarios públicos de los ministerios de Economía y Finanzas, Justicia y Derechos Humanos, Comercio Exterior y Turismo, Salud, así como de las municipalidades y gobiernos locales, entre otras entidades públicas.

La finalidad de incrementar las capacitaciones fue fortalecer sus conocimientos sobre el TUO de la Ley y su reglamento. También se impartieron charlas especializadas, que atendieron necesidades específicas de los funcionarios y de la sociedad civil sobre la materia.

Por su parte, las oficinas y módulos de atención defensorial han tenido un alcance significativo de capacitación hacia servidores y funcionarios de los gobiernos locales dentro de sus respectivos ámbitos territoriales.

**22** capacitaciones o conferencias sobre el derecho de acceso a la información pública realizadas por la Adjuntía en Asuntos Constitucionales.

**1100** funcionarios/as y ciudadanos capacitados.

### › SITUACIÓN DE LOS PORTALES DE TRANSPARENCIA ESTÁNDAR (PTE)

En el marco del deber constitucional de supervisión de la administración pública, la Defensoría del Pueblo ha continuado supervisando los portales de transparencia estándar (PTE) de los 19 ministerios, los 25 gobiernos regionales y las 25 municipalidades provinciales, incluida la Municipalidad Provincial del Callao.

Esta labor tuvo como finalidad verificar el cumplimiento (a junio del 2016) de la obligación de difundir información completa y actualizada de su gestión, conforme a lo establecido en el TUO, en atención a la modificación del reglamento y a los lineamientos para la implementación de los PTE de las entidades de la administración pública (Resolución Ministerial Nº 252-2013-PCM).

**SUPERVISIÓN A PTE DE:**

**42** municipalidades distritales de Lima (al 31 de diciembre del 2015)

**6** municipalidades distritales del Callao; se incluyó en la supervisión al distrito de Mi Perú, creado el año anterior al periodo del informe.

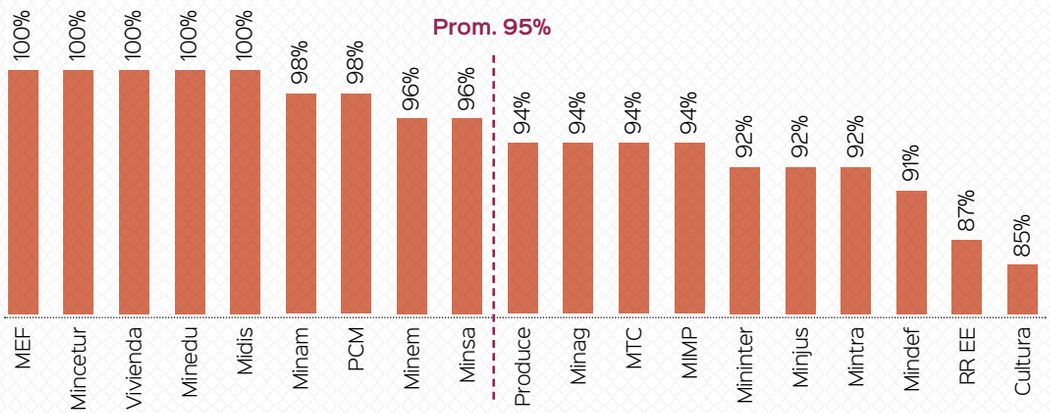
**MINISTERIOS**
**10** rubros
**53** items de información

**GOBIERNOS REGIONALES**
**11** rubros
**57** items de información

**Supervisión de los PTE de los ministerios y de la Presidencia del Consejo de Ministros**

En el primer semestre del 2016, el promedio de cumplimiento de los ministerios, incluida la PCM, fue de 95%, lo que representa un avance de 1% en comparación con el segundo semestre del 2015.

**NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO EN MINISTERIOS (enero-junio 2016)**




Fuente: Primer Reporte 2016: Supervisión a los PTE de los ministerios, gobiernos regionales y municipalidades provinciales capitales de departamento. Elaboración: Programa de Descentralización y Buen Gobierno–Defensoría del Pueblo

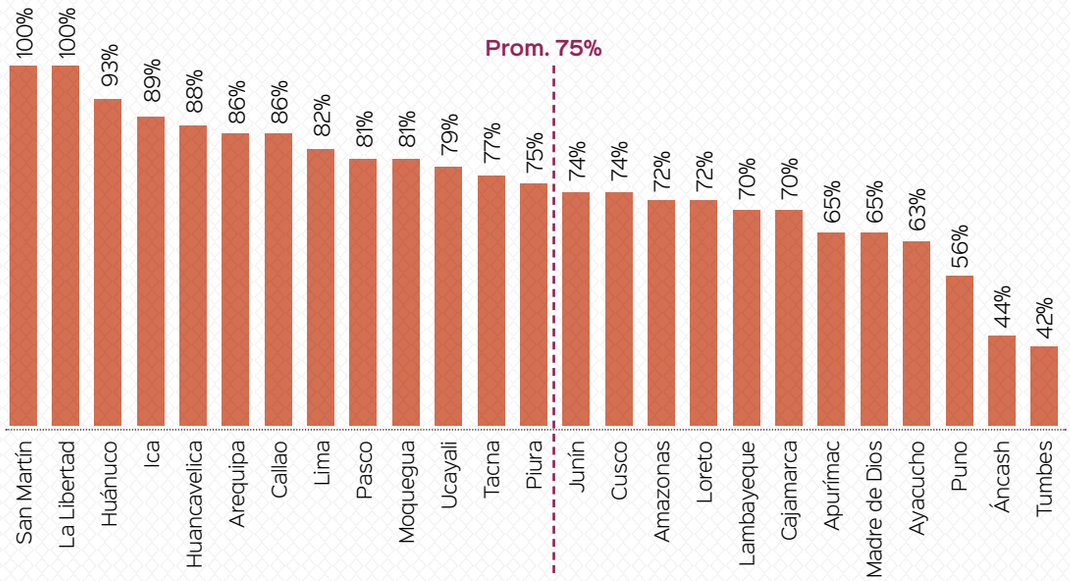
Como se aprecia, los ministerios de Economía y Finanzas; Comercio Exterior y Turismo; Vivienda, Construcción y Saneamiento; Educación; y Desarrollo e Inclusión Social alcanzaron el mayor nivel de cumplimiento: 100%. Los del Ambiente y la PCM (98%), Salud y Energía y Minas (96%) tuvieron un adecuado nivel. Los ministerios de Relaciones Exteriores (87%) y Cultura (85%) presentaron los menores niveles. Nueve ministerios presentaron un promedio superior al promedio.

### Supervisión de los PTE de los gobiernos regionales

En el primer semestre del 2016, los gobiernos regionales registraron un promedio de cumplimiento del 75%, lo que representó un avance del 3% en comparación con el segundo semestre del 2015.

Como se observa, los gobiernos regionales de San Martín y La Libertad alcanzaron el nivel óptimo (100%), seguidos de Huánuco (93%). El menor nivel de cumplimiento lo tuvieron Áncash (44%) y Tumbes (42%). Solo trece de los 25 gobiernos regionales superaron el promedio.

**NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO EN GOBIERNOS REGIONALES (enero-junio 2016)**



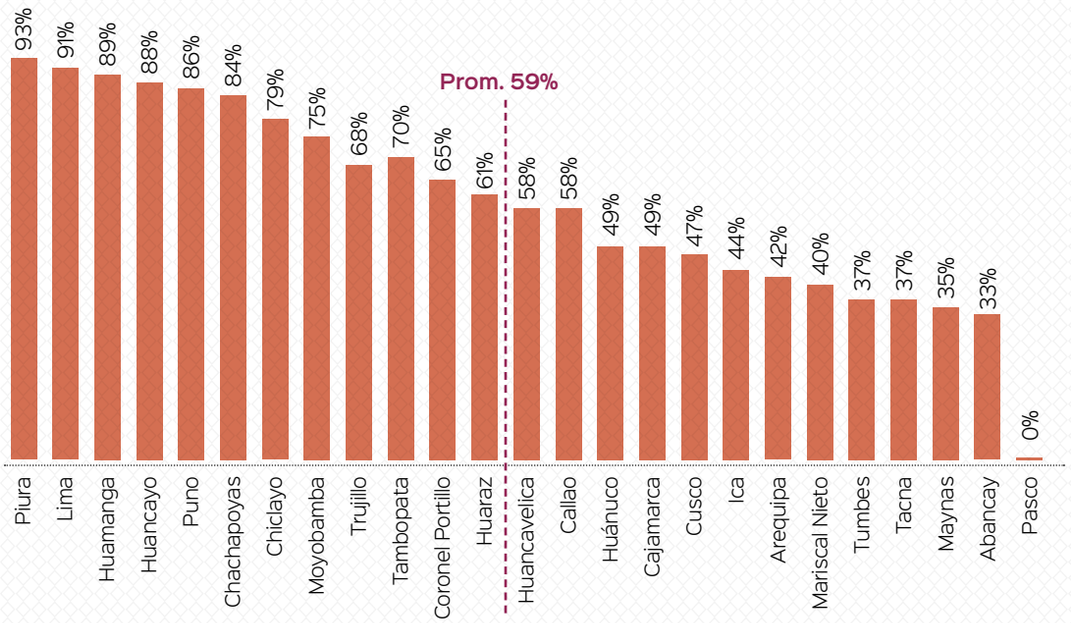

Fuente: Primer Reporte 2016: Supervisión a los PTE de los ministerios, gobiernos regionales y municipalidades provinciales capitales de departamento. Elaboración: Programa de Descentralización y Buen gobierno, Defensoría del Pueblo

### Supervisión de los PTE de las municipalidades provinciales

En el primer semestre del 2016, las municipalidades provinciales capitales de departamento registraron un promedio de cumplimiento del 59%, lo que representa 1% más en comparación con el segundo semestre del 2015.

La Municipalidad Provincial de Piura alcanzó el mayor promedio (93%), seguida de la Municipalidad Metropolitana de Lima (91%), la Provincial de Huamanga (89%), Huancayo (88%), Puno (86%) y Chachapoyas (84%). El nivel más bajo se registró en las municipalidades provinciales de Maynas (35%), Abancay (33%) y Pasco (0%). Del total, solo doce obtuvieron un nivel superior al promedio.

**NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO EN MUNICIPALIDADES PROVINCIALES (enero-junio 2016)**




Fuente: Primer Reporte 2016: Supervisión a los PTE de los ministerios, gobiernos regionales y municipalidades provinciales capitales de departamento. Elaboración: Programa de Descentralización y Buen gobierno, Defensoría del Pueblo

Los ministerios, gobiernos regionales y municipalidades provinciales alcanzaron el mayor nivel de cumplimiento en los rubros de información presupuestal, proyectos de inversión pública y el Sistema de Información de Obras Públicas–Infobras (100%). Los rubros menos difundidos por los ministerios fueron los de contrataciones (90%) y planeamiento y organización (87%). Los de registros de vistas a funcionarios (36% y 16%, respectivamente) y de participación ciudadana (51% y 23%, respectivamente) fueron los menos difundidos por los gobiernos regionales y locales.

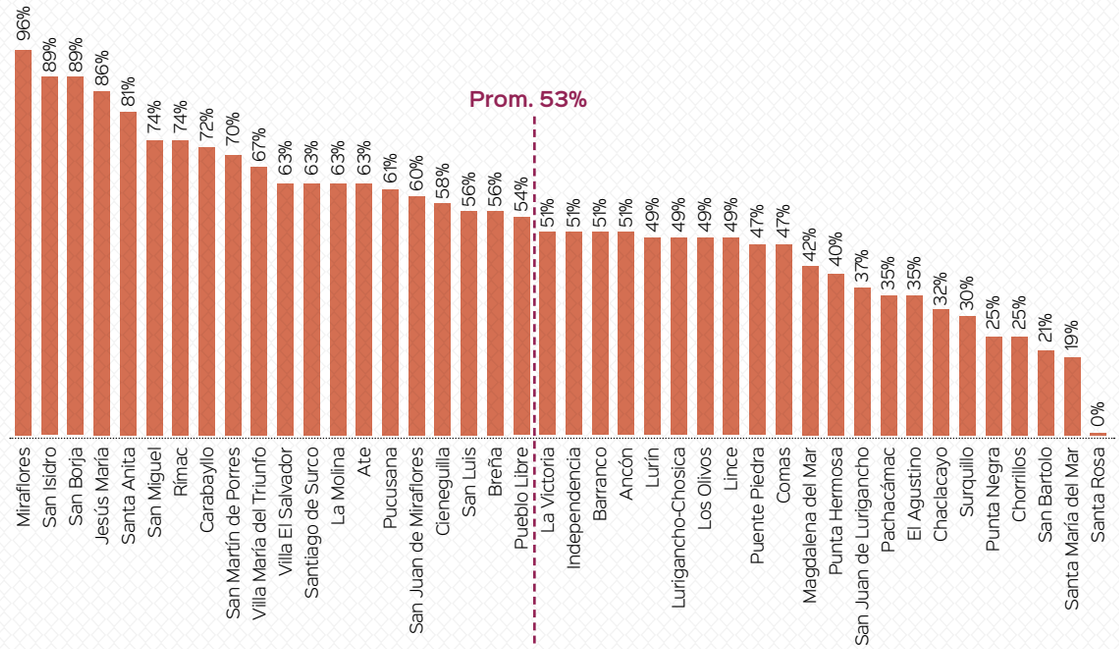
**Supervisión a los PTE de las 42 municipalidades distritales de Lima Metropolitana**

Al 31 de diciembre del 2015, el promedio anual de cumplimiento de estas municipalidades fue de 53%, es decir, 13% más que en el 2014.

El mejor nivel lo registró la Municipalidad Distrital de Miraflores (96%), seguida de las de San Borja (89%) y San Isidro (89%). El menor nivel fue el de San Bartolo (21%) y Santa María del Mar (19%). Santa Rosa registro 0%, pues no tenía un enlace en su página web y no pudimos acceder a su PTE en la fecha de supervisión. La información presupuestal e Infobras fue la más difundida (98%), seguida de los proyectos de inversión pública (94%), mientras que la información menos difundida fue el registro de visitas a funcionarios (7%). Cabe mencionar que solo 20 municipalidades obtuvieron un nivel de cumplimiento superior al promedio.

**13%** AUMENTÓ EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS MUNICIPALIDADES DE LIMA METROPOLITANA EN UN AÑO.

## NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO EN MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LIMA (enero-diciembre 2015)

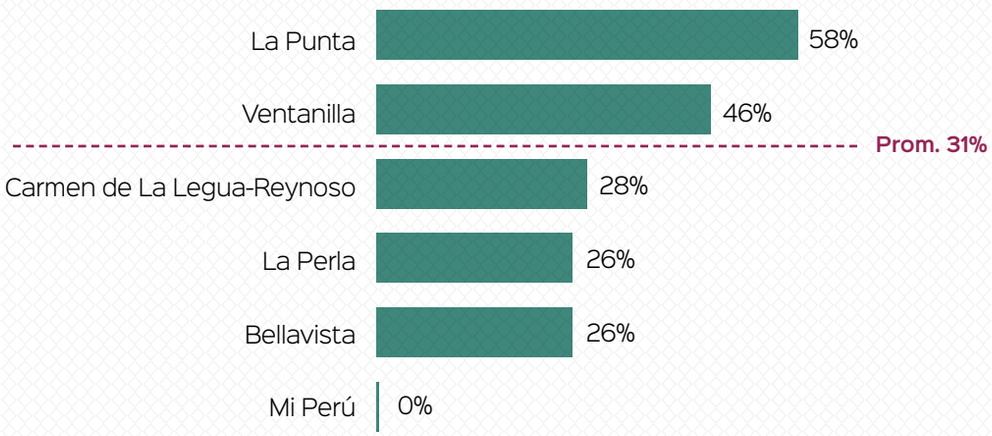



Fuente: Reporte de Supervisión a los PTE de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao. Elaboración: Programa de Descentralización y Buen Gobierno, Defensoría del Pueblo

**Supervisión a los PTE de las municipalidades distritales de la Provincia Constitucional del Callao**

El nivel general de cumplimiento de las seis municipalidades distritales de la Provincia Constitucional del Callao al 31 de diciembre del 2015 fue de 31%, 1% más que en el 2014.

## NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO EN MUNICIPALIDADES DISTRITALES DEL CALLAO (enero-diciembre 2015)




Fuente: Reporte de Supervisión a los PTE de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao. Elaboración: Programa de Descentralización y Buen Gobierno, Defensoría del Pueblo

El mayor nivel de cumplimiento lo alcanzó la Municipalidad Distrital de La Punta (58%), seguida por Ventanilla (46%). El menor nivel lo registraron La Perla y Bellavista (26%). La Municipalidad de Mi Perú fue calificada con 0% al no tener operativo su PTE.

El rubro de Infobras fue el más difundido (83%), seguido por los rubros de información presupuestal (71%) y proyectos de inversión pública (67%). El rubro menos difundido fue el registro de visitas a funcionarios públicos (0%), seguido por los rubros de participación ciudadana (11%) e información de contrataciones (13%).

### › RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un principio de la gestión pública y un mecanismo de transparencia y control social, que contribuye a fortalecer la relación entre las autoridades y la población, prevenir los actos de corrupción y promover la participación y la vigilancia ciudadana.

En el 2016 la Defensoría supervisó las audiencias públicas de rendición de cuentas de los gobiernos regionales, las municipalidades provinciales y las municipalidades distritales de Lima y Callao, con el objetivo de promover la realización y el fortalecimiento de este mecanismo de control; la supervisión no comprendió a la Municipalidad Distrital de Mi Perú, ya que sus primeras elecciones se llevaron a acabo el 29 de noviembre del 2015.

La supervisión consistió en verificar si los gobiernos regionales y locales rindieron cuentas sobre los avances, logros y dificultades de la gestión mediante audiencias públicas, así como las condiciones de su realización.

Considerando que el marco normativo no regula el procedimiento para el desarrollo de las audiencias públicas de rendición de cuentas a cargo de los gobiernos regionales y locales, la supervisión se sustentó en los criterios y en las recomendaciones formuladas en el "Manual de Consulta sobre Rendición de Cuentas y Portales de Transparencia" elaborado por la Defensoría del Pueblo.[7]

Verificamos que 24 gobiernos regionales cumplieron con realizar como mínimo dos audiencias públicas de rendición de cuentas durante el 2015, conforme a lo previsto en la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Solo el Gobierno Regional de Pasco precisó que no realizó ninguna. En las municipalidades provinciales, doce realizaron al menos una audiencia pública.

Por su parte, solo siete municipalidades distritales de Lima Metropolitana realizaron audiencias. Estas fueron Carabayllo, Chaclacayo, Miraflores, San Bartolo, Independencia, Ancón y San Borja. De estas, solo realizaron una audiencia Carabayllo, Chaclacayo, Miraflores y San Bartolo, mientras que en Independencia se realizaron dos audiencias, y en Ancón y San Borja, tres audiencias. De las cinco municipalidades distritales del Callao, solo Ventanilla rindió cuentas.

De los 24 gobiernos regionales que realizaron audiencias, todos regularon el desarrollo de las audiencias públicas de rendición de cuentas, excepto los gobiernos regionales de Ica y Lambayeque. A nivel local provincial, de las doce municipalidades que realizaron audiencias públicas en el 2015, todas regularon su desarrollo, excepto las municipalidades de Huánuco y Piura. Finalmente, de las ocho municipalidades distritales de Lima y Callao que realizaron audiencias, solo dos las regularon: Chaclacayo e Independencia. En relación con la convocatoria a las audiencias, se advirtió que tres gobiernos regionales, tres municipalidades provinciales y dos municipalidades distritales de Lima Metropolitana realizaron la convocatoria con menos de 15 días de anticipación.

A nivel regional, provincial y distrital, los temas más desarrollados en las audiencias públicas fueron los proyectos de inversión pública, servicios públicos e información presupuestal.

---

[7] Defensoría del Pueblo (2015). "Manual de consulta sobre rendición de cuentas y portales de transparencia". Lima: Defensoría del Pueblo. Disponible en: http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/documentos/rendicion-cuentas-2015.pdf

Como resultado de la supervisión se recomendó a los distintos niveles de gobierno regular el desarrollo de las audiencias públicas de rendición de cuentas mediante ordenanza regional o municipal, previa consulta a los consejos de coordinación regional o local. De igual modo, se recomendó elaborar el informe de rendición de cuentas tomando como referencia el Plan de Desarrollo Regional o Local Concertado, a fin de poder informar a la población sobre los avances, logros y dificultades de la gestión pública para alcanzar las metas de desarrollo.

Finalmente, se sugirió difundir la agenda de la audiencia junto con la convocatoria y establecer un plazo para que la población tenga la posibilidad de solicitar la incorporación de temas de interés general. Asimismo, se recordó que la audiencia pública debe ser un espacio de interrelación entre las autoridades y los ciudadanos. Por ello, es importante promover la asistencia de la ciudadanía y concederles un espacio de intervención.

### › CASOS ILUSTRATIVOS

**Exigencia de requisitos ilegales, arbitrarios o de justificación para acceder a la información**

Una ciudadana presentó una queja contra la Municipalidad Distrital de San Luis (Lima) por haberle negado información sobre las cámaras de seguridad existentes en la gestión anterior y las implementadas en la presente gestión. La solicitud se realizó al amparo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sin embargo, la entidad le exigió ilegalmente que precise los documentos requeridos (Expediente Nº 00712-2016-Lima).

Ante ello, exigimos a la entidad que entregue la información solicitada, dado que la denegatoria de la entrega de información no tiene sustento legal. Asimismo, recomendamos al alcalde de la Municipalidad Distrital de San Luis que realice capacitaciones a los funcionarios de la entidad sobre la normativa en transparencia y acceso a la información, y sobre las principales decisiones del Tribunal Constitucional dirigidas a garantizar el derecho de acceso a la información.

Se logró que la entidad remita la información solicitada a la ciudadana, en atención a los planteamientos de la Defensoría del Pueblo.

> Los planteamientos de la Defensoría permitieron que la Municipalidad de San Luis entregue información de las cámaras de seguridad a una ciudadana.

**Vulneración del derecho de acceso a la información pública**

El 25 de mayo del 2016, un ciudadano solicitó a la Autoridad Administrativa del Agua (AAA) con sede en Arequipa, copias de documentos del proceso CAS Nº 120-2016-ANA/CAS, tales como la designación de la comisión de convocatoria, el acta de evaluación curricular, el acta de evaluación de entrevista personal y el currículum vitae de la ganadora.

Sin embargo, el 31 de mayo, la AAA respondió que “no posee dicha información, que la entrega de documentación deberá ser gestionada ante el ANA (sede central) en mérito a la R. J. Nº 180-2015-ANA y dirigido a la Abogada Janet Aída Velásquez Arroyo, Secretaria General, quien es la funcionaria responsable de brindar información en el marco de la Ley Nº 27806”.

El ciudadano presentó a la Oficina Defensorial de Arequipa una queja por vulneración de su derecho a la información pública (Expediente N° 2259-2016-Arequipa). Ante esta situación, se remitió un oficio al Jefe de la ANA, recordándole que la AAA es una entidad descentralizada y se encuentra obligada a atender internamente las solicitudes de acceso a la información pública, por ser la oficina más cercana al ciudadano (Oficio N° 1905-2016-DP/OD-AQP del 13 de julio del 2016).

La posición de la Defensoría del Pueblo llevó a que la ANA remita al ciudadano la información solicitada. También envió un documento a los directores de las autoridades administrativas y administradores de autoridades locales del agua, donde dispone que reciban las solicitudes de acceso a la información aun cuando esta se encuentre en la sede central o en cualquier otro órgano o unidad desconcentrada (Memorando Múltiple N° 077-2016-ANA-SG).

> La posición de la Defensoría llevó a que la ANA remita al ciudadano la información solicitada sobre un concurso público.

**Cobros ilegales para acceder a la información pública**

El 7 de enero del 2016, el ciudadano Julio Rojas López presentó una queja contra la Municipalidad Distrital de San Antonio, debido a que para adquirir copia certificada del Reglamento Interno del Concejo Municipal de dicha entidad, le exigieron pagar S/ 46,50 por 31 copias (S/ 1,50 c/u). Asimismo, para adquirir copia certificada de su TUPA, pagó S/ 22,50 por 15 copias (S/ 1,50 c/u) (Expediente N° 0016-2016-Tarapoto).

Tras revisar la documentación entregada por el ciudadano, se envió un oficio a la Municipalidad Distrital de San Antonio indicándole que las tasas para acceder a la información pública a través de copia simple, fedateada, certificada y en CD, incluyen únicamente los gastos directamente vinculados con la reproducción de la información solicitada. Además, se le recomendó que devuelva el monto de S/ 64,40 al ciudadano por los pagos excesivos e ilegalmente cobrados para acceder a la información (Oficio N° 071-2015-DP/OD-SMAR/M-TAR, reiterado con Oficio N° 165-2015-DP/OD-SMAR/M-TAR).

Posteriormente, la entidad: i) devolvió el dinero de acuerdo a la recomendación de la Defensoría; ii) se estableció que el costo de reproducción de la información será de S/ 0,10 por hoja y que las copias fedateadas son gratuitas; iii) se publicará el costo de reproducción de copias fedateadas o certificadas en un lugar visible del municipio; iv) se aprobarán acciones que aseguren el cumplimiento con lo establecido en la normativa de transparencia y acceso a la información pública.

> La actuación de la Defensoría llevó a que se reduzca el costo de acceso a información pública y que las copias fedateadas sean gratuitas.

# C. LIBROS DE RECLAMACIONES DE GOBIERNOS REGIONALES Y LOCALES

*La acción defensorial ha fomentado la relación entre los órganos de gobierno y la ciudadanía a la que representa, para favorecer el empoderamiento de la sociedad civil.*

## › SUPERVISIÓN A LOS LIBROS DE RECLAMACIONES

En el proceso de acercamiento del Estado a la población, la participación ciudadana cumple un rol esencial. Un primer punto de contacto de la ciudadanía con la gestión pública se da en la recepción de pedidos en sus locales, donde se brinda información y orientación.

Las entidades públicas están obligadas a contar con un libro de reclamaciones, establecido como un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda (Decreto Supremo N° 042-2011-PCM).

Supervisamos 25 gobiernos regionales y 25 municipalidades provinciales capitales de departamento, incluyendo la Municipalidad Provincial del Callao, con la finalidad de verificar: la implementación del libro en formato físico o virtual; la designación de un funcionario responsable; la regulación de un procedimiento interno; la participación del Órgano de Control Institucional (OCI).

Detectamos que todos los gobiernos regionales implementaron el libro de reclamaciones físico y/o virtual. En el caso de las municipalidades provinciales, dos no implementaron el libro de reclamaciones: Tambopata y Abancay.

Respecto a la designación del funcionario responsable del libro de reclamaciones, tres gobiernos regionales omitieron esta obligación: Huánuco, Tacna y Tumbes. Dentro del grupo de los 22 gobiernos regionales que sí cumplieron, solo 16 lo designaron mediante resolución del titular de la entidad conforme lo establece el marco legal.

En el caso de las 23 municipalidades provinciales que sí implementaron el libro de reclamaciones, solamente 16 cumplieron con designar al funcionario responsable del mismo mediante resolución de alcaldía; cinco utilizaron otros mecanismos no autorizados; y dos municipalidades no cumplieron dicha obligación: Chiclayo y Tumbes.

Solamente siete gobiernos regionales y tres municipalidades han regulado el procedimiento interno de atención de las reclamaciones, y seis gobiernos regionales y siete municipalidades remiten información periódica sobre el libro de reclamaciones a sus OCI.

**50**
libros de reclamaciones de gobiernos regionales y municipalidades provinciales supervisados por la Defensoría.

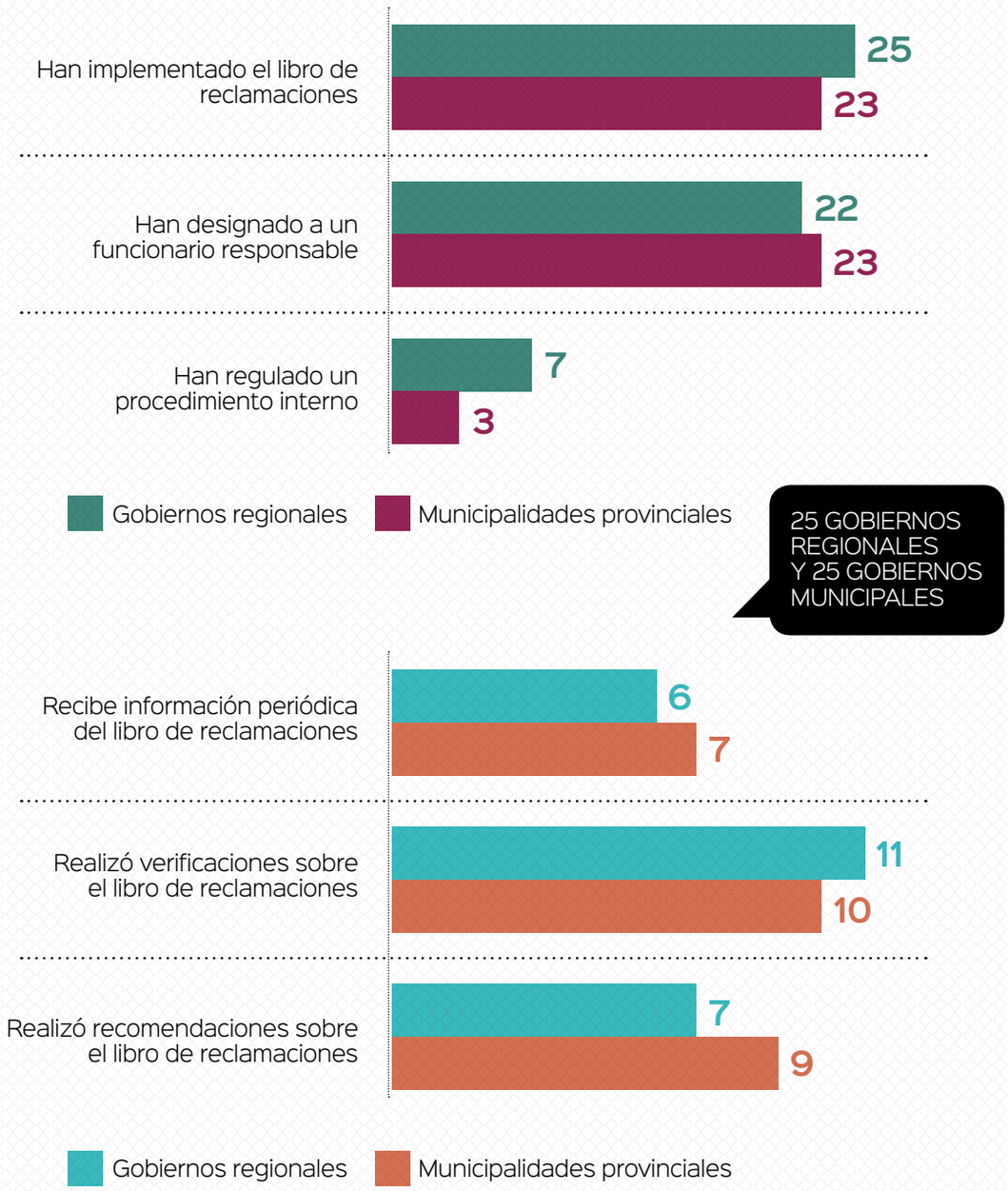


**2**
municipalidades (Tambopata y Abancay) no cuentan con libro de reclamaciones físico ni virtual.

**3**
gobiernos regionales (Huánuco, Tacna y Tumbes) y 2 municipalidades (Chiclayo y Tumbes) no designaron un funcionario responsable del libro de reclamaciones.

Por su parte, únicamente once OCI de gobiernos regionales verificaron el libro de reclamaciones, y solo diez lo han hecho en las municipalidades. El OCI ha formulado recomendaciones para la implementación del libro de reclamaciones en siete gobiernos regionales y nueve municipalidades.

A partir de estos hallazgos, planteamos a los gobiernos regionales y locales que regulen un procedimiento interno sencillo, eficaz y oportuno para atender las reclamaciones. También le recomendamos a la Contraloría General de la República que realice verificaciones periódicas del libro de reclamaciones de los gobiernos regionales y locales.



# D. ACCESO A LA JUSTICIA

*La carga procesal y el desconocimiento del protocolo de intervención de la Policía es el principal problema de retraso e inejecución de denuncias, perjudicando a los ciudadanos al amparo de la ley.*

### › RETARDO O RECHAZO EN LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

La mayor cantidad de quejas a nivel nacional recibidas por la Defensoría del Pueblo se deben al rechazo o demora en la recepción de quejas y denuncias en las comisarías. La negativa del personal de la Policía Nacional a recibir denuncias se debe, en parte, a una errónea precalificación del hecho. Así, el desconocimiento del protocolo de intervención o su mala interpretación conllevan rechazos preliminares.

La Oficina Defensorial del Cusco, a través de una supervisión a once comisarías de la región, detectó que existen una serie de factores adicionales que coadyuvan a esta situación, como la falta de apoyo logístico, problemas de infraestructura, escasa o nula interconexión digital con otras entidades, entre otros. Las quejas contra el Ministerio Público se dieron sobre todo por las dilaciones excesivas en las diligencias preliminares, situación especialmente crítica en Madre de Dios. Ante ello, la Oficina Defensorial de esta región realizó diversas actuaciones de persuasión, por ejemplo, a través de visitas de inspección que impulsaron los procesos.

También hemos recibido quejas contra la División de Medicina Legal, institución que es vital para el tema probatorio. En Cajamarca se advirtieron problemas para cubrir las plazas de profesional médico y psicólogo, lo que retrasa y pone en peligro las evaluaciones y pericias correspondientes, sobre todo porque las oficinas suelen encontrase en las capitales de provincias.

### › DILACIÓN Y CARGA PROCESAL

Cuando la carga procesal es excesiva y no responde al normal desarrollo del proceso en el tiempo, se genera un perjuicio al sistema de justicia y a las personas que acuden a este. Nuestra institución ha recibido un alto número de quejas respecto a la dilación de los procesos de primera instancia en el Poder Judicial. Los juzgados más quejados han sido los juzgados laborales de Lima (100% de dilación), los juzgados civiles (975 de las quejas son por demora), los juzgados penales y las salas laborales y penales.

Respecto al Tribunal Constitucional, del total de quejas registradas por afectación del debido proceso, el 100% corresponde a la falta de celeridad procesal. Cabe señalar que en febrero se declaró en emergencia la atención de causas, pues contaban con un promedio de 10 300 expedientes pendientes de pronunciamiento. Para solucionar esta situación, se dispuso ciertas medidas para mejorar la producción, como la emisión de sentencias interlocutorias denegatorias, amparadas en el artículo 11º del Reglamento Normativo del Tribunal Constitucional.

**QUEJAS RECIBIDAS POR DILACIÓN PROCESAL EN LIMA**




Fuente: Sistema de Información Defensorial (SID)

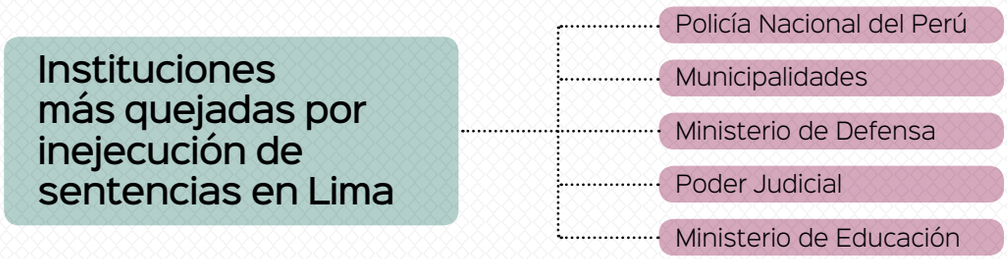
A raíz de ello, se recomendó al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial que se lleven a cabo acciones para la implementación y funcionamiento de dos salas laborales más. El Poder Judicial la acogió, disponiendo la creación de la Octava, Novena y Décima Sala Laboral Permanente en la Corte Superior de Justicia de Lima, que atenderán especialmente casos referidos a población adulta mayor (Resolución Administrativa Nº 286-2016-CE-PJ del 9 de noviembre del 2016).

A su vez, al supervisar las salas laborales de Lima, comprobamos que la carga laboral en ellas no es equitativa, lo que acentúa el retraso de los procesos.

### › INEJECUCIÓN DE SENTENCIAS

La mayoría de quejas se dieron por cumplimiento parcial de pago de deudas en favor de trabajadores/as y por desconocimiento en el reconocimiento de contratos para labores de naturaleza permanente, entre otros.

En Piura, la mayor cantidad de quejas se dirigieron a las unidades de gestión educativa local (UGEL) y a la Oficina de Normalización Previsional (ONP). La mayor incidencia de quejas fue para las UGEL de Piura, Sullana, Huancabama y Huarmaca, especialmente por incumplimiento de orden de pago. Con respecto a la ONP, fue por incumplimiento en emitir resoluciones de pensión.




### › PROBLEMAS DE ACCESO A LA JUSTICIA POR RAZÓN DE IDIOMA

El idioma representa una barrera en el acceso a la justicia de las y los peruanos, limitando su derecho de defensa. Las zonas rurales de muchas regiones de nuestro país donde se habla y escribe en quechua, aimara y otros idiomas originarios, son las zonas donde este problema se refleja con mayor intensidad.

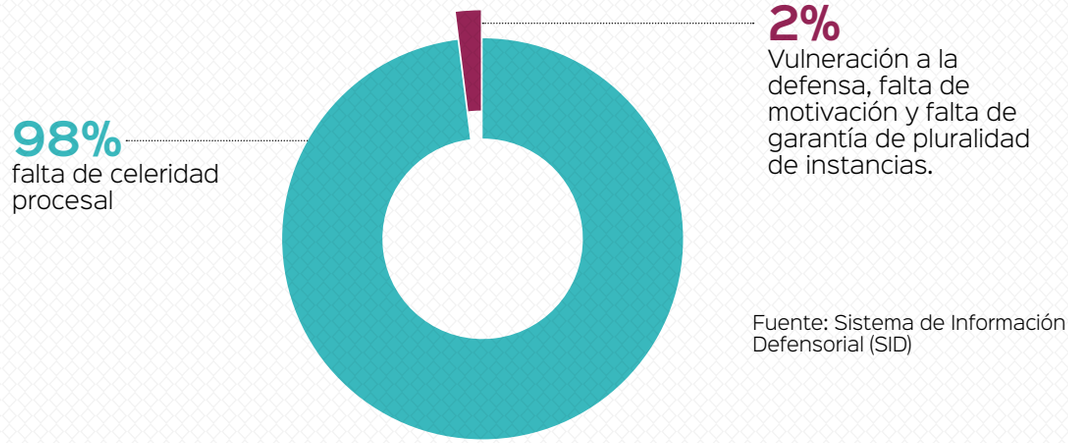
Se reportaron quejas por presuntos excesos en la administración de justicia en sede indígena comunal, en especial en regiones como Puno, donde varios distritos solo cuentan con juzgados de paz y/o rondas campesinas para resolver conflictos interpersonales. Al respecto, entre mayo y junio del 2016 realizamos diversos conversatorios –como "Por una Justicia de Paz y Diálogo Intercultural" en Puno y Juliaca– con el objetivo de fortalecer las capacidades de los jueces y juezas de paz, dirigentes e integrantes de rondas campesinas, gobernadores y tenientes gobernadores, precisando roles para afianzar niveles de coordinación con actores de la justicia ordinaria en el marco del respeto del diálogo intercultural. Acciones como estas, junto con la capacitación a funcionarios del sistema de justicia, son indispensables para alcanzar la predictibilidad en los procesos judiciales. Ello no solo garantiza el derecho de acceso a la justicia, sino también el principio de derecho a la igualdad.

El 11 de octubre propusimos al Ministerio de Cultura, al Ministerio de Justicia y a la Oficina Nacional de Justicia de Paz y Justicia Indígena del Poder Judicial que atiendan esta problemática, con el propósito de garantizar que se respete el debido proceso a pobladores indígenas en los procesos judiciales sobre sanciones ejecutadas en el marco de la jurisdicción especial indígena.

### › OTRAS ASPECTOS RELACIONADOS A LA VULNERACIÓN DEL DEBIDO PROCESO

Respecto a la vulneración del derecho a la defensa, hemos recibido reportes que dan cuenta de una ausencia y/o deficiencia en las notificaciones judiciales. Por otro lado, en zonas como Huancavelica y Ayacucho no recibieron información oportuna y adecuada sobre el estado de sus procesos; incluso, en algunos casos se ha exigido la presencia de un abogado/a para la lectura del expediente a pesar de ser partes procesales del mismo.

**QUEJAS POR VULNERACIÓN DEL DEBIDO PROCESO EN LIMA**




Fuente: Sistema de Información Defensorial (SID)

### › CASOS ILUSTRATIVOS

**Falta de actualización de antecedentes penales**

El ciudadano de iniciales G.Q.C. presentó una queja ante la OD Amazonas por la vulneración de su derecho a la presunción de inocencia y al principio de rehabilitación automática. Indicó que en 1978 fue sometido a una investigación judicial en la ciudad de Bagua por el delito de apropiación ilícita, investigación de la que fue absuelto. Sin embargo, aun registraba antecedentes policiales. Como informó el órgano jurisdiccional de Bagua, esto se debía a que el expediente fue aparentemente incinerado durante el paro amazónico en la Curva del Diablo, en junio del 2009 (Expediente Nº 0606-796-2016).

En respuesta al pedido de información, el Departamento de Criminalística de Chachapoyas nos informó que el recurrente registraba antecedentes policiales por los delitos de apropiación ilícita y contra la fe pública. No obstante, no se tenía detalle de la instancia judicial, sino solo el número de atestado de fecha 23 de agosto de 1978. Ante ello, recomendados al Presidente de la Corte Superior de Justicia de Amazonas verificar la situación jurídica del recurrente y adoptar las acciones o medidas posibles, a efectos de anular y/o cancelar sus antecedentes policiales a la brevedad posible, en coordinación con el órgano jurisdiccional correspondiente y con el Departamento de Anulación de Antecedentes Policiales de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú. Finalmente, el Departamento de Criminalística eliminó los antecedentes penales de ese registro.

**Negativa y condicionamiento a recibir la denuncia policial por la desaparición de una menor**

El 23 de diciembre del 2016, la ciudadana T.E.L. presentó una queja contra la Comisaría de San Fernando por negarse a recibir la denuncia por la desaparición de una menor de edad –argu-

mentando que la encargada directa era la Dirección de Investigación Criminal (Divincri)– y por no informar correctamente a los familiares el procedimiento a seguir. En la Divincri respondieron a la madre de la menor que quizá su hija estaba realizando un "acto de rebeldía", y que debía volver a la Comisaría de San Fernando a interponer una denuncia por "fuga".

Ante esta situación, la Oficina Defensorial de Ucayali se entrevistó con el jefe de Grupo Nº 2 Divincri-Ucayali. Al darle a conocer el caso, en el acto recibió la denuncia, añadiendo que realizarían la difusión de la desaparición a través de los medios de comunicación escrita, redes sociales, notas de alerta, para luego notificar a las comisarías de la región y centrales de serenazgo.

Para evitar futuras desavenencias, nuestros comisionados recordaron a los encargados que la PNP tiene la obligación de acoger de inmediato todas las denuncias de este tipo de casos, como obliga la Ley que establece medidas especiales en casos de desaparición de niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad mental, física o sensorial (Ley Nº 29685). Asimismo, recomendamos informar adecuada y oportunamente sobre el trámite correspondiente de las quejas y denuncias, de lo contrario, se estaría vulnerando el derecho de acceso a la justicia y al debido proceso (Expediente Nº 2585-2016-Ucayali).

Posteriormente, el Secretario PNP de la Región Policial de Ucayali nos remitió un informe donde se precisa que el PNP fue sancionado por no recibir en forma inmediata la denuncia y por incumplimiento de las directivas sobre los protocolos de actuación (Oficio Nº054-2017-DIRNOP/REGPOLUCA-SEC).

La intervención de la Defensoría llevó a que la denuncia de la desaparición de una menor de edad en Ucayali sea acogida por la Policía Nacional.

## E. INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL

*Hemos supervisado los principales problemas ambientales del país: la minería ilegal e informal, la deforestación y los pasivos mineros y de hidrocarburos, y propuesto vías de inversión sostenible.*

### › EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIONALIDAD AMBIENTAL DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

En un contexto de crecimiento económico y frente a los compromisos internacionales, como los asumidos en el Acuerdo de París para la lucha contra el cambio climático, se requiere que los Estados y, en particular, el Estado peruano adopten medidas inmediatas destinadas a mejorar la evaluación de impacto ambiental de proyectos de inversión, con el objeto de prevenir y, de no ser posible, mitigar sus efectos negativos.

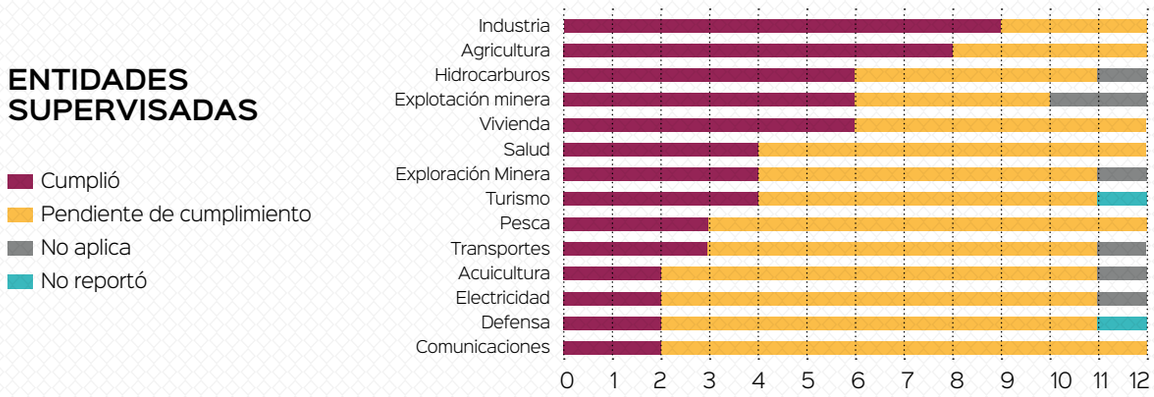
De acuerdo con ello, durante el año 2016 se llevó a cabo una supervisión del cumplimiento de las principales normas que regulan el Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental (por parte de las autoridades competentes), y de la implementación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles.

**ENTIDADES SUPERVISADAS**

| Autoridades del sector Ambiente | | Ministerios | | | Gobiernos regionales |
|---|---|---|---|---|---|
| Minam | Ente rector del SEIA | Minagri | Minem | MVCS | 25 |
| Senace | Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles | Mincetur | Minsa | Produce | |
| OEFA | Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental | Mindef | MTC | | |

Como resultado, se elaboró el Informe de Adjuntía Nº 006-2016-DP/Amasppi.MA "El camino hacia proyectos de inversión sostenibles: Balance de la evaluación de impacto ambiental en el Perú", el mismo que recoge los resultados y recomendaciones de la supervisión realizada a once entidades de alcance nacional y a los 25 gobiernos regionales. Se advirtió que ninguno de los ocho ministerios supervisados cumplió con la totalidad de obligaciones supervisadas, entre las que se encuentran la aprobación de los reglamentos de Protección Ambiental y Participación Ciudadana, importantes en la prevención de los impactos ambientales y sociales que los proyectos de inversión puedan generar. Asimismo, se advirtió que las entidades que presentan el menor cumplimiento son el Ministerio de Defensa y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (respecto del sector Comunicaciones).

**ENTIDADES SUPERVISADAS**




También corroboramos que el Minam no ha elaborado la matriz de delimitación de competencias y distribución de funciones del sector para los tres niveles de gobierno. La matriz debía contar con la opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública y la Secretaría de Descentralización de la Presidencia del Consejo de Ministros, en cumplimiento de la Quinta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo Nº 1013 del 14 de mayo del 2008. Han transcurrido más de ocho años y esta importante obligación se mantiene pendiente. Esto llevó a la Defensoría del Pueblo a demandar su pronta aprobación (Oficio Nº 0140-2013-DP/Amasppi del 4 de junio del 2013).

La no aprobación ha llevado a que diversos gobiernos regionales emitan certificaciones ambientales sin tener las competencias para hacerlo. Ante esta situación, solicitaron información al Minam para saber si cuentan con competencia para emitir certificaciones ambientales, entidad que tuvo que atender cerca de 200 expedientes para identificar a la autoridad ambiental competente o determinar la exigibilidad de la certificación ambiental.

Situaciones como esta demuestran que no elaborar una matriz exigida no solo ralentiza el proceso, sino que superpone funciones de las entidades gubernamentales. Por este motivo, esta obligación debe cumplirse cuanto antes, para prevenir el ejercicio irregular de la función de certificación ambiental, así como reducir las consultas sobre esta materia, optimizando los recursos estatales para la atención de otras labores.

### › SUPERVISIÓN DE LAS ACCIONES DEL ESTADO FRENTE A LA MINERÍA INFORMAL E ILEGAL

El 6 de octubre del 2016, el Ministerio Público cumplió con aprobar un protocolo de actuación para los operativos de interdicción contra la minería ilegal, lo que contribuirá con la actuación estatal coordinada para enfrentar esta problemática, presente en todas las regiones del país (Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 4269-2016-MP-FN).

Dicha medida, que representa un avance en la lucha contra esta actividad ilícita y que en muchas zonas está ocasionando daños ecológicos irreparables, surgió de una recomendación de la Defensoría del Pueblo, incluida en el Informe Defensorial N° 160 "Gestión del Estado frente a la minería informal e ilegal en el Perú. Supervisión a la implementación de los decretos legislativos promulgados al amparo de la Ley N° 29815" (Resolución Defensorial N° 006-2013/DP del 1 de mayo del 2013) y el Informe Defensorial N° 167 "Balance de la gestión estatal frente a la minería informal e ilegal en el Perú 2013–2014. Supervisión a las entidades de alcance nacional y regional" (Resolución Defensorial N° 021-2014/DP del 23 de diciembre del 2014).

No obstante, se mantienen pendientes las propuestas de la formalización minera, la remediación de los impactos ambientales y la aprobación del Plan de Recuperación de Impactos Ambientales.

> El protocolo de actuación para interdicciones contra la minería ilegal aprobado por el Ministerio Público germinó de una recomendación de la Defensoría del Pueblo.

### › SUPERVISIÓN DE LAS ACCIONES ESTATALES FRENTE A LOS PASIVOS AMBIENTALES MINEROS Y DE HIDROCARBUROS

Durante el 2016 destaca el cumplimiento e implementación de las propuestas de la Defensoría del Pueblo a las entidades competentes para la atención de los pasivos ambientales, contenidas en el Informe Defensorial N° 171 "¡Un llamado a la remediación! Avances y pendientes en la gestión estatal frente a los pasivos ambientales mineros e hidrocarburíferos" (Resolución Defensorial N° 010-2015/DP del 15 de julio del 2015).

Entre ellas, resaltamos las siguientes:

- Se incluyó un monto específico destinado a la remediación de pasivos ambientales mineros por parte del Estado dentro del presupuesto del 2016.
- Se realizaron trabajos de campo para verificar e identificar estos pasivos ambientales, lo que permitió actualizar el Inventario Inicial de Pasivos Ambientales Mineros.
- Se desarrollaron 43 proyectos para la remediación de 1713 pasivos considerados de muy alto riesgo y de alto riesgo.

- Se ejecutaron acciones de carácter técnico, legal y administrativo para elaborar y aprobar la lista de impedidos de efectuar petitorios mineros y de explotar alguna unidad minera como concesionario o adquiriente.

Con relación a los pasivos ambientales de hidrocarburos, pese a mostrar un retraso significativo al no contar con responsables identificados, ni pasivos ambientales remediados a la fecha, en el año 2016 también se dieron diversas acciones defensoriales:

- Incremento de identificación de pasivos ambientales hidrocarburíferos de alto riesgo, los cuales pasaron de 72 a 156.
- Aumentaron las visitas de identificación, que pasaron de 2968 desde febrero del 2013 a abril del 2015, a 4060 visitas al 31 de diciembre del 2016.
- Publicación de la Primera Actualización del Inventario de Pasivos Ambientales del Subsector Hidrocarburos, con lo cual los pasivos registrados han pasado de 156 a 1770.

### › SUPERVISIÓN DE ACCIONES ESTATALES FRENTE A LA TALA ILEGAL Y LA DEFORESTACIÓN POR CULTIVOS INTENSIVOS

Pese a los avances normativos para la lucha contra la tala ilegal, como la reactivación de la Comisión Multisectorial Permanente de Lucha contra la Tala Ilegal; la aprobación del Decreto Legislativo N° 1220; la declaración de necesidad pública de las acciones de interdicción contra la tala ilegal; y la modificación del Código Penal e incorporación de mayores penas para los delitos referidos a la tala ilegal, esta actividad continúa en expansión, sobre todo por la ampliación del cultivo intensivo de cacao y palma aceitera, convirtiendo tierras forestales en agrícolas.

Frente a ello, la Defensoría del Pueblo emitió recomendaciones orientadas a fortalecer el funcionamiento de las Fiscalías Especializadas en Materia Ambiental; de la Procuraduría Especializada en Delitos Ambientales del Minam; de la Dirección General de Asuntos Ambientales Agrarios del Ministerio de Agricultura y Riego; del Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre (Osinfor);[8] del Servicio Forestal y de Fauna Silvestre (Serfor); y de los gobiernos regionales de Huánuco, Loreto, San Martín y Ucayali,[9] a fin de proteger los bosques amazónicos, así como los derechos de las comunidades locales y de las poblaciones indígenas que dependen directamente de ellos.

Ante dicha situación, la institución dio inicio a la supervisión de las acciones estatales de las autoridades competentes, a nivel nacional y regional, en el ámbito de la administración pública y de la administración de justicia, con énfasis en Loreto y Ucayali. Sumada a las solicitudes de información, se realizaron reuniones con funcionarios públicos y representantes de comunidades locales y nativas en Lima (el 24 de mayo y el 24 de noviembre), Iquitos (el 7 y 8 de noviembre) y Pucallpa (10 y 11 de noviembre) y se prevé difundir los resultados durante el año 2017.

> En el último quinquenio se incrementó de manera significativa la deforestación de los bosques amazónicos de Huánuco, Loreto, San Martín y Ucayali.

[8] Oficios N° 0567-2016-DP, N° 0564-2016-DP, N° 0565-2016-DP y N° 0566-2016-DP del 22 de agosto del 2016.

[9] Oficios N° 0244-2016-DP/Amasppi, N° 0247-2016-DP/Amasppi, N° 0245-2016-DP/Amasppi, N° 0248-2016-DP/Amasppi y N° 0246-2016-DP/Amasppi del 20 de setiembre del 2016.

### › SUPERVISIÓN DE ACCIONES ESTATALES FRENTE A LOS DERRAMES EN EL OLEODUCTO NORPERUANO

El Oleoducto Norperuano opera en nuestro país desde hace más de 40 años. Sin embargo, hasta diciembre del 2016 no ha cumplido con adecuarse a las disposiciones técnicas y de seguridad del Reglamento de Transportes de Hidrocarburos por Ductos. En tal sentido, la Defensoría del Pueblo viene supervisando las acciones realizadas por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), para que Petroperú S.A. cumpla con esta obligación.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo advirtió un significativo incremento de derrames en el Oleoducto Norperuano –solo en el 2016 se registraron quince derrames, diez de ellos en Loreto–, generando graves impactos sociales, ambientales y económicos. A su vez, recibimos diversas quejas de la población afectada ante la falta de diligencia en la atención ambiental y social.

Para una adecuada actuación frente a estas emergencias, formulamos un conjunto de recomendaciones al Organismo de Evaluación del Impacto Ambiental (OEFA), al Osinergmin, a la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil), al Instituto Nacional de Defensa Civil y a los gobiernos regionales, con la finalidad de que adopten medidas inmediatas para la adecuada atención de los impactos ambientales, la seguridad de las personas que realizan los trabajos de remediación y de las instalaciones, así como frente a los impactos a la salud y a la propiedad.

De igual forma, a fin de mejorar la gestión social de las emergencias producidas, se recomendó al Ministerio de Energía y Minas la revisión y modificación de la normativa que regula el Plan de Contingencia que debe ser implementado ante una emergencia en el transporte de hidrocarburos por ductos, a fin de que incorpore obligaciones destinadas a proteger a las personas afectadas (Oficio N° 024-2016-DP del 13 de julio del 2016).

Finalmente, en virtud a la delegación de facultades legislativas, aprobada por Ley N° 30506 el 9 de octubre del 2016, nuestra institución reiteró la necesidad de modificar la normativa que regula el Plan de Contingencia y la urgencia de modernizar el Oleoducto Norperuano, conforme a las normas ambientales, técnicas y de seguridad previstas en el Reglamento de Transporte de Hidrocarburos por Ductos, así como velar por el cumplimiento de las normas laborales y el pleno respeto de los derechos de las personas (Oficio N° 285-2016-DP/Amasppi del 20 de octubre del 2016).

El Poder Ejecutivo declaró de necesidad pública y de interés nacional la operación segura del Oleoducto Norperuano y autorizó a Petroperú a realizar los gastos necesarios para su mantenimiento y mejora, preservando el ambiente y el desarrollo de las comunidades (Decreto Legislativo N° 1292 del 30 de diciembre del 2016).

### › REMEDIACIÓN AMBIENTAL EN LAS CUENCAS DEL PASTAZA, MARAÑÓN, TIGRE Y CORRIENTES (LORETO)

Desde el año 2013, la Defensoría del Pueblo supervisa las acciones del Estado destinadas a la atención de las graves afectaciones ambientales y sociales derivadas de las actividades de hidrocarburos en las cuencas de los ríos Pastaza, Tigre, Corrientes y Marañón, en el departamento de Loreto. Lo hacemos mediante reuniones de trabajo con las entidades competentes, solicitudes de información y la emisión de recomendaciones.

Al respecto, destaca como avance la aprobación del Reglamento de la Ley que crea el Fondo de Contingencia para Remediación Ambiental (Ley N° 30321, aprobada mediante Decreto Supremo N° 039-2016-EM del 26 de diciembre del 2016), que permite el inicio de las acciones necesarias para atender los impactos ambientales en las mencionadas cuencas. La Defensoría insistió en la urgencia de adoptar dicha acción, debido al alarmante retraso en la remediación de las zonas contaminadas, que será financiada con cargo a los cincuenta millones de soles del Fondo de Contingencia para Remediación Ambiental, dispuesto por la referida Ley. Con la medi-

da, el Estado peruano cumple uno de los compromisos asumidos con los representantes de las federaciones de las cuatro cuencas, pendiente desde mayo del 2015.

### › SUPERVISIÓN A LA GESTIÓN Y MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

La carencia de rellenos sanitarios en nuestro país ha traído como consecuencia que la disposición final de residuos sólidos se realice en "botaderos" o lugares de acumulación inapropiada de residuos, ubicados en vías o espacios públicos de áreas urbanas, rurales o baldías, impactando negativamente en el ambiente y generando focos infecciosos, que ponen en grave riesgo la salud humana.

En el año 2016, la Defensoría advirtió problemas de inadecuada prestación del servicio de limpieza, recojo y disposición final de residuos sólidos domiciliarios y hospitalarios en Lima (La Victoria), Ayacucho, Ica, Pasco y Piura. Nuestra institución formuló un conjunto de recomendaciones destinadas a erradicar los puntos de acumulación de residuos en la vía pública, y que se brinde un eficiente y continuo servicio de limpieza y recojo de residuos; se impulse y priorice la ejecución de proyectos de infraestructura de residuos sólidos de gestión municipal; así como la adecuada disposición final de los residuos hospitalarios en rellenos de seguridad.

**40%** de las 18 000 toneladas de residuos sólidos que se producen en el Perú son llevadas a rellenos sanitarios seguros.

**21** instalaciones adecuadas para la disposición final de residuos sólidos existían en el Perú al año 2015.

Fuente: Plan Nacional de Gestión Integral Residuos Sólidos 2016-2024

### › SUPERVISIÓN DE ACCIONES ESTATALES VINCULADAS A LA CALIDAD DEL AIRE

La contaminación del aire es uno de los problemas que afecta la calidad ambiental y la salud de la población, en especial para los grupos vulnerables, como son los niños, las mujeres gestantes y los adultos mayores. Una de las causas principales para la contaminación se produce por la composición del combustible. Este es el caso del azufre en el diésel, que además genera enfermedades cardiovasculares y cancerígenas.

Para remediar este problema que vulnera el derecho a la salud, recomendamos a los ministerios del Ambiente y de Energía y Minas que dispongan las acciones necesarias para ampliar la prohibición de comercializar y usar el combustible diésel con contenido de azufre mayor a 50 partes por millón (ppm) en diversas ciudades ubicadas en zonas consideradas prioritarias para el mejoramiento de la calidad del aire. Esta situación llevó al Ministerio de Energía y Minas (MEM) a aprobar el cronograma para la comercialización y uso de diésel B5 con un contenido de azufre no mayor a 50 ppm en las ciudades de Áncash, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Huánuco, Huancavelica, Ica, Lambayeque y Pasco (Decreto Supremo N° 038-2016-EM del 23 de diciembre del 2016).

Las propuestas de la Defensoría del Pueblo impulsaron que se financie la modernización de la refinería de Talara.

La Defensoría del Pueblo también propuso al MEM que ejecute el Proyecto de Modernización de la Refinería de Talara, con la finalidad de producir y comercializar combustibles bajos en azufre (Oficio N° 327-2016-DP/Amasppi del 5 de diciembre de 2016). La propuesta llevó a que se promulgue la Ley que declara de necesidad pública e interés nacional la prioridad en la ejecución de la Modernización de la Refinería de Talara, disponiendo medidas para financiar la preservación de la calidad del aire y la salud pública (Decreto Legislativo N° 1292 del 30 de diciembre del 2016).

Para que el Perú cumpla con los compromisos derivados del Acuerdo París, es importante que se dispongan medidas destinadas a reducir las emisiones vehiculares, introducir nuevas tecnologías para vehículos automotores y mejorar la calidad de los combustibles. Para tal efecto, durante el 2017 continuaremos supervisando esta materia, y también mantendremos el seguimiento de las acciones vinculadas con respecto a la institucionalidad ambiental.

**9** CIUDADES DEL PAÍS AHORA CUENTAN CON PROHIBICIONES AL DIÉSEL ALTO EN AZUFRE GRACIAS A LAS RECOMENDACIONES DE LA DEFENSORÍA.

## › CASOS ILUSTRATIVOS

### Irregularidades en el proyecto minero Las Bambas

En el 2011, el MEM aprobó el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) del proyecto minero Las Bambas, el mismo que entre los años 2013 y 2016 fue modificado hasta en seis oportunidades, dos a través del EIA y cuatro mediante el Informe Técnico Sustentatorio (ITS) –incorporado por el Decreto Supremo N° 054-2013-PCM–, que permite efectuar modificaciones que tengan impacto ambiental no significativo, sin pasar por el procedimiento regular de modificación del instrumento de gestión ambiental y sin realizar un proceso de participación ciudadana.

Las comunidades campesinas afectadas reclamaron al Estado por la falta de información respecto a las modificaciones al EIA del proyecto minero. Su oposición llevó a que se surja un conflicto social.

Al respecto, elaboramos el Informe de Adjuntía N° 008-2016-DP/Amasppi.MA "Análisis sobre las modificaciones efectuadas al proyecto minero Las Bambas", donde se analizan los cambios al EIA. La supervisión también abarcó los cuestionamientos al proyecto por las vías utilizadas por la empresa minera para el transporte de minerales. Como resultado, se advirtieron diversas irregularidades y se formularon un conjunto de recomendaciones, que pusimos en conocimiento de las entidades competentes y de la Contraloría General de la República.

Entre los principales hallazgos se encuentra la inadecuada aplicación de la figura del ITS para la reubicación de componentes del área de Tintaya al área de Las Bambas y para la ampliación del almacén de concentrados, por lo que se recomendó dejar sin efecto dichas medidas administrativas y realizar una evaluación de impacto ambiental, garantizando el derecho de protección ciudadana y de consulta previa, según resulte aplicable. Este caso, además, evidencia la necesidad de que se realicen ajustes a la figura del ITS y que el Minam establezca criterios uniformes de carácter transectorial, destinados a la protección del ambiente y de los derechos de las personas, con el propósito de prevenir su aplicación discrecional e indiscriminada.

Del mismo modo, se advirtió el ejercicio irregular de competencias por parte del Gobierno Regional de Apurímac, entidad que emitió una Resolución Gerencial disponiendo la aprobación –sin

tener competencias para ello– de un EIA semidetallado correspondiente a la Ruta AP 115, a través de la cual se transportan concentrados de minerales del mencionado proyecto, por lo que se propuso también la inmediata adopción de medidas al respecto.

**Acumulación de residuos sólidos en los distritos de San Juan Bautista, Vischongo e Independencia (Ayacucho)**

En marzo, la Oficina Defensorial de Ayacucho recibió la queja de un grupo de vecinos de la Asociación Nery García Zárate, debido a la contaminación ambiental generada por la inadecuada disposición de los residuos sólidos del mercado de la ciudad. Ante ello, recomendamos a la Municipalidad Provincial de Huamanga que adopte las sanciones correspondientes.

Sin embargo, la persistencia de esta problemática ambiental en diferentes puntos de la provincia de Huamanga, nos llevó a que en setiembre desarrollemos una supervisión de oficio, a fin de identificar los lugares de acumulación de residuos sólidos. Se recomendó una atención integral al problema de residuos sólidos en Huamanga, identificando y erradicando los puntos de acumulación de residuos sólidos en un plan que implique acciones de control para prevenir, remediar y concientizar a la población, sancionando a aquellos que arrojen sus residuos en lugares no autorizados (Oficio N° 0511-2016-DP/OD-AYA del 28 de setiembre de 2016).

Asimismo, se recordó a la autoridad provincial la importancia de priorizar el Proyecto "Relleno Sanitario Planta de Tratamiento de Residuos Orgánicos y Planta de Separación de Residuos Inorgánicos reciclables para la ciudades de Ayacucho, Carmen Alto, San Juan Bautista y Jesús Nazareno, provincia de Huamanga, región Ayacucho", para lo cual se ha solicitado información sobre el estado actual del mismo (Expediente N° 725-2016, 4101-2016 y 4099-2016-Ayacucho).

La autoridad edil nos informó que está implementando acciones para mejorar la gestión de los residuos sólidos municipales, específicamente levantando el diagnóstico de puntos críticos de residuos sólidos y elaborando un plan de erradicación de los puntos críticos con acciones destinadas a la sensibilización de los vecinos (Oficio N° 1203-2016-MPH/A del 13 de octubre del 2016).

La oportuna intervención defensorial y gracias al Programa de desarrollo de sistemas de gestión de residuos sólidos del Minam, el servicio de limpieza pública, recojo y disposición final de residuos se están realizando de manera constante.

Del mismo modo, en relación a los proyectos de inversión pública, la Municipalidad Provincial de Huamanga reportó que viene participando en el proyecto "Recuperación del área degradada por residuos sólidos Pampacruz, comunidad campesina de Uchuypampa, Distrito de Tambillo, provincia de Huamanga–Ayacucho" y está coordinando el proyecto de inversión "Mejoramiento y ampliación de la gestión integral de residuos sólidos municipales y ampliación de la gestión integral de residuos sólidos municipales de la ciudad de Ayacucho, y del Servicio de Disposición Final de las ciudades de Carmen Alto, San Juan Bautista y Jesús Nazareno, Provincia de Huamanga – Ayacucho" con el Minam.

La intervención de la Defensoría del Pueblo impulsó que el servicio de limpieza pública, recojo y disposición final de residuos se realice de manera oportuna y constante en Huamanga.




## F. MEMORIA Y REPARACIONES

*La actuación de la Defensoría del Pueblo ha conseguido que se declaren fundadas demandas de amparo y se beneficie a víctimas que sufrieron la vulneración de sus derechos.*

Durante el periodo del informe, la Defensoría del Pueblo consiguió que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos reabra el Registro Único de Víctimas y restablezca el proceso de determinación e identificación de beneficiarios civiles, militares y policías del Programa de Reparaciones Económicas (Decreto Supremo Nº 012-2016-JUS).

En la misma línea, en enero del 2016 se publicó el Decreto Supremo Nº 001-2016-JUS, que permite a las víctimas transferir su derecho de reparación en educación a favor de un familiar directo en línea recta.

Propuestas de la Defensoría también coadyuvaron a que el Poder Judicial declare fundadas dos demandas de amparo con las que se pretende corregir el criterio interpretativo del artículo 44º de la Ley del Plan Integral de Reparaciones (Ley Nº 28592), ya que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos desconocía las reparaciones económicas en casos de múltiple afectación. Recientemente, este sector ha anunciado que cumplirá con las sentencias judiciales.

Por su parte, el proyecto de ley presentado por la Defensoría del Pueblo tuvo como resultado la promulgación de la Ley Nº 30470, que dispone la implementación de una política pública para la búsqueda y recuperación humanitaria de las personas desaparecidas en el contexto de la violencia ocurrida durante el periodo 1980–2000. En atención a esta norma, el 23 de diciembre

del 2016, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos aprobó el Plan Nacional para la Búsqueda de Personas Desaparecidas (1980–2000). Se encuentra pendiente la designación del órgano de línea para su implementación.

Desde las oficinas defensoriales se continuó con la supervisión y promoción de la implementación de planes provinciales y distritales de reparaciones. En esa misma línea, se dio seguimiento a la labor de los Consejos Regionales de Reparaciones, y se logró la reactivación de los Consejos Regionales de Junín y Puno (Resolución Ejecutiva Regional Nº 533-2016-GR-Junín/GR del 11 de noviembre y Ordenanza Regional Nº 024-2016-GR PUNO-CRP del 10 de noviembre, respectivamente).

El Consejo Regional de Reparaciones de Junín se instaló el 12 de diciembre del 2016. Por su parte, el Consejo Regional de Puno consiguió la creación de la Oficina de Registro Único de Víctimas y otorgar el 5% de puntaje adicional a las víctimas de violencia acreditadas en los procesos de selección de personal del Gobierno Regional de Puno.

> Un proyecto planteado por la Defensoría del Pueblo se convirtió en la base de la política pública para la búsqueda y recuperación humanitaria de las personas desaparecidas en la época de la violencia.

## G. SEGURIDAD SOCIAL

*Propuestas de la Defensoría impulsaron cambios en la legislación peruana como la eliminación del requisito de constancia de supervivencia para recibir beneficios pensionarios.*

Durante el 2016, la Defensoría ha recibido 314 quejas en materia del derecho a la seguridad social, de la cuales 171 correspondieron a la Oficina de Normalización Previsional (ONP). La ONP ha acumulado 284 quejas adicionales por otros motivos, como la inejecución de resoluciones judiciales, afectaciones al debido procedimiento o la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal.

En octubre se aprobó el Decreto Legislativo Nº 1246, que elimina el requisito de presentación de la constancia policial o notarial de supervivencia exigida por los diversos regímenes pensionarios. La Defensoría había formulado recomendaciones en este sentido en el Informe de Adjuntía Nº 014-2015-DP/AAE, dirigido al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, a la Presidencia de Consejo de Ministros y al Ministerio de Economía y Finanzas.

La Defensoría del Pueblo también participó en la Mesa Técnica de Cultura de Seguridad Social, organizada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) y la asesoría técnica de la Oficina Internacional del Trabajo. Dicha Mesa tuvo la finalidad de que entidades especializadas en materia previsional, tributaria y educativa, como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la Derrama Magisterial, el Seguro Social de Salud (EsSalud), el Ministerio de Educación, la Superintendencia de Administración Tributaria (Sunat) y el Ministerio de Economía y Finanzas colaboren con el MTPE en la elaboración del documento sectorial de gestión denominado “Estrategia Integral de Promoción de la Cultura de Seguridad Social”.

### › HACIA UN SISTEMA INTEGRAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN EL PERÚ: PRINCIPIOS Y RETOS

Los problemas de financiamiento y la falta de articulación de los sistemas de salud y pensiones–EsSalud, SIS, ONP, Pensión 65, entre otros–, cada uno adscrito a diferentes entes rectores que comparten competencias vinculadas, muestran que en nuestro país no existe un verdadero sistema de seguridad social, sino una serie de regímenes legales agregados de beneficios y derechos.

Esta cuestionable situación llevó a que en octubre del 2016 organicemos el seminario internacional "Hacia un Sistema Integral de Seguridad Social en el Perú: Principios y Retos", en coorganización con la Universidad del Pacífico. El objetivo principal del evento fue brindar un nuevo enfoque basado en la visión integral de la seguridad social a través de la socialización de las buenas prácticas a nivel internacional y el fortalecimiento de capacidades de las autoridades en materia de seguridad social. El reto pendiente es que la Comisión de Alto Nivel conformada por el Poder Ejecutivo para analizar el sistema de protección social (Seguridad Social) recoja las reflexiones institucionales para establecer un sistema integral de seguridad social.

Asimismo, es urgente realizar un estudio sobre los efectos de la Ley N° 30425, que permite la disposición de parte de las cuentas de capitalización individual de los afiliados al Sistema Privado de Pensiones, como lo sugirió en el seminario internacional el investigador y profesor emérito de la Universidad de Pittsburg, Carmelo Mesa-Lago.

### › OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES ESTATALES

La intervención de la Defensoría del Pueblo en materia de derechos laborales se basa en la atención de quejas de la población. En el 2016 fueron 1955, la mayoría originadas en el incumplimiento de obligaciones laborales del Estado (1103). La Defensoría del Pueblo se pronunció respecto del Proyecto de Ley N° 256/2016-CR, Ley que modifica el artículo 80 de la Ley Universitaria (Ley N° 30220). El mismo pretende incrementar del 10% al 20% el número de personal docente extraordinario que puede contratar una universidad. La idea de fondo es ampliar las posibilidades del profesorado para que continúen prestando sus servicios en beneficio de la calidad de la enseñanza universitaria. Dentro de los posibles beneficiarios se encuentran aquellos docentes que fueron cesados únicamente por haber alcanzado el límite de edad de 70 años. Consideramos que si bien el Proyecto de Ley N° 256/2016-CR resulta favorable para los docentes mayores de 70 años, la edad de las personas no es una causa objetiva para cesarlas de la enseñanza universitaria.

Por ejemplo, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, aprobada por la Asamblea General de la OEA el 15 de junio del 2015, aunque no ha sido ratificada por el Perú, estipula que los Estados parte están prohibidos de establecer "cualquier distinción que no se base en las exigencias propias de la naturaleza del cargo [...]". Inspirado en ella, la recientemente promulgada Ley de la Persona Adulta Mayor (Ley N° 30490) establece el derecho a "la no discriminación por razones de edad".

Sugerimos a la Comisión de Educación, Juventud y Deporte del Congreso que la Ley de Reforma Universitaria determine causas objetivas, no el criterio de la edad, para establecer la permanencia en la docencia.




Es así que hemos sugerido a la Comisión de Educación, Juventud y Deporte del Congreso de la República ampliar el ámbito de discusión del proyecto de ley al establecimiento de causas objetivas que determinen la permanencia en la docencia universitaria.

**1955** QUEJAS EN MATERIA DE DERECHOS LABORALES RECIBIÓ LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN EL 2016.

**› CASOS ILUSTRATIVOS**

**Suspensión de descuentos en los haberes mensuales**

El 12 de agosto del 2016, el señor identificado con iniciales L.A.B.T. solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo ante la región Policial Cusco, para que se dejen sin efecto los descuentos superiores al 50% de sus haberes mensuales efectuados durante los meses de mayo y junio del 2016. Su reclamo fue derivado a la Dirección Ejecutiva de Personal (Direjeper) Lima, sin respuesta a la fecha (Expediente N° 1503-2016-Cusco).

La Defensoría cursó un pedido de intervención, atendido por el departamento de Percibos y Descuentos, informándose que los descuentos figuraban a favor del Banco de Comercio en los meses de mayo, junio y julio del 2016. Se precisó que se había procedido a suspender cualquier tipo de descuento a partir de agosto del mismo año, debido a que la solicitud del señor L.A.B.T. fue recepcionada después de julio, motivo por el cual no se le pudo suspender el descuento desde el mes de julio del 2016.

El Banco de Comercio precisó que los descuentos se efectuaron a consecuencia de la "autorización de descuentos de remuneraciones" suscrita por el agente.

**Acceso a pensión de orfandad por invalidez en el Sistema Nacional de Pensiones**

El 22 de enero del 2016 la señora identificada con iniciales D.A.J. requirió la intervención de la Defensoría del Pueblo ante la Oficina de Normalización Previsional (ONP), debido a que se le negó la pensión de orfandad por invalidez a su hijo R.D.A., bajo el argumento de que el certificado de incapacidad emitido por la Comisión Médica Evaluadora del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo no precisó la fecha exacta del inicio de la incapacidad.

Considerando la resolución judicial de interdicción civil y el nombramiento de curador, en la cual se hace mención a diversas evaluaciones psicológicas y psiquiátricas, se exigió a la ONP que determine la fecha de inicio de la incapacidad basándose en la norma vigente (Expediente N° 328-2016-Lambayeque).

Atendiendo la propuesta de la Defensoría, la ONP procedió a anular su decisión y otorgó la pensión de orfandad por invalidez definitiva al señor R.D.A. a partir del 25 de setiembre del 2017.

**Reconocimiento de aportes y acceso a la pensión de jubilación**

El 22 de abril del 2016, el ciudadano H.E.C.C. manifestó que la Oficina de Normalización Previsional (ONP) desconoció los aportes efectuados por diversos empleadores al Sistema Nacional de Pensiones, entre ellos, la empresa Constructora e Inmobiliaria Magdalena S.R.L, cuyos libros se habrían entregado a dicha entidad y, sin embargo, su solicitud de activación de expediente fue denegada (Expediente N° 8616-2016-Lima).

Al revisar el expediente administrativo se apreció que existe un informe en el que se señalaba que las planillas de la referida empresa no se encontraban en el Archivo Central de Planillas de la ONP. No obstante, se verificó que en la página web de la ONP los libros de planillas sí figuraban en la custodia de dicha entidad, información que fue confirmada posteriormente por la ONP.

Ante tales hechos, se recomendó a la ONP la reevaluación del caso, lo que llevó a que finalmente la entidad quejada proceda a otorgar su pensión de jubilación al ciudadano H.E.C.C.

La revisión del expediente administrativo realizada por los y las especialistas de la Defensoría llevó a que la ONP reevalúe el caso y otorgue la pensión de jubilación al ciudadano.

# H. CONFLICTIVIDAD SOCIAL

*La Defensoría del Pueblo es la entidad pionera del Estado peruano en la evaluación y prevención de los conflictos sociales, compromiso que seguimos manteniendo con nuestra ciudadanía.*

Durante el 2016 se registró una disminución de los casos registrados con respecto al 2015, así como en las protestas, que llegaron a 1240, mientras en el 2015 fueron 2194. En los casos de violencia también se registraron menos víctimas respecto al año anterior, llegando a registrarse seis fallecidos y 206 heridos (en el 2015 fueron 19 muertos y 872 heridos). Las actuaciones defensoriales en conflictos sociales fueron 1809.

## › SITUACIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD SOCIAL

En el periodo se presentaron 259 casos de conflictos sociales, de los cuales –a diciembre del 2016– 156 se encuentran activos, 56 en latencia, 13 fueron resueltos, 24 fueron retirados y 2 fueron fusionados, como se observa en las estadísticas presentadas.

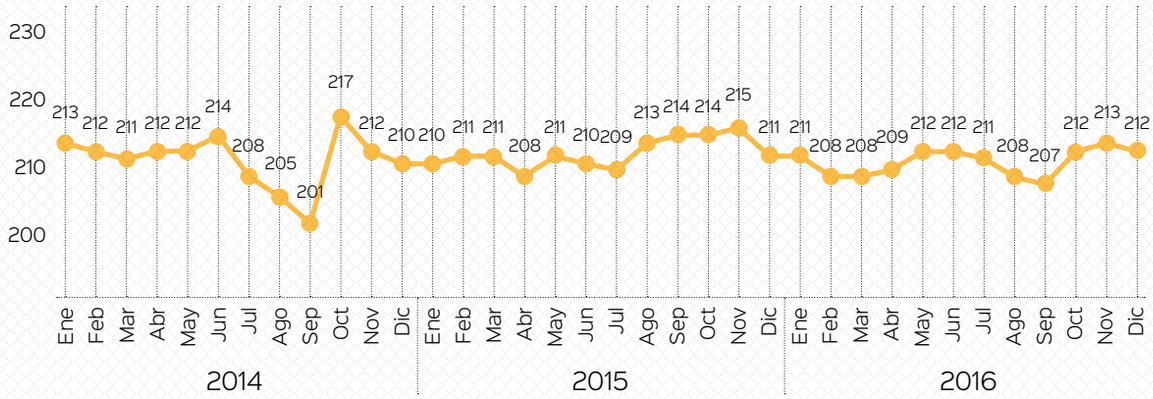
**CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS A NIVEL NACIONAL POR ESTADO-2016**

| Departamento | Total | Estado de los conflictos | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Activo | Latente | Retirado | Resuelto | Fusionado |
| Total | 259 | 156 | 56 | 32 | 13 | 2 |
| Apurímac | 26 | 20 | 5 | - | 1 | - |
| Áncash | 24 | 19 | 4 | 1 | - | - |
| Cusco | 23 | 16 | 2 | 4 | 1 | - |
| Puno | 22 | 11 | 7 | 3 | 1 | - |
| Loreto | 20 | 10 | 4 | 4 | 2 | - |
| Piura | 18 | 10 | 4 | 3 | 1 | - |
| Cajamarca | 16 | 12 | 4 | - | - | - |
| Ayacucho | 15 | 7 | 7 | 1 | - | - |
| Junín | 13 | 6 | 5 | 2 | - | - |
| Lima Provincias | 9 | 5 | 3 | 1 | - | - |
| Arequipa | 7 | 3 | 2 | - | 2 | - |
| Pasco | 6 | 3 | - | 3 | - | - |
| Ica | 5 | 4 | - | 1 | - | - |
| La Libertad | 5 | 3 | - | - | 2 | - |
| Lima Metropolitana | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | - |
| Amazonas | 4 | 3 | - | 1 | - | - |
| Lambayeque | 4 | 2 | 1 | 1 | - | - |
| Moquegua | 4 | 3 | 1 | - | - | - |
| Ucayali | 4 | 2 | - | 1 | - | 1 |
| Huancavelica | 3 | 2 | - | - | 1 | - |
| Madre de Dios | 3 | 1 | - | - | 1 | 1 |
| Tacna | 3 | 2 | - | 1 | - | - |
| Huánuco | 2 | 2 | - | - | - | - |
| San Martín | 1 | 1 | - | - | - | - |
| Tumbes | 1 | - | 1 | - | - | - |
| Callao | - | - | - | - | - | - |
| Multirregión | 14 | 6 | 4 | 4 | - | - |
| A nivel nacional | 2 | 2 | - | - | - | - |

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2016) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (Simco)
Elaboración: Defensoría del Pueblo - Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

De los 259 conflictos sociales, 41 casos se iniciaron en el 2016, lo que representa el 15,83%. Valga recordar que durante el 2015 el porcentaje fue de 18,84%. Durante el 2016 se registraron 41 casos nuevos, ochos menos que en el 2015. Esto muestra una reducción de 16,3% respecto del 2015.

**EVOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS (2014-16)**



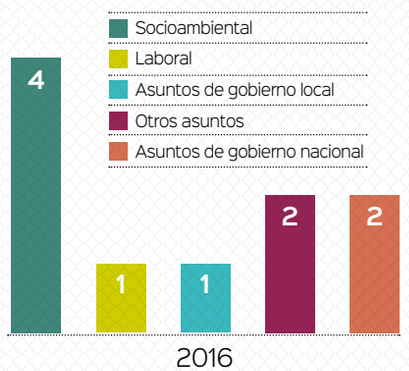

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero del 2014 a diciembre del 2016) y Simco
Elaboración: Defensoría del Pueblo - Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

Del total de casos nuevos, 23 fueron de tipo socioambiental. Según departamento, Loreto tuvo ocho casos; Cusco, seis; La Libertad, cuatro casos; y Piura, Apurímac y Lima Metropolitana, tres cada uno.

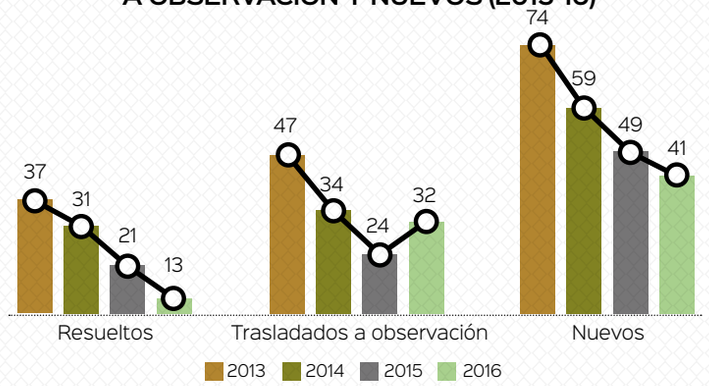
Asimismo, se resolvieron trece casos, ocho menos que en el 2015, y dieciocho menos que en el 2014. La mayoría de ellos se resolvieron en las regiones Arequipa, La Libertad y Loreto: dos en cada región. Según tipo, los conflictos socioambientales fueron los que se resolvieron en mayor número: cuatro casos.

En cuanto a casos retirados por falta de actividad o por desinterés manifiesto de los actores, en el 2016 fueron 32 conflictos, ocho más que en el 2015. La mayoría fueron socioambientales (21), por asuntos de gobierno local (cinco) y por demarcación territorial (cuatro). Estos se ubican principalmente en las regiones de Cusco y Loreto (cuatro casos en cada una).

**CONFLICTOS SOCIALES RESUELTOS SEGÚN TIPO-2016**




**CONFLICTOS SOCIALES RESUELTOS, TRASLADADOS A OBSERVACIÓN Y NUEVOS (2013-16)**



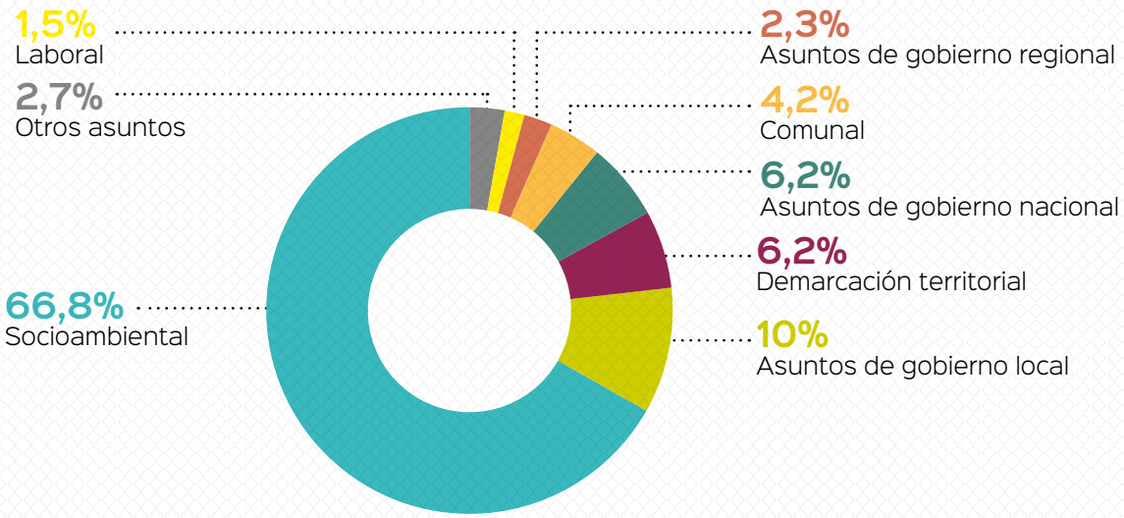

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero del 2014 a diciembre del 2016) y Simco
Elaboración: Defensoría del Pueblo - Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

## › CONFLICTOS SOCIALES POR TIPO

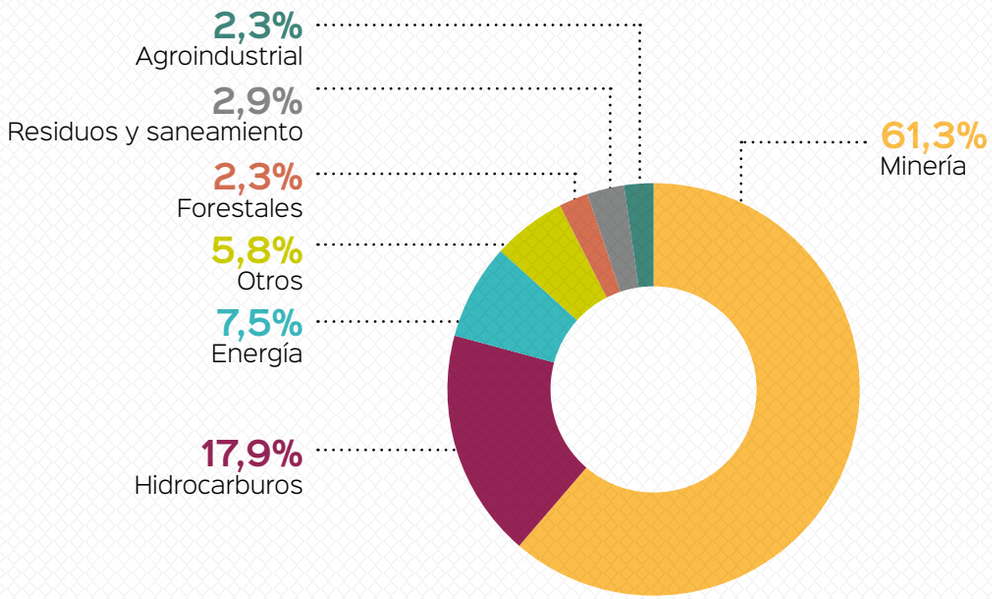
De los 259 conflictos registrados durante el 2016, los socioambientales ocuparon el 66,8% (173 casos) del total de conflictos registrados. De ellos, el 61,3% (106 casos) corresponde a conflictos relacionados con la actividad minera. Le siguen los conflictos por actividades hidrocarburíferas con 17,9% (31 casos).

Durante este periodo los conflictos por asuntos de gobierno local representaron el 10% (26 casos), siendo el segundo tipo de conflicto más frecuente, seguido de los conflictos por demarcación territorial y por asuntos de gobierno nacional, con el 6,2% (16 casos) cada uno.

### CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS SEGÚN TIPO-2016




### CONFLICTOS SOCIOAMBIENTALES SEGÚN ACTIVIDAD-2016




Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2016) y Simco
Elaboración: Defensoría del Pueblo - Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

## CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS POR DEPARTAMENTO-2016

| Departamento | Total | Tipo de conflicto | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Socioambiental | Asuntos de gobierno local | Demarcación territorial | Asuntos de gobierno nacional | Comunal | Otros asuntos | Asuntos de gobierno regional | Laboral | Cultivo ilegal de coca | Electoral |
| Total | 259 | 173 | 26 | 16 | 16 | 11 | 7 | 6 | 4 | - | - |
| Apurímac | 26 | 13 | 3 | 1 | 2 | 6 | 1 | - | - | - | - |
| Áncash | 24 | 20 | 2 | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Cusco | 23 | 18 | 1 | 1 | 2 | - | 1 | - | - | - | - |
| Puno | 22 | 14 | 3 | 2 | 1 | - | - | 2 | - | - | - |
| Loreto | 20 | 16 | 2 | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - |
| Piura | 18 | 9 | 3 | - | 3 | - | - | 2 | 1 | - | - |
| Cajamarca | 16 | 13 | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Ayacucho | 15 | 12 | 1 | - | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Junín | 13 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | - | - | - | - | - |
| Lima Provincias | 9 | 7 | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - |
| Arequipa | 7 | 5 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - |
| Pasco | 6 | 5 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Ica | 5 | 5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| La Libertad | 5 | 4 | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - |
| Lima Metropolitana | 5 | - | 4 | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| Amazonas | 4 | 3 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Lambayeque | 4 | 1 | 1 | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Moquegua | 4 | 3 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Ucayali | 4 | 2 | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Huancavelica | 3 | 1 | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - |
| Madre de Dios | 3 | 2 | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| Tacna | 3 | 2 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Huánuco | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| San Martín | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Tumbes | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Callao | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Multirregión | 14 | 7 | - | 6 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Nacional | 2 | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - |

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2016) y Simco
Elaboración: Defensoría del Pueblo - Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

## › ESTADO DE LOS CONFLICTOS SOCIALES

### Conflictos sociales socioambientales

Los conflictos socioambientales siguen siendo los más numerosos: 173. Se presentaron principalmente en los departamentos de Áncash (20), Cusco (18), Puno (14) y Apurímac (13), como detalla el cuadro anterior. Sus causas principales fueron el temor a la posible afectación ambiental, los problemas de relacionamiento y la propiedad y posesión de la tierra. La minería se mantiene como la actividad extractiva relacionada a la mayor cantidad de conflictos. En el 2016 representó el 61,3% del total de conflictos socioambientales del país.

### Conflictos sociales por asuntos de gobierno local

Este tipo de conflicto representa el segundo más frecuente reportado por nuestra institución durante el 2016. Hasta diciembre se registraron 26 conflictos, de los cuales se resolvió uno y cinco fueron retirados. En el periodo del informe se registraron seis casos nuevos de este tipo.

### Conflictos sociales por demarcación territorial

Con dieciséis casos registrados, la demarcación territorial fue el tercer tipo de conflicto más recurrente. Cabe resaltar que son también el tipo de conflicto con menos dinamismo. Durante los últimos doce años solo se han resuelto dos casos de este tipo, y ninguno en el 2016.

### Conflictos sociales por asuntos de gobierno nacional

Los conflictos por asuntos de gobierno nacional fueron el cuarto tipo de conflicto más recurrente con dieciséis casos registrados. En el 2016 se incorporaron seis nuevos casos de este tipo, se resolvieron dos y uno fue retirado.

### Conflictos comunales

Existen once casos de conflictos comunales, convirtiéndolo en el quinto tipo de conflicto que más se presentó en el 2016. En el periodo del informe se registró un caso nuevo de este tipo y uno fue retirado.

### Hechos de violencia

De los 259 casos registrados, en 125 hubo algún hecho de violencia –durante toda la historia de los casos activos, no necesariamente en el 2016–, lo que representa el 48,26% del total. Esta proporción es mucho menor a la del año 2015, que alcanzó el 60,4% de casos. Cabe señalar que de estos 125 casos, en 54 (43,2%) se generó un espacio de diálogo luego de ocurrida la violencia. Por otro lado, este año se redujo significativamente la cantidad de personas heridas y fallecidas en conflictos sociales. En el 2016 se registraron 206 heridos y seis fallecidos, lo que representa una disminución de 76,38% y 68,42% respecto al 2015, donde hubo 872 heridos y 19 muertos.

**MUERTOS Y HERIDOS EN CONFLICTOS SOCIALES-2016**

| | TOTAL | Muertos | Heridos |
|---|---|---|---|
| Total | 212 | 6 | 206 |
| Civil | 121 | 4 | 117 |
| PNP | 91 | 2 | 89 |

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2016) y Simco
Elaboración: Defensoría del Pueblo - Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

El conflicto en el que se registró el mayor número de personas heridas fue el caso Curimaná (Ucayali), que dejó 48 personas heridas. Le siguen los casos Barro Negro–Papelillo (La Libertad) con 46 heridos, Bosque de Protección Alto Mayo (San Martín) con 33, Universidad de Tayacaja (Huancavelica) con 23 y Alpamarca–Horizonte (La Libertad) con 18. En cuanto a personas fallecidas, los casos Barro Negro Papelillo y Curimaná registraron dos personas muertas cada uno, seguidos por los casos Las Bambas (Apurímac) y Alpamarca–Horizonte con un fallecido en cada uno.

**IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS FALLECIDAS EN SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD SOCIAL-2016**

| Nº | Caso | Región | Nombres y apellidos | Edad | Condición | Circunstancia de la muerte / Diagnóstico |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Barro Negro - Papelillo | La Libertad | Moisés Abenzur Rengifo | - | PNP | Enfrentamiento entre pobladores y la PNP. En su intentó por huir, se lanzaron a la Laguna Grande y se ahogaron. |
| 2 | | | Danny Gutiérrez Mundaca | - | PNP | |
| 3 | Las Bambas | Apurímac | Quintino Cereceda Huisa | - | Civil | Enfrentamiento entre la población y la PNP. |
| 4 | Curimaná | Ucayali | Ney Torres Guerra | 37 | Civil | Enfrentamiento entre sectores de la sociedad. |
| 5 | | | Guillermo Satalalla Fasanando | 32 | Civil | |
| 6 | Alpamarca - Horizonte | La Libertad | Pedro Valle Sandoval | 55 | Civil | Enfrentamiento entre la población y la PNP. |

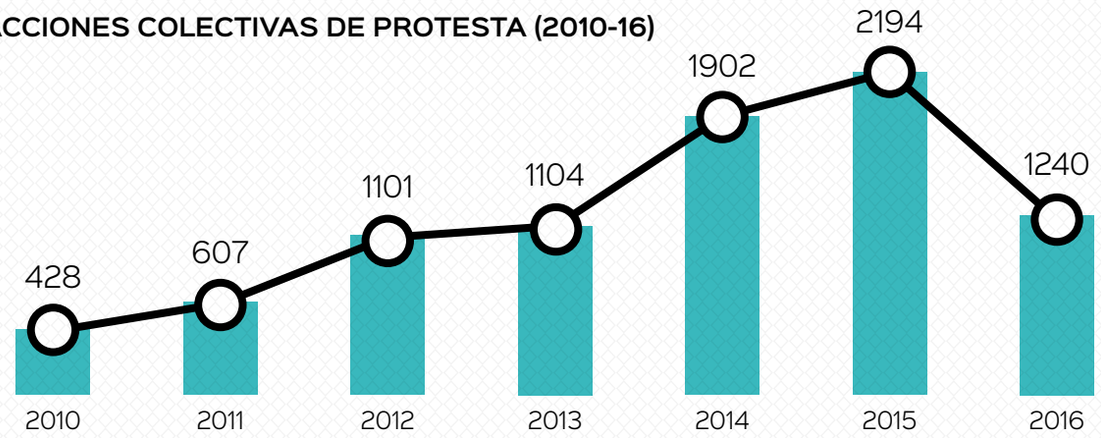
Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2016) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (Simco)
Elaboración: Defensoría del Pueblo - Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

### Protestas sociales

Las protestas sociales se definen como la realización conjunta de hechos generalmente tendientes a efectuar un reclamo en el espacio público.

Este año se registraron menos protestas (1240) que en los dos últimos. De esta manera, el periodo de este informe coincide con el corte de una tendencia al alza que se venía presentando desde el año 2010, como muestra el siguiente gráfico.

**ACCIONES COLECTIVAS DE PROTESTA (2010-16)**




Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero del 2010 a diciembre del 2016) y Simco
Elaboración: Defensoría del Pueblo - Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

Del total de protestas, el mayor número se presentó en las regiones de Arequipa (145), Lambayeque (141) y Puno (122).

## ACCIONES COLECTIVAS DE PROTESTA POR MES SEGÚN REGIÓN-2016

| Región | Total | Mes de ocurrencia | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Setiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Total | 1240 | 78 | 98 | 108 | 113 | 120 | 110 | 114 | 110 | 108 | 102 | 102 | 77 |
| Arequipa | 145 | 4 | 9 | 11 | 9 | 17 | 17 | 24 | 14 | 8 | 10 | 12 | 10 |
| Lambayeque | 141 | 5 | 7 | 11 | 13 | 14 | 23 | 16 | 15 | 9 | 14 | 5 | 9 |
| Puno | 122 | 11 | 18 | 9 | 11 | 9 | 7 | 3 | 19 | 14 | 5 | 11 | 5 |
| Piura | 90 | 10 | 4 | 9 | 7 | 9 | 9 | 8 | 6 | 5 | 11 | 6 | 6 |
| Lima Metropolitana | 88 | 9 | 10 | 6 | 5 | 5 | 7 | 8 | 6 | 4 | 6 | 8 | 14 |
| Junín | 84 | 9 | 7 | 10 | 2 | 11 | 6 | 9 | 7 | 5 | 7 | 6 | 5 |
| Áncash | 64 | 4 | 12 | 5 | 12 | 8 | 6 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Apurímac | 53 | - | 2 | 5 | 9 | 4 | 4 | 2 | 1 | 14 | 4 | 7 | 1 |
| Loreto | 48 | 6 | 10 | 5 | 6 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| Cajamarca | 46 | 1 | 1 | 7 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 |
| Cusco | 44 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 6 | 4 | 5 | 5 | 8 | 3 | 1 |
| La Libertad | 43 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 6 | 3 | 6 |
| Ica | 41 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 6 | 5 | 3 | 6 | 4 | 2 |
| Tacna | 38 | 3 | - | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 6 | 2 | 1 | 5 | 1 |
| Ayacucho | 36 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 6 | 4 | 4 | 3 |
| Moquegua | 23 | 2 | 2 | - | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Huánuco | 22 | - | 1 | 4 | - | 3 | - | - | 1 | 7 | 2 | 4 | - |
| Pasco | 20 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| Tumbes | 19 | 2 | - | - | 2 | - | 1 | 5 | 1 | 5 | - | 1 | 2 |
| Lima Provincias | 18 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | - | 1 | 2 | - | - | - | 1 |
| Ucayali | 17 | 1 | - | 3 | 3 | 1 | - | - | - | 2 | 3 | 3 | 1 |
| San Martín | 15 | - | - | 1 | 2 | - | - | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | - |
| Huancavelica | 14 | - | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | - | 2 | - | - |
| Amazonas | 5 | - | - | - | 2 | - | - | - | - | - | 2 | 1 | - |
| Callao | 3 | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | 1 | - |
| Madre de Dios | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2016) y Simco
Elaboración: Defensoría del Pueblo - Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

Los plantones fueron la medida de protesta más recurrente en el 2016, con 474 acciones. Otras fueron las movilizaciones (181), las marchas (165) y los paros (162).

## ACCIONES COLECTIVAS DE PROTESTA SEGÚN TIPO POR REGIÓN-2016

| Región | Total | Tipo de acción colectiva de protesta | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Plantones (concentraciones o mítines) | Movilización | Marcha | Paros (24 horas, 48 horas, 72 horas, indefinido) | Bloqueo de vías (carreteras o vías de acceso) | Toma de entidades locales | Huelgas (indefinidas) | Enfrentamientos entre sectores de la sociedad y la PNP | Otros | Destrucción o daño de la propiedad pública y/o privada |
| Total | 1240 | 474 | 181 | 165 | 162 | 96 | 63 | 43 | 29 | 22 | 5 |
| Arequipa | 145 | 47 | 18 | 20 | 23 | 13 | 6 | 11 | 2 | 4 | 1 |
| Lambayeque | 141 | 48 | 25 | 17 | 21 | 10 | 12 | 4 | 3 | 1 | - |
| Puno | 122 | 53 | 15 | 15 | 17 | 12 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Piura | 90 | 39 | 13 | 10 | 6 | 11 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| Lima Metropolitana | 88 | 23 | 9 | 19 | 10 | 13 | 6 | 4 | 2 | 2 | - |
| Junín | 84 | 37 | 13 | 10 | 9 | 4 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Áncash | 64 | 25 | 13 | 7 | 9 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | - |
| Apurímac | 53 | 19 | 9 | 5 | 8 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| Loreto | 48 | 22 | 11 | 4 | 6 | 2 | 1 | 1 | - | 1 | - |
| Cajamarca | 46 | 22 | 4 | 6 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | - |
| Cusco | 44 | 17 | 5 | 6 | 8 | 3 | 2 | 2 | 1 | - | - |
| La Libertad | 43 | 14 | 3 | 8 | 7 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | - |
| Ica | 41 | 16 | 9 | 6 | 4 | 2 | 4 | - | - | - | - |
| Tacna | 38 | 15 | 6 | 5 | 6 | 3 | 1 | 2 | - | - | - |
| Ayacucho | 36 | 15 | 2 | 8 | 6 | 3 | - | 1 | 1 | - | - |
| Moquegua | 23 | 8 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | - |
| Huánuco | 22 | 7 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | - | 1 | - |
| Pasco | 20 | 7 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | - | - | - | - |
| Tumbes | 19 | 6 | 5 | 1 | 2 | 3 | - | 1 | - | 1 | - |
| Lima Provincias | 18 | 8 | 4 | 2 | - | 2 | 1 | 1 | - | - | - |
| Ucayali | 17 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | - | 1 | 1 | - |
| San Martín | 15 | 7 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| Huancavelica | 14 | 8 | 3 | - | 2 | - | - | 1 | - | - | - |
| Amazonas | 5 | 2 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Callao | 3 | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Madre de Dios | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2016) y Simco
Elaboración: Defensoría del Pueblo - Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

### Actuaciones defensoriales

Del total de conflictos sociales en que intervino la Defensoría, 1510 fueron acciones de supervisión preventiva, 189 de intermediación, 102 acciones humanitarias y ocho acciones de defensa legal. Estas actuaciones se realizaron mayormente en los casos socioambientales y por asuntos de gobierno local.

## ACTUACIONES DEFENSORIALES EN CONFLICTOS SOCIALES SEGÚN TIPO-2016

| Tipo de actuación defensorial | Total | % | Tipo de conflicto | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Socioambiental | Asun. Gob. Local | Asun. Gob. Regional | Comunal | Asun. Gob. Nacional | Otros asuntos | Demarc. territ. | Laboral | Cultivo ilegal de hoja de coca | Electoral |
| Total | 1809 | 100,00% | 1575 | 69 | 50 | 38 | 34 | 21 | 11 | 11 | - | - |
| Supervisión preventiva | 1510 | 83,47% | 1312 | 59 | 44 | 36 | 26 | 16 | 11 | 6 | - | - |
| Pedidos de acceso a la información | 190 | 10,50% | 156 | 9 | 11 | 10 | 1 | 2 | 1 | - | - | - |
| Visitas de inspección | 65 | 3,59% | 43 | 9 | 4 | 3 | 2 | 3 | - | 1 | - | - |
| Entrevistas con actores, reuniones, talleres de trabajo | 907 | 50,14% | 863 | 14 | 3 | 11 | 5 | 3 | 5 | 3 | - | - |
| Alertas tempranas | 348 | 19,24% | 250 | 27 | 26 | 12 | 18 | 8 | 5 | 2 | - | - |
| Amicus curiae | 0 | 0% | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Intermediación | 189 | 10,45% | 159 | 5 | 6 | 2 | 7 | 5 | - | 5 | - | - |
| Interposición de buenos oficios | 53 | 2,93% | 41 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | - | 1 | - | - |
| Participación en mesas de diálogo | 136 | 7,52% | 118 | 3 | 1 | - | 6 | 4 | - | 4 | - | - |
| Acciones humanitarias | 102 | 5,64% | 99 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Atención de personas heridas | 97 | 5,36% | 95 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Verificación de personas fallecidas | 5 | 0,28% | 4 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Acciones de defensa legal | 8 | 0,44% | 5 | 2 | - | - | 1 | - | - | - | - | - |
| Verificación de la situación de los detenidos | 4 | 0,22% | 1 | 2 | - | - | 1 | - | - | - | - | - |
| Supervisión de la función policial, fiscal y judicial | 4 | 0,22% | 4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2016) y Simco
Elaboración: Defensoría del Pueblo - Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad


#NoSoyCómplice
#NoSoyCómplice
#YoLaDenuncio
#YoLaDenuncio


Mi hermanita se quedó sin estudiar este año. Me exigían S/. 90 para matricularla.



# Capítulo 3
# LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LAS REGIONES

# 3.1. INSTITUCIONES MAS QUEJADAS POR OFICINAS Y MÓDULOS DEFENSORIALES

A continuación presentamos los casos y recurrentes atendidos por cada una de las oficinas defensoriales y módulos de atención defensorial, detallando las diez instituciones más quejadas y los motivos de queja más frecuentes.

## 3.1.1. OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS

Las instituciones educativas públicas ocupan el primer lugar de entidades más quejadas, debido a las inasistencias de docentes a clases, maltratos en contra de los escolares por parte del personal docente o administrativo, inadecuada infraestructura, restricciones y condicionamientos en el proceso de la matrícula y dilaciones indebidas para trasladar a escolares en el Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (Siagie). Respecto de las personas con discapacidad, se registraron quejas por la falta de reserva de vacantes, de infraestructura adecuada y de docentes capacitados sobre educación inclusiva.

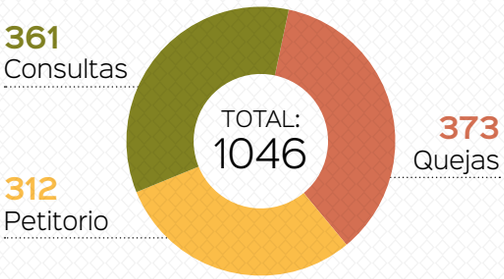
El Gobierno Regional de Amazonas fue quejado debido al otorgamiento irregular de derechos a favor de empresas mineras para el desarrollo de actividades, falta de implementación de mecanismos para el ejercicio del derecho a la consulta previa de la comunidades nativas, contratación irregular de personal de confianza, así como falta de fiscalización en la ejecución de obras públicas.

Los establecimientos de atención médica a nivel de la región han registrado quejas por desabastecimiento de medicamentos, inadecuada infraestructura de los establecimientos de salud, deficiente gestión en la distribución de equipamiento médico, así como para la baja de mobiliario inoperativo. En la provincia de Chachapoyas, dichos establecimientos registraron quejas por presunta negligencia médica, demora en la atención de los y las pacientes, desabastecimiento de medicamentos y cobros indebidos. Por su parte, la Dirección Regional de Salud fue quejada por el incumplimiento de pago de beneficios laborales, así como presuntos descuentos indebidos a los trabajadores.

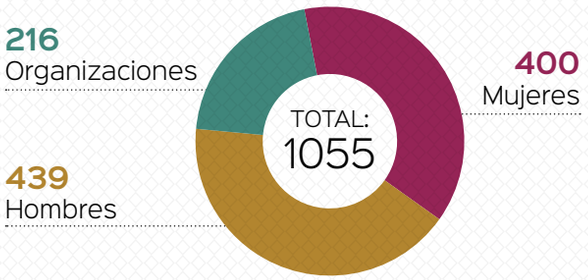
Los institutos superiores públicos ocupan el cuarto lugar, debido a la falta de adecuación de la malla curricular a la Ley General de la Personas con Discapacidad y la falta de reserva de

vacantes para el ingreso de estudiantes con discapacidad. Mientras que la Dirección Regional de Educación fue quejada por las dilaciones en resolver los procesos administrativos, la pérdida de expedientes en las comisiones de proceso administrativos, la falta de fiscalización en la ejecución del mantenimiento de la infraestructura escolar, incumplimiento de pago de pensión a docentes cesantes, incumplimiento del pago por bonos y/o asignaciones de desempeño docente e irregularidades en los procesos de contratación de personal docente y administrativo.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región Amazonas | 56 | 15,18% |
| 2 | Gobierno Regional de Amazonas | 25 | 6,78% |
| 3 | Establecimientos de atención médica – Región Amazonas | 23 | 6,23% |
| 4 | Institutos superiores públicos – Región Amazonas | 17 | 4,61% |
| 5 | Municipalidad provincial de Chachapoyas – Amazonas | 15 | 4,07% |
| 6 | Establecimientos de atención médica de Chachapoyas – Región Amazonas | 15 | 4,07% |
| 7 | Dirección de Educación – Región Amazonas | 14 | 3,79% |
| 8 | Dirección de Salud – Región Amazonas | 13 | 3,52% |
| 9 | Municipalidad Provincial de Bagua – Amazonas | 9 | 2,44% |
| 10 | Municipalidad Distrital de Cocabamba – Amazonas | 8 | 2,17% |
| 11 | Otros | 174 | 47,15% |
| Total | | 369 | 100,00% |

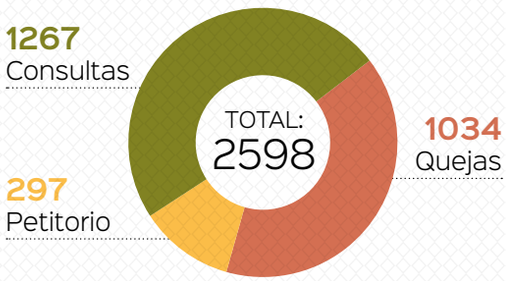
El quinto y noveno lugar lo ocupan las municipalidades provinciales de Chachapoyas y Bagua. Las quejas a la primera se deben en su mayoría a la imposición de papeletas de tránsito, mientras que a la segunda por el incumplimiento de pago de beneficios sociales. Finalmente, la Municipalidad Distrital de Cocabamba fue quejada por la prolongada ausencia de su Alcalde, las irregularidades en la prestación de servicios básicos, falta de implementación de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (Omaped), así como la falta de realización de las audiencias de rendición de cuentas.

## 3.1.2. OFICINA DEFENSORIAL DE ÁNCASH

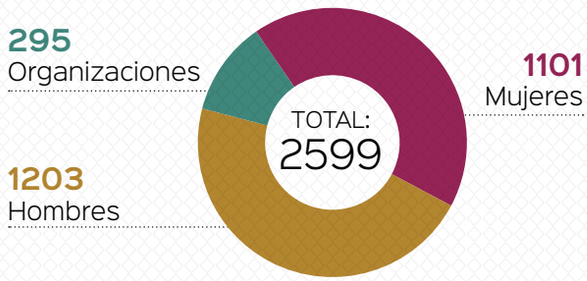
El sector Salud ocupa el primer lugar de las entidades más quejadas. Los establecimientos de salud de la región Áncash (postas médicas y centros de salud) fueron quejados debido a que los equipos médicos se encuentran inoperativos, la infraestructura está en mal estado, el inadecuado trato a los pacientes, el desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos, falta o ausencia del personal médico, cobros indebidos a los asegurados del Sistema Integral de Salud (SIS), presuntas negligencias médicas e irregularidades en la contratación de personal de salud.

En segundo, tercer y octavo lugar se encuentra el sector educación. Los motivos de queja más frecuentes en las UGEL, particularmente la de Huaraz, fue la falta de atención de la Comisión Permanente de Procesos Administrativos (Coproa) por cambios permanentes de funcionarios e inejecuciones de resoluciones administrativas. Las instituciones educativas registraron quejas por la falta de implementación del Libro de Registro de Incidencias, el inadecuado procedimiento ante casos de violencia, la ausencia de docentes, entre otros. En cuanto a la Dirección Regional de Educación, el motivo más frecuente de queja fue la excesiva demora en la atención de los pedidos.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Establecimientos de atención médica – Región Áncash | 98 | 9,11% |
| 2 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Áncash | 91 | 8,46% |
| 3 | Intituciones educativas públicas – Región Áncash | 89 | 8,27% |
| 4 | Municipalidad Provincial de Huaraz – Áncash | 72 | 6,69% |
| 5 | Gobierno Regional de Áncash | 66 | 6,13% |
| 6 | Establecimiento penal de Huaraz – INPE | 64 | 5,95% |
| 7 | Comisarías – Dirección Territorial Huaraz XIII | 61 | 5,67% |
| 8 | Dirección de Educación – Región Áncash | 39 | 3,62% |
| 9 | Dirección de Salud – Región Áncash | 35 | 3,25% |
| 10 | Municipalidad Distrital de Independencia – Áncash | 29 | 2,70% |
| 11 | Otros | 432 | 40,15% |
| Total | | 1076 | 100,00% |

La Municipalidad Provincial de Huaraz ocupa el cuarto lugar por: la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a las peticiones, irregularidades en la ejecución de los fondos y programas asistenciales, la inejecución de resoluciones y ausencia o deficiencia en la prestación del servicio de limpieza pública. También se han registrado casos referidos al excesivo uso de la fuerza pública por parte de la Policía Municipal y el Serenazgo.

En quinto lugar se encuentra el Gobierno Regional de Áncash,[1] asumido en encargatura por el Vicegobernador desde setiembre del 2016, generando un cambio de funcionarios. Los principales motivos de quejas se basaron en que los pedidos de los ciudadanos no fueron atendidos oportunamente y que no continuase con las obras inconclusas del anterior titular. A ello se suman las irregularidades en la atención de denuncias, el incumplimiento de obligaciones laborales y la falta de ejecución de obras de mantenimiento de carreteras.

El Establecimiento Penitenciario de Huaraz fue quejado principalmente por la falta de personal médico suficiente, falta de coordinación oportuna para referencias de internos al hospital para tratamiento especializado e infraestructura insuficiente: celdas, servicios higiénicos, entre otros.

El séptimo lugar lo ocupan las comisarías de Áncash, especialmente la de Huaraz, debido a la dilación en el trámite de las denuncias, sobre todo las referidas al maltrato físico o psicológico (violencia familiar).

En cuanto a la Dirección Regional de Salud, fue quejada debido a la falta de compra de equipos e insumos médicos, la escasez de medicamentos en los establecimientos de salud y el incumplimiento de obligaciones laborales.

La Municipalidad Distrital de Independencia se encuentra en décimo lugar, debido a la inejecución de resoluciones administrativas, la falta de celeridad para dar respuesta a los pedidos ciudadanos, irregularidades en la atención de denuncias administrativas y falta de fiscalización a los establecimientos comerciales.

### › MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE CHIMBOTE

La Municipalidad Provincial del Santa ocupa el primer lugar, debido al incumplimiento de los plazos para resolver las solicitudes de acceso a la información pública, falta de fiscalización ante los ruidos molestos e incumplimiento de horarios y giros de funcionamiento de los locales comerciales, el comercio informal y el servicio de transporte público.

En segundo lugar se encuentra la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, sobre todo por la demora en el pago de las remuneraciones de ex trabajadores, la demora en la recolección de residuos sólidos, la falta de fiscalización ante los ruidos molestos, y el incumplimiento de horarios y giros de funcionamiento de los locales comerciales.

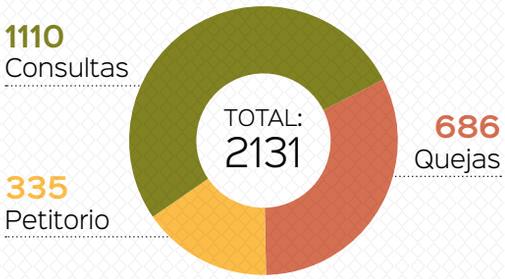
Los establecimientos de atención médica ocupan el tercer lugar, con quejas en su mayoría relacionadas al desabastecimiento de medicamentos, ausencia del personal de salud en los centros de salud, demora en la programación de las citas para especialidades, la falta de implementación de los libros de reclamaciones, falta de información sobre los diagnósticos y tratamientos, y por las rotaciones irregulares de personal.

Las unidades descentralizadas del gobierno regional como la Subregión Pacifico y las direcciones regionales de Producción y Trabajo, y sedes subregionales de Transportes y Agricultura, fueron quejadas por los frecuentes cambios de funcionarios directivos, la demora en el pago de las remuneraciones de ex trabajadores y la demora en la atención de diversas solicitudes ciudadanas.

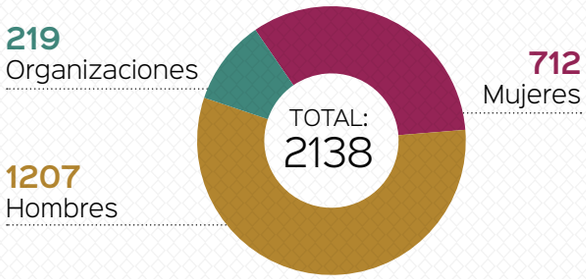
---

[1] En este informe solo se ha considerado el Despacho de la Gobernación Regional, las direcciones regionales, gerencias y subgerencias del Gobierno Regional de Áncash, puesto que las direcciones de salud y educación fueron quejadas de manera individual.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Municipalidad Provincial de Santa – Áncash | 97 | 13,06% |
| 2 | Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote – Áncash | 64 | 8,61% |
| 3 | Establecimientos de atención médica – Región Áncash | 62 | 8,34% |
| 4 | Gobierno Regional de Áncash | 45 | 6,06% |
| 5 | Comisarías – Dirección Territorial Huaraz XIII | 39 | 5,25% |
| 6 | Establecimientos de atención médica de Santa – Región Áncash | 31 | 4,17% |
| 7 | Sedachimbote S.A. – Saneamiento | 27 | 3,63% |
| 8 | Establecimiento penal de Chimbote – INPE | 26 | 3,50% |
| 9 | Intituciones educativas públicas – Región Áncash | 23 | 3,10% |
| 10 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Áncash | 23 | 3,10% |
| 11 | Otros | 306 | 41,18% |
| Total | | 743 | 100,00% |

Las comisarías registraron quejas relacionadas a la demora en la comunicación de las denuncias a la Fiscalía, la negativa a recibir denuncias de violencia familiar, demora en la investigación preliminar requerida por la Fiscalía, a las intervenciones irregulares en operativos y a la exigencia de autorización para el desarrollo de movilizaciones. El séptimo lugar es ocupado por Sedachimbote S.A. por el incumplimiento del horario de abastecimiento, la baja presión del agua en algunos sectores, la demora en la reparación de fallas, el corte arbitrario del servicio de agua y/o desagüe, el cobro excesivo del servicio y la negativa injustificada para brindar el servicio de agua y desagüe.

El Establecimiento Penal de Chimbote fue quejado por la demora de las juntas médicas en la evaluación de los internos que requieren ser referidos a un hospital, la demora y deficiencia en la atención del Tópico de Salud, por el incumplimiento de la notificación oportuna de las resoluciones de medidas disciplinarias a los internos, maltratos físicos y demora en la excarcelación.

Las instituciones educativas públicas fueron quejadas por el condicionamiento del pago de la Asociación de Padres de Familia (Apafa) u otros requisitos ilegales durante la matrícula, incumplimiento en la implementación de una gestión para prevenir la violencia escolar, ausencia a clases del personal docente, maltratos contra los escolares por parte del personal docente o administrativo. Por su parte, las UGEL fueron quejadas por irregularidades en la contratación y nombramiento del personal docente, y demora en la atención de solicitudes presentadas, principalmente por parte de los docentes.

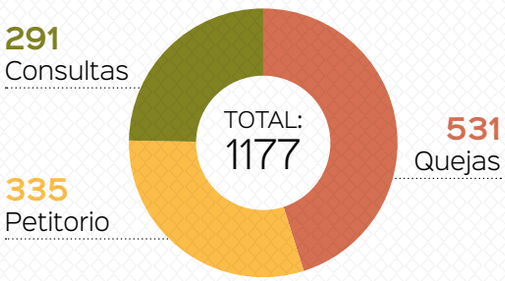
## 3.1.3. OFICINA DEFENSORIAL DE APURÍMAC

Las quejas en contra de las instituciones educativas públicas estuvieron referidas, principalmente, al cumplimiento de requisitos indebidos como el pago por ser alumno nuevo o el derecho de inscripción, rendir exámenes previos o asistir a las academias de adelanto o nivelación para obtener una vacante, así como por la negativa de liberar a través del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (Siagie) los traslados a otra institución educativa, y por maltrato físico o psicológico de los estudiantes.

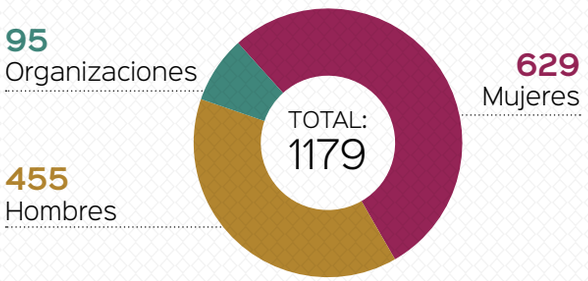
El Gobierno Regional de Apurímac fue quejado por la demora o negativa al pago de remuneraciones de los trabajadores de bosques de la Gerencia de Recursos Naturales y Gestión de Medio Ambiente, el pago de honorarios por servicios prestados y por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal.

La Municipalidad Provincial de Abancay tuvo quejas por la demora o negativa al pago de remuneraciones, incumplimiento de pago de beneficios sociales (vacaciones), la demora en la emisión de actos resolutivos de reconocimiento de pago y por la omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región Apurímac | 80 | 14,49% |
| 2 | Gobierno Regional de Apurímac | 56 | 10,14% |
| 3 | Municipalidad Provincial de Abancay – Apurímac | 38 | 6,88% |
| 4 | Programa Nacional de Apoyo Directo a los Pobres – Juntos | 37 | 6,70% |
| 5 | Dirección de Salud – Región Apurímac | 21 | 3,80% |
| 6 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Apurímac | 19 | 3,44% |
| 7 | Universidad Nacional Micaela Bastidas | 18 | 3,26% |
| 8 | Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65 | 18 | 3,26% |
| 9 | Establecimientos de Atención Médica – Región Apurímac | 18 | 3,26% |
| 10 | Dirección de Educación – Región Apurímac | 18 | 3,26% |
| 11 | Otros | 229 | 41,49% |
| Total | | 552 | 100,00% |

En el cuarto lugar se ubica el Programa Juntos, debido a la demora en resolver peticiones de beneficiarias excluidas o separadas del programa, y por la negativa a recibir peticiones o reclamos sobre irregularidades en la ejecución de los fondos y/o programas sociales. Asimismo, el Programa Nacional Pensión 65 fue quejado por la negativa en brindar información sobre el ingreso o retiro del programa y por las irregularidades en la ejecución de fondos del programa.

El quinto lugar lo ocupa la Dirección Regional de Salud de Apurímac por la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, las irregularidades en contrataciones y nombramientos de personal y el incumplimiento de pago de remuneraciones bajo el régimen de Contratación Administrativa de Servicios (CAS).

Las UGEL, principalmente las de Abancay, fueron quejadas por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal, incumplimiento de obligaciones laborares e irregularidades en el desplazamiento de personal docente. Por su parte, la Dirección Regional de Educación, en décimo lugar, fue quejada por la falta de entrega de información dentro del plazo legal. El séptimo lugar lo ocupa la Universidad Nacional Micaela Bastidas, debido al incumplimiento de obligaciones laborales con el personal administrativo y docente, así como a la dilación en los trámites para el ingreso o la obtención del bachillerato, dado el frecuente cambio de administración. Los establecimientos de salud de Abancay y Cotabambas fueron los más quejados por la inadecuada organización administrativa que impide o retarda el acceso a los servicios públicos, la demora en la referencia de pacientes a hospitales de mayor complejidad como en el Hospital Regional Guillermo Díaz Bárcenas de Abancay y por la demora o negativa de brindar la copia de la historia clínica al paciente o los familiares.

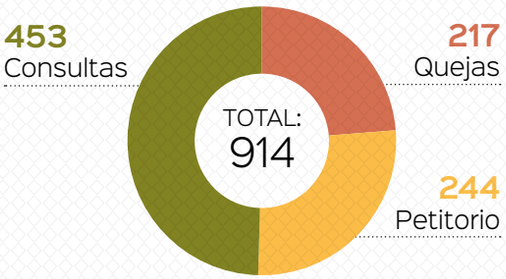
### › MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE ANDAHUAYLAS

Las instituciones más quejadas son los gobiernos locales. La Municipalidad Provincial de Andahuaylas y las municipalidades distritales de Talavera y San Jerónimo fueron quejadas, principalmente, por la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal; la falta de pago de beneficios sociales, remuneraciones y honorarios profesionales; y la exigencia de la adquisición del Formato Único de Trámite para recibir peticiones.

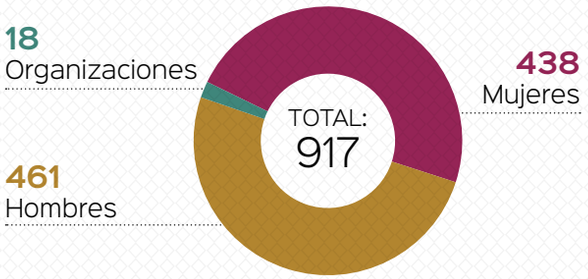
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac | 33 | 15,00% |
| 2 | Intituciones educativas públicas – Región Apurímac | 24 | 10,91% |
| 3 | Establecimientos de atención médica de Andahuaylas – Región Apurímac | 23 | 10,45% |
| 4 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Apurímac | 15 | 6,82% |
| 5 | Comisarías – Dirección Territorial Cusco X | 12 | 5,45% |
| 6 | Municipalidad Distrital de Talavera – Apurímac | 7 | 3,18% |
| 7 | Centros asistenciales de Es Salud en Andahuaylas – Apurímac | 6 | 2,73% |
| 8 | Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Apurímac | 5 | 2,27% |
| 9 | Dirección Territorial XVI Apurímac – PNP | 5 | 2,27% |
| 10 | Gobierno Regional de Apurímac | 4 | 1,82% |
| 11 | Otros | 86 | 39,09% |
| Total | | 220 | 100,00% |

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




El sector Educación es el segundo más quejado. Las instituciones educativas públicas y la UGEL de Andahuaylas registraron quejas por la falta de vacantes para el primer grado de educación primaria y secundaria, las presuntas irregularidades en la contratación de docentes y personal administrativo, así como por el condicionamiento indebido a participar en cursos de nivelación, asistir a academias o al pago de la Apafa durante la matrícula, entre otros.

La Subdirección Regional de Salud de Andahuaylas y el Hospital Regional de Andahuaylas ocupan el tercer lugar por la inadecuada organización administrativa que retarda el acceso a los servicios de salud, ausencia o falta de personal en los establecimientos de salud a nivel urbano y rural, el maltrato psicológico por parte del personal de salud y administrativo, e irregularidades en la contratación y nombramiento de personal.

Las comisarías de Andahuaylas y Chincheros fueron quejadas debido a la negativa o condicionamiento a recibir denuncias o demandas, especialmente en materia de violencia hacia las mujeres, así como por la dilación en su investigación.

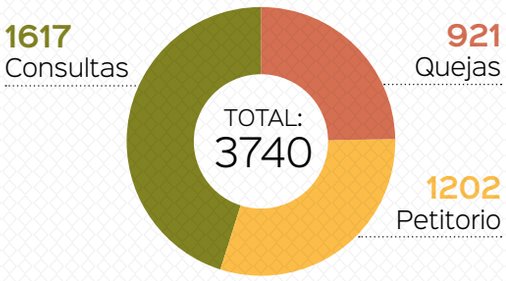
## 3.1.4. OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA

Los centros asistenciales de EsSalud ocupan el primer lugar en las instituciones más quejadas por: la demora al otorgar citas en consultorios externos, programaciones de intervenciones quirúrgicas, referencias y contrarreferencias, distribución de medicamentos e insumos; la falta de información a los usuarios o familiares; la falta de atención a los reclamos del Libro de Reclamaciones y de la Oficina de Atención al Asegurado por el desabastecimiento de insumos y medicamentos para oftalmología, oncología, traumatología (prótesis de cadera y de rodilla), neurología y reumatología; presuntas negligencias médicas; ausencia del personal de salud; y la negativa a entregar copia de las historias clínicas.

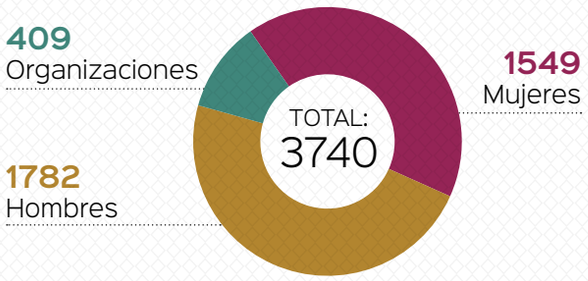
Las UGEL fueron quejadas por las irregularidades en los destaques, permutas y reasignaciones del personal docente y administrativo, incumplimiento del procedimiento ante casos de *bullying* o maltrato físico o psicológico escolar, cobros indebidos durante la matrícula, irregularidades en la asistencia y permanencia de los docentes en la educación básica y la inclusiva, irregularidades en los procedimientos disciplinarios, dilación en la atención de denuncias contra los docentes, y finalmente por el incumplimiento del pago de devengados y bonos de pensionistas.

En tercer lugar se encuentra la Municipalidad Provincial de Arequipa por la demora en entregar información pública dentro del plazo legal, la falta de fiscalización de licencias de construcción y funcionamiento, la deficiente información sobre los impuestos, falta de capacitación de la Oficina de Trámite Documentario y Mesa de Partes sobre el sistema Tramifácil.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Centros asistenciales de EsSalud de Arequipa (provincia) – Arequipa | 64 | 6,69% |
| 2 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Arequipa | 64 | 6,69% |
| 3 | Municipalidad Provincial de Arequipa – Arequipa | 48 | 5,02% |
| 4 | Intituciones educativas públicas – Región Arequipa | 43 | 4,49% |
| 5 | Gobierno Regional de Arequipa | 43 | 4,49% |
| 6 | Comisarías – Dirección Territorial Arequipa XI | 27 | 2,82% |
| 7 | Sociedad Eléctrica del Suroeste (SEAL) – Electricidad | 24 | 2,51% |
| 8 | Establecimientos de Atención Médica – Región Arequipa | 22 | 2,30% |
| 9 | Dirección de Educación – Región Arequipa | 21 | 2,19% |
| 10 | Juzgados de paz de Arequipa | 19 | 1,99% |
| 11 | Otros | 582 | 60,82% |
| Total | | 957 | 100,00% |

Las instituciones educativas públicas fueron quejadas por la exigencia de requisitos indebidos para la matrícula como el pago a la Apafa y otros trámites administrativos, la presentación de partidas de matrimonio y otras, el empleo indebido del Siagie para el pago de pensiones, ausencia de docentes en las IE rurales, deficiente infraestructura educativa y la falta de herramientas pedagógicas para los docentes (internet, textos y capacitaciones con mayor incidencia en zona rural).

El Gobierno Regional de Arequipa ocupa el quinto lugar debido a la demora en la implementación del Comedor Metropolitano y la falta de fiscalización a los centros de asistencia residencial para adultos mayores que no cuentan con licencias, acreditación, personal o infraestructura adecuada.

Las comisarías ocupan el sexto lugar por la negativa a entregar copias de las denuncias, falta de patrullaje en varias localidades y la falta de implementación del Libro de Reclamaciones.

El séptimo lugar lo ocupa SEAL S. A. por la omisión de dar respuesta en el plazo legal a los reclamos, solicitudes de acceso al servicio y fraccionamientos de deudas, así como por los cortes intempestivos por fallas en la línea de transmisión.

En los establecimientos de salud del Minsa las quejas estuvieron relacionadas a un deficiente sistema de referencias y contrarreferencias en el SIS, debido a la excesiva demanda de los

servicios de salud en los hospitales de nivel III, así como al desabastecimiento de medicamentos e insumos y la falta de conformación de comisiones médicas para emitir los certificados de incapacidad necesarios para las pensiones de invalidez o renta vitalicia por enfermedad profesional.

La Gerencia Regional de Educación de Arequipa ocupa el penúltimo lugar por la demora en resolver las apelaciones sobre desplazamiento de personal, pago de remuneraciones, pensiones o beneficios sociales, procedimientos administrativos disciplinarios y quejas en contra de institutos de educación superior.

Los juzgados de paz ocupan el décimo lugar por no atender en el horario establecido, la demora en proporcionar copias del expediente a los litigantes y por el cobro indebido por parte de jueces para realizar trámites.

## 3.1.5. OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO

Las instituciones educativas públicas ocupan el primer lugar, principalmente debido a los condicionamientos económicos para el proceso de matrícula escolar y su ratificación, carencia de vacantes para la matricula, obstaculizaciones en el procedimiento de traslado en el Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (Siagie), restricciones para la continuidad educativa de niños/as con necesidades educativas especiales y casos de castigo físico y humillante a los estudiantes, así como casos de *bullying*.

Las UGEL fueron quejadas fundamentalmente por irregularidades en la contratación de personal docente y administrativo, dilaciones indebidas en la tramitación de quejas y/o denuncias por presuntas inconductas funcionales de los docentes y por la demora en el pago de bonificaciones por maestría, subsidios, gratificaciones y preparación de clases.

Electrocentro S.A. registra quejas debido a cobros excesivos, interrupciones constantes del servicio y demora en el restablecimiento.

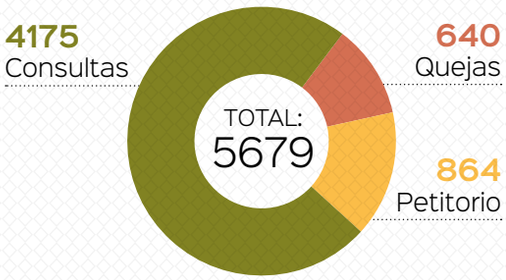
Por otro lado, la Municipalidad Provincial de Huamanga presenta quejas referidas a la demora en la atención de reclamos, por la falta de fiscalización e imposición de sanciones, problemas en la gestión del recojo de residuos sólidos y la falta de pago de remuneraciones o beneficios sociales de sus trabajadores.

Las quejas contra el Gobierno Regional de Ayacucho están relacionadas con la falta de pago de las remuneraciones, vacaciones truncas y por prestaciones personales, así como por el incumplimiento de obligaciones derivadas de los contratos administrativos de servicios y por la demora en la culminación, entrega y liquidación de obras de infraestructura educativa.

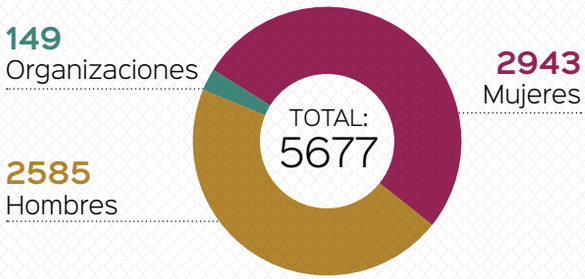
Los establecimientos de atención médica de la región Ayacucho, entre ellas la Red de Salud Norte, la Red de Salud Centro, la Red de Salud San Francisco y la Red de Salud La Mar, presentaron quejas por la falta de equipos médicos y personal especializado e insuficiente infraestructura, siendo la situación del Hospital San Francisco (Ayna–La Mar) la más crítica. Asimismo, también se debió a los limitados cupos que se otorgan en las citas médicas y a la falta de acogimiento de las referencias provenientes de los establecimientos de salud de zonas rurales.

Los establecimientos de atención médica de Huamanga, que comprende la Red de Salud Huamanga (hospitales, centros y puestos de salud), así como el Hospital Regional Miguel Mariscal Llerena de Ayacucho como unidad ejecutora independiente, presentaron quejas relacionadas a la deficiente atención de usuarios, cupos limitados, falta de infraestructura, así como por la demora en la adquisición de insumos para intervenciones quirúrgicas –principalmente en el servicio de traumatología– y por problemas en la cobertura de atenciones por referencia.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región Ayacucho | 95 | 14,66% |
| 2 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Ayacucho | 46 | 7,10% |
| 3 | Gobierno Regional de Ayacucho | 58 | 8,95% |
| 4 | Emp. Reg. de Serv. Público de Electricidad del Centro (Electrocentro) – Electricidad | 34 | 5,25% |
| 5 | Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho | 31 | 4,78% |
| 6 | Establecimientos de atención médica – Región Ayacucho | 21 | 3,24% |
| 7 | Establecimientos de atención médica de Huamanga – Región Ayacucho | 19 | 2,93% |
| 8 | Dirección de Salud – Región Ayacucho | 19 | 2,93% |
| 9 | Establecimiento penal de Ayacucho – INPE | 17 | 2,62% |
| 10 | Red Asistencial de Ayacucho | 16 | 2,47% |
| 11 | Otros | 292 | 45,06% |
| Total | | 648 | 100,00% |

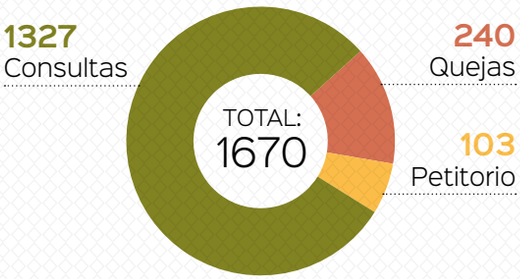
La Dirección Regional de Salud de Ayacucho fue quejada debido a las irregularidades en las rotaciones de personal, contrataciones de personal bajo el régimen CAS, ausencias injustificadas del personal e incumplimiento en el pago de proveedores.

Finalmente, las quejas contra el Establecimiento Penitenciario de Ayacucho se debieron a la irregularidad en la reubicación de internos, por la aplicación indebida de procesos y medidas disciplinarias ligadas a denuncias de corrupción de funcionarios, dilación en el trámite de los procesos administrativos y judiciales, y maltratos físicos a los internos.

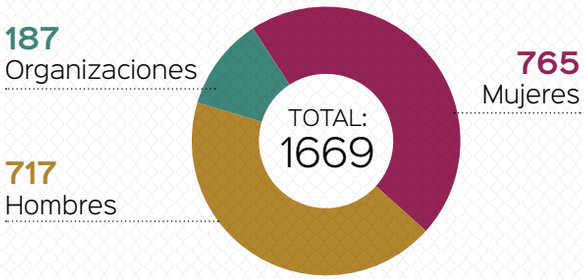
### › MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE HUANTA

Las instituciones educativas públicas ocupan el primer lugar, con quejas relacionadas a los condicionamientos para la matrícula, falta de liberación del código en el Siagie, deficiencias en la elaboración e implementación de los documentos de gestión, irregularidades en los controles de asistencia y permanencia de docentes, y el mantenimiento en infraestructura educativa en los distritos de Canayre, Llochegua y Pucacolpa.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región Ayacucho | 130 | 53,50% |
| 2 | Dirección de Educación – Región Ayacucho | 22 | 9,05% |
| 3 | Establecimientos de atención médica – Región Ayacucho | 18 | 7,41% |
| 4 | Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma | 12 | 4,94% |
| 5 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Ayacucho | 10 | 4,12% |
| 6 | Emp. Reg. de Serv. Público de Electricidad del Centro (Electrocentro) – Electricidad | 7 | 2,88% |
| 7 | Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho | 5 | 2,06% |
| 8 | Dirección de Salud – Región Ayacucho | 5 | 2,06% |
| 9 | Intituciones educativas públicas – Región Cusco | 3 | 1,23% |
| 10 | Juzgados de paz de Ayacucho | 3 | 1,23% |
| 11 | Otros | 28 | 11,52% |
| Total | | 243 | 100,00% |

En segundo lugar, la Dirección de Educación fue quejada debido al incumplimiento curricular de las IE y por las irregularidades en la imposición de sanciones por parte de la UGEL de Huanta. A su vez, la UGEL Recaredo Pérez Palma Valdivia de Huanta fue quejada por las irregularidades en la contratación de personal docente y reasignación, irregularidades en la atención de denuncias, inejecución de resoluciones administrativas sobre pago de beneficios laborales de los docentes y por la omisión de dar respuesta en el plazo legal. Finalmente, en el noveno lugar se encuentran las instituciones educativas públicas, particularmente las ubicadas en el distrito de Pichari, en la provincia de La Convención, Cusco, debido a los condicionamientos para la matrícula y al deficiente mantenimiento de infraestructura educativa.

En el tercer lugar se encuentran los establecimientos de atención médica. Las quejas más frecuentes se presentaron contra la Unidad Ejecutora de Red de Salud de Ayacucho Norte por la insuficiente o inadecuada infraestructura, equipos inoperativos, ausencia del personal asistencial, irregularidades en la atención de denuncias e incumplimiento de obligaciones laborales.

El cuarto lugar lo ocupa el Programa Qali Warma, con quejas relacionadas a la ejecución del programa en los distritos de Ayahuanco y Uchuraccay, dado que pese a ser considerados zonas de pobreza y extrema pobreza, no fueron incorporados en el mismo.

Las quejas contra Electrocentro S.A. se debieron básicamente a la excesiva facturación, interrupciones injustificadas del servicio y la negativa en la recepción de reclamos, problema que se agudiza por la inexistencia o insuficiencia de centros de atención en las zonas rurales.

La Municipalidad Provincial de Huanta y la Dirección Regional de Salud de Ayacucho se ubican en el sétimo y octavo lugar, con quejas respecto a la ausencia o deficiencia en la prestación del servicio de limpieza pública, irregularidades en la ejecución de los fondos y programas asistenciales e incumplimiento en el pago de las remuneraciones.

Los juzgados de paz fueron quejados por irregularidades en la atención de denuncias y la falta de celeridad procesal.

### › MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE PUQUIO

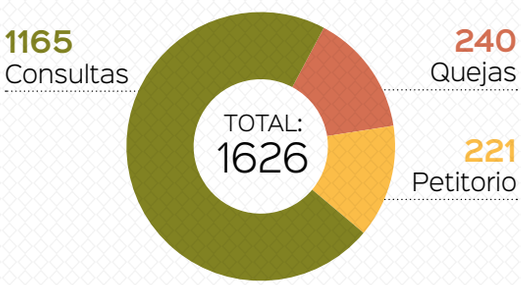
El sector Educación es una de las entidades más quejadas en el MAD de Puquio. Así, las UGEL de la zona sur de la región Ayacucho ocupan el primer lugar, por quejas como incumplimiento del plazo para entregar respuesta por escrito en el marco del derecho de petición, irregularidades en la contratación y nombramiento de personal, incumplimiento de obligaciones laborales y afectación al debido procedimiento. Mientras, las instituciones educativas estatales de la zona sur se encuentran en el segundo lugar, con quejas referidas a la falta de capacitación de docentes para el ejercicio del cargo, maltrato físico y/o psicológico en la prestación del servicio educativo en agravio de estudiantes y restricciones por falta de conocimiento del Siagie para los traslados de matrícula, y cobros indebidos para matrícula, traslados y entrega de certificados de estudios.

En tercer lugar está el sector Salud. En los establecimientos de salud de las tres provincias del sur de Ayacucho se atendieron quejas referidas a la inadecuada organización administrativa que impide la adecuada prestación del servicio, la falta o ausencia injustificada del personal y el abuso de funciones administrativas.

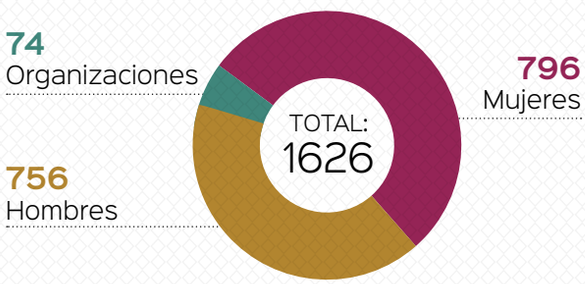
En tanto, las subprefecturas ocupan el cuarto lugar. Las quejas están referidas principalmente a irregularidades en la atención de garantías personales, falta o ausencia injustificada de personal y afectación del debido procedimiento. En el quinto lugar se encuentra la Municipalidad Provincial de Lucanas, por quejas al incumplimiento del plazo para dar respuesta en el marco del derecho de petición, falta de entrega de información pública dentro del plazo de ley y la actualización del portal de transparencia. En tanto, la Municipalidad Provincial de Parinacochas ocupa el sexto lugar debido a quejas como irregularidades en la potestad sancionadora, interrupción injustificada en el servicio público de agua potable e incumplimiento de obligaciones laborales.

Las comisarías rurales ocupan el séptimo lugar con quejas referidas a la negativa o condicionamientos para recibir denuncias de violencia contra la mujer, entorno familiar y violencia sexual. Finalmente, fueron quejados por falta de celeridad procesal los juzgados de paz letrados, juzgados penales y de investigación preparatoria.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**



**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Ayacucho | 39 | 16,12% |
| 2 | Intituciones educativas públicas – Región Ayacucho | 35 | 14,46% |
| 3 | Establecimientos de atención médica de Lucanas – Región Ayacucho | 23 | 9,50% |
| 4 | Gobernaciones y tenencias de gobernaciones de Ayacucho – Mininter | 13 | 5,37% |
| 5 | Municipalidad Provincial de Lucanas – Ayacucho | 11 | 4,55% |
| 6 | Municipalidad Provincial de Parinacochas – Ayacucho | 9 | 3,72% |
| 7 | Comisarías – Dirección Territorial Ayacucho IX | 8 | 3,31% |
| 8 | Juzgados de paz de Ayacucho | 7 | 2,89% |
| 9 | Municipalidad Distrital de San Francisco de Ravacayco – Ayacucho | 6 | 2,48% |
| 10 | Municipalidad Distrital de Coronel Castañeda – Ayacucho | 4 | 1,65% |
| 11 | Otros | 87 | 35,95% |
| Total | | 242 | 100,00% |

## 3.1.6. OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA

Al inicio del año escolar 2016 se registraron una gran cantidad de quejas a las instituciones educativas, debido a la falta de transparencia o irregularidades en los procesos de admisión, principalmente a la IE Nº 82017 San Marcelino Champagnat. Iniciado el proceso de matrícula escolar, las quejas recurrentes fueron por el pago de cuotas extraordinarias establecidas por la Apafa, que condicionaron la matrícula a pagos, incluso estableciendo cuotas diferenciadas en perjuicio de alumnos nuevos. Asimismo, se registró falta de vacantes y restricción en la matrícula de estudiantes repitentes.

Durante el transcurso del año escolar realizamos intervenciones de oficio al detectar irregularidades en el registro de asistencia de personal docente e intervenimos frente a quejas por violencia en el ámbito escolar, tanto en casos de violencia entre estudiantes como en la ejercida por personal docente en contra de estudiantes.

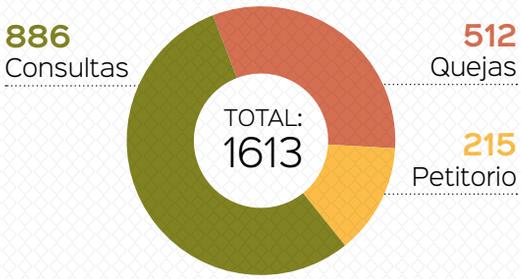
La Municipalidad Provincial de Cajamarca, en segundo lugar, tiene reclamos por la afectación del derecho al debido procedimiento, sobre todo por la demora en resolver peticiones, recursos de reconsideración y apelación sobre temas diversos.

En tercer lugar están las UGEL, donde las intervenciones se debieron principalmente a las irregularidades en los procesos de contratación de personal docente –la UGEL Cajabamba no publicó la lista de plazas vacantes para la IV etapa–, así como por la inejecución de resoluciones administrativas, relacionadas en su mayoría con el pago de asignación por tiempo de servicios y subsidios.

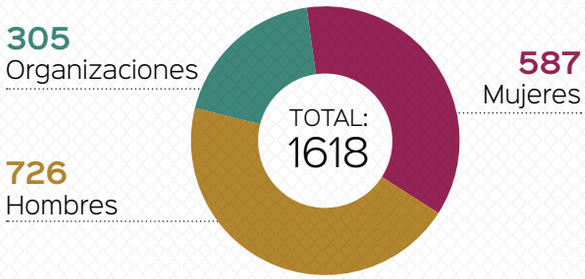
Los establecimientos de atención médica se ubican en el cuarto lugar de instituciones más quejadas por las irregularidades en el control de asistencia del personal de salud, en la programación de turnos y en la emisión de papeletas de salida o cambio de turnos.

Por su lado, el Gobierno Regional de Cajamarca, en quinto lugar, registró quejas vinculadas al incumplimiento de obligaciones laborales como el pago de los beneficios laborales, por la demora en resolver peticiones, recursos de reconsideración y apelación sobre temas diversos.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región Cajamarca | 40 | 7,45% |
| 2 | Municipalidad Provincial de Cajamarca – Cajamarca | 26 | 4,84% |
| 3 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Cajamarca | 22 | 4,10% |
| 4 | Establecim. de atención médica de Cajamarca (provincia) – Región Cajamarca | 16 | 2,98% |
| 5 | Gobierno Regional de Cajamarca | 15 | 2,79% |
| 6 | Centros asistenciales de EsSalud de Cajamarca (provincia) – Cajamarca | 15 | 2,79% |
| 7 | Comisarías – Dirección Territorial Cajamarca XIV | 13 | 2,42% |
| 8 | Fiscalía Provincial Penal – MP Cajamarca | 11 | 2,05% |
| 9 | Dirección Territorial Cajamarca XIV (Cajamarca) – PNP | 11 | 2,05% |
| 10 | Corte Superior de Cajamarca | 10 | 1,86% |
| 11 | Otros | 358 | 66,67% |
| Total | | 537 | 100,00% |

En sexto lugar, las quejas a los centros asistenciales de EsSalud están relacionadas a la calidad de la atención. Sin embargo, el principal problema de la Red Asistencial de EsSalud Cajamarca es la insuficiente oferta de atenciones, quedando un gran número de asegurados sin atención.

Las quejas más frecuentes contra las comisarías fueron contra efectivos policiales por inconducta funcional, abuso de funciones y comisión de hechos presuntamente delictivos. Las quejas al Ministerio Público estuvieron relacionadas a la calificación de los delitos en casos de violencia verbal y física de personal del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) contra internos del Penal de Cajamarca.

El Poder Judicial ocupa el décimo lugar, siendo la mayoría de ellas por la excesiva dilación en los trámites de expedientes judiciales, debido a la gran carga procesal, cambio y/o rotación constante de personal, redistribución de expedientes.

### › MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE JAÉN

Las quejas contra las instituciones educativas públicas se debieron a la falta de implementación de sus instrumentos en el sistema educativo, como el Plan Anual de Trabajo y el Reglamento Interno, y

en menor medida por inadecuada infraestructura, cobros indebidos durante la matrícula, ausencias injustificadas de los docentes y violencia por parte de los docentes en el ámbito escolar.

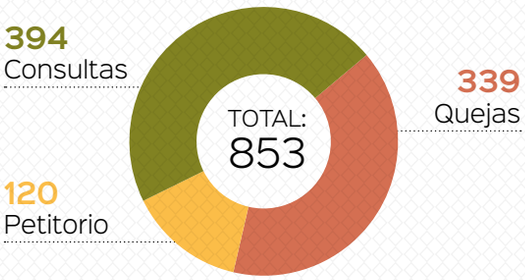
En segundo lugar, la Municipalidad Provincial de Jaén fue quejada por la omisión a dar respuesta a peticiones e incumplimiento del plazo legal para entregar información pública.

Las UGEL de Jaén, en el tercer lugar de las instituciones más quejadas, presentaron irregularidades en los procesos de contratación, asistencia injustificada de personal docente, dilación en la tramitación de denuncias presentadas por los padres contra profesores, omisión a dar respuesta a peticiones e incumplimiento del plazo legal para entregar información pública.

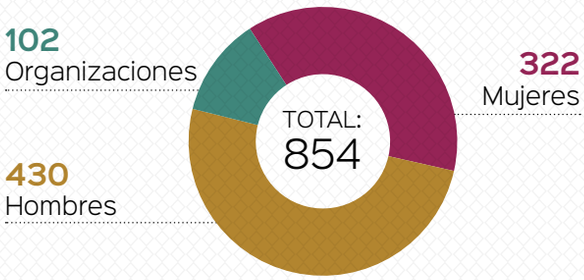
Las quejas contra las comisarías se debieron en su mayoría a la negativa a recibir denuncias, así como dilación en el trámite de las denuncias, especialmente por violencia familiar. Otro motivo de queja fue la negativa a proporcionar copias certificadas de denuncias.

El quinto lugar lo ocupó Electro Oriente, por vulneración del derecho a un servicio público de calidad, sobre todo por la demora en la reposición de los servicios y la omisión a dar respuesta a las boletas de atención (reclamos).

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región Cajamarca | 74 | 20,96% |
| 2 | Municipalidad Provincial de Jaén – Cajamarca | 36 | 10,20% |
| 3 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Cajamarca | 33 | 9,35% |
| 4 | Comisarías – Dirección Territorial II Chiclayo | 23 | 6,52% |
| 5 | Emp. Reg. de Serv. Público de Electricidad del Oriente (Electro Oriente) – Electricidad | 18 | 5,10% |
| 6 | Establecimientos de atención médica de Jaén – Región Cajamarca | 18 | 5,10% |
| 7 | Establecimientos de atención médica de San Ignacio – Región Cajamarca | 12 | 3,40% |
| 8 | Establecimientos de atención médica – Región Cajamarca | 8 | 2,27% |
| 9 | Municipalidad Distrital de La Coipa – Cajamarca | 7 | 1,98% |
| 10 | Municipalidad Distrital de Bellavista – Cajamarca | 7 | 1,98% |
| 11 | Otros | 117 | 33,14% |
| Total | | 353 | 100,00% |

Los establecimientos de atención médica de la provincia de Jaén y San Ignacio ocupan el sexto y sétimo lugar, respectivamente, debido a la ausencia injustificada de personal de salud, falta de información adecuada a los usuarios sobre su diagnóstico o tratamiento, así como la falta de implementación de instrumentos de participación como el Libro de Reclamaciones.

La Dirección Regional de Salud ocupa el octavo lugar por la vulneración del derecho a brindar información pública en el plazo legal y omisión de dar respuesta por escrito a las peticiones presentadas por la ciudadanía.

El noveno y décimo lugar lo ocupan las municipalidades de La Coipa y Bellavista, por omisión a dar respuesta a peticiones, demora en la tramitación de denuncias referidas a supervisión de obras, incumplimiento de plazos para entregar información de acceso público e inejecución de resoluciones relacionadas a derechos laborales.

## 3.1.7. OFICINA DEFENSORIAL DEL CALLAO

Como la institución más quejada en el año 2016 figura la Municipalidad Provincial del Callao. Las quejas estuvieron vinculadas a dilaciones indebidas y al incumplimiento de plazos legales para resolver recursos administrativos y solicitudes de interés particular. Asimismo, durante dicho periodo se tramitaron casos por la demora en dar respuesta a denuncias vecinales dentro del plazo legal, por indebida ocupación de la vía pública, construcciones antirreglamentarias y afectación del derecho a vivir en un ambiente adecuado y equilibrado. Además de la falta de actuaciones oportunas de control, fiscalización y sanción para atender este tipo de demandas, se recibieron quejas contra la comuna por la inejecución de sus propias resoluciones administrativas de distinta naturaleza, algunas veces a cargo de las gerencias o subgerencias municipales, vía procedimiento de ejecución coactiva.

Los hospitales y centros de asistencia primaria de la Red Sabogal de EsSalud fueron quejados por las demoras y restricciones en la atención de pacientes, otorgamiento de citas en fechas distantes, desabastecimiento y/o demora en la entrega de algunos medicamentos, demora en la entrega de información médica como: historias clínicas, informes médicos y auditorías médicas, así como diversas denuncias por supuestas prácticas médicas alejadas de lo razonable y dilación en los procesos administrativos de reembolso, latencia, entre otros.

En el caso del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren de EsSalud, se presentaron casos por demoras en la programación de intervenciones quirúrgicas a raíz de la no disponibilidad de infraestructura, así como demoras en las referencias desde otros establecimientos médicos debido a la escasa disponibilidad de camas. En el Hospital Alberto Leopoldo Barton Thomson (que pertenece a la APP Callao Salud S.A.C), en responsabilidad conjunta con la Red Desconcentrada Sabogal, se presentaron frecuentes casos por demora en la entrega de prótesis a pacientes, inconvenientes en la coordinación de referencias y negativa a brindar información médica a familiares de pacientes.

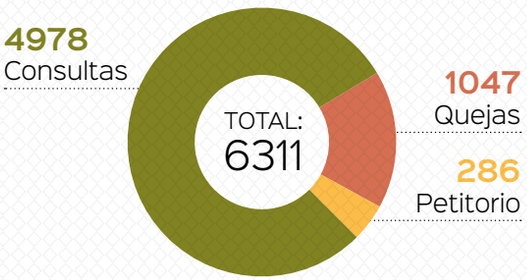
La Municipalidad Distrital de Ventanilla fue quejada por el incumplimiento de obligaciones laborales a trabajadores CAS, por omisión en dar respuesta en el plazo legal a solicitudes de pago efectuadas por proveedores por deudas pendientes de cancelación, así como para responder a pedidos de ejecución de obras en beneficio de determinadas zonas del distrito y en materia tributaria.

Por su parte, los hospitales, centros y puesto de salud del Minsa presentaron quejas relacionadas al desabastecimiento y/o demora en la entrega de algunos medicamentos e insumos,

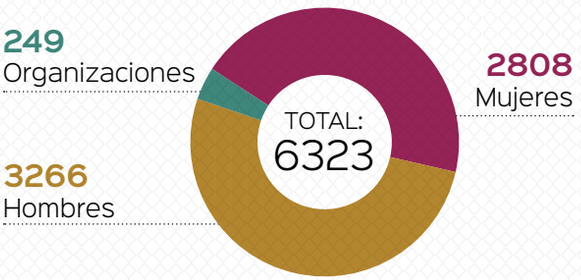
debido a la falta de pago a proveedores y demoras en la entrega de información médica como: historias clínicas, informes médicos y auditorías médicas, así como diversas denuncias por supuestas prácticas médicas alejadas de lo razonable cometidas por personal médico y de enfermería. Asimismo, también se registró un insuficiente número de camas para hospitalización frente a la referencia de pacientes desde otros establecimientos, insuficiente personal médico para la atención de consultas médicas e intervenciones quirúrgicas especializadas, y sobre todo la falta de seguridad al personal médico, asistencial y pacientes en contextos de violencia ejercida por personas ajenas al servicio (familiares de pacientes).

Sedapal es la quinta institución más quejada. Las quejas estuvieron referidas a cobros excesivos, interrupción injustificada del servicio, demora injustificada tanto para reparar fallas como para prestar el servicio de agua potable y alcantarillado, a partir de la solicitud del usuario.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Municipalidad Provincial del Callao – Callao | 123 | 10,91% |
| 2 | Centros asistenciales de Es Salud del Callao – Sabogal | 86 | 7,63% |
| 3 | Municipalidad Distrital de Ventanilla – Callao | 82 | 7,28% |
| 4 | Establecimientos de atención médica – Región Callao | 72 | 6,39% |
| 5 | Servicio de agua potable y alcantarillado de Lima (Sedapal) | 71 | 6,30% |
| 6 | Dirección de Educación – Región Callao | 52 | 4,61% |
| 7 | Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao | 46 | 4,08% |
| 8 | Gobierno Regional del Callao | 46 | 4,08% |
| 9 | Juzgados de paz del Callao | 44 | 3,90% |
| 10 | Municipalidad Distrital de La Perla – Callao | 35 | 3,11% |
| 11 | Otros | 470 | 41,70% |
| Total | | 1127 | 100,00% |

En lo que respecta a la Dirección Regional de Educación del Callao, los casos más frecuentes estuvieron relacionados a la demora y omisión en brindar respuesta a escritos presentados por los administrados, dilación e irregularidades en la investigación de denuncias por violencia escolar y *bullying* (docente–alumno, alumno–alumno) en instituciones educativas del sector público y privado, inadecuada infraestructura escolar en el Callao y Bellavista, dilación en la atención de recursos impugnatorios presentados tanto por servidores (docentes y personal administrativo) como por ciudadanos en general, y excesiva demora en la ejecución de resoluciones administrativas y judiciales referidas a pago de bonificaciones, beneficios sociales, vacaciones truncas (CAS) y otras en materia laboral.

Contra las instituciones educativas públicas se presentaron quejas por el cobro y/o exigencia de requisitos no estipulados en la norma para el acceso o continuidad en el servicio educativo. En las instituciones educativas privadas, se dieron casos de restricciones para el traslado de alumnos a otras instituciones debido a la falta de pago de los padres de familia o inconvenientes en el manejo del Siagie.

## 3.1.8. OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO

Los colegios estatales fueron quejados por el condicionamiento de la matrícula al pago por alumno nuevo, pago de la cuota y multas de la Asociación de Padres de Familia (Apafa), la restricción a la continuidad en el sistema escolar por la negativa a ratificar la matrícula de alumnos que no fueron promovidos por haber desaprobado las materias o por mala conducta o restricciones en el Siagie. Otro hecho recurrente estuvo vinculado a maltratos psicológicos por parte del personal docente, especialmente en instituciones de la ciudad de Cusco, como gritos, insultos e intimidación en presencia de sus compañeros y al incumplimiento de funciones del deber de protección de las autoridades educativas frente a la violencia entre pares.

En segundo lugar se ubican las UGEL, con quejas referidas a la falta de un debido control frente a las irregularidades en la asistencia de los docentes y por las irregularidades en la distribución del material educativo, dado que este llegó incompleto o de manera inoportuna, y en algunos casos los directores asumieron el costo de su traslado. Asimismo, se dio la vulneración del debido procedimiento por la dilación de procesos en la comisión de procesos administrativos o la omisión y/o dilación de la elevación de los recursos de apelación a la Dirección Regional de Educación.

Las comisarías de la PNP ocupan el tercer lugar por la negativa o condicionamientos a recibir denuncias, por ejemplo, el condicionamiento al reconocimiento médico legal previo o la negativa a la recepción de la denuncia en el caso de violencia contra la mujer porque no hay huellas visibles, o en algunos casos les orientaron para que acudan a otra entidad o trataron de inducirles a llegar a un acuerdo con el denunciado. También se registró la dilación en la investigación preliminar, principalmente porque no se cumplió con remitir la investigación oportunamente al Ministerio Público.

En cuarto lugar se encuentra el Gobierno Regional, que incluye a sus direcciones regionales con excepción de la de Educación y Salud. La mayor parte de las quejas han sido por la omisión de dar respuesta a las solicitudes dentro del plazo legal, por el incumplimiento de la falta de pago de remuneraciones y pago de beneficios sociales.

Los establecimientos de atención médica ocupan el quinto lugar. La mayor parte de las quejas se refirieron a la demora para otorgar cupos de atención médica, especialmente por consultorio externo, lo que se ha visto agravado por la demora en concluir el Hospital Antonio Lorena, que para las provincias influye en la falta de atención oportuna a los pacientes. Asimismo, fueron

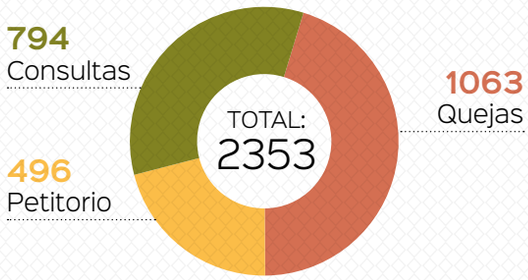
quejados por la falta de personal asistencial, en especial en provincias, debido a que muchos de ellos accedieron al residentado médico, y en otros casos fueron desplazados a otros establecimientos, vía destaque.

El sexto lugar lo ocupa la Municipalidad Provincial de Cusco, por la omisión de dar respuesta por escrito a las solicitudes presentadas por los administrados sobre diversos asuntos, por irregularidades en la potestad sancionadora, gran parte de ellas referidas a las sanciones impuestas por la Dirección de Tránsito y Vialidad, y por el incumplimiento de pago de remuneraciones y de beneficios sociales.

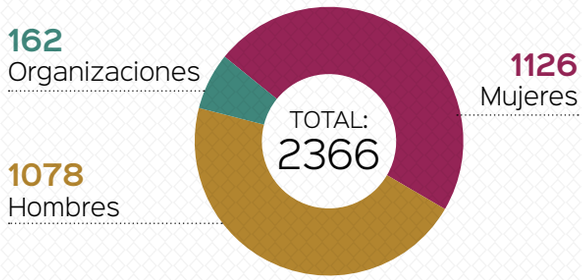
En el séptimo lugar se ubica la Dirección Regional de Educación Cusco. Las quejas estuvieron referidas a la inejecución de resoluciones administrativas que reconocen beneficios sociales, así como a la omisión de dar respuesta a las solicitudes dentro del plazo legal.

En el octavo lugar se encuentra el Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh), principalmente por quejas referidas a la poca información que se brinda en las Unidades Locales de Empadronamiento (ULE), respecto al estado del trámite para el empadronamiento y clasificación socioeconómica, dilación u omisión del trámite de las solicitudes, a la falta de capacitación de los responsables, alta rotación o falta de personal.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región Cusco | 127 | 11,63% |
| 2 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Cusco | 87 | 7,97% |
| 3 | Comisarías – Dirección Territorial Cusco X | 58 | 5,31% |
| 4 | Gobierno Regional de Cusco | 48 | 4,40% |
| 5 | Establecimientos de atención médica – Región Cusco | 45 | 4,12% |
| 6 | Municipalidad Provincial de Cusco – Cusco | 44 | 4,03% |
| 7 | Dirección de Educación – Región Cusco | 33 | 3,02% |
| 8 | Sistema de Focalización de Hogares – Sisfoh | 32 | 2,93% |
| 9 | Centros asistenciales de Es Salud de Cusco (provincia) – Cusco | 30 | 2,75% |
| 10 | Fiscalía Provincial Penal – MP Cusco | 29 | 2,66% |
| 11 | Otros | 559 | 51,19% |
| Total | | 1092 | 100,00% |

La Red Asistencial de EsSalud Cusco (Provincia) fue quejada por la excesiva demora en la programación de citas de atención, sobre todo cuando se trata de atención médica especializada. Asimismo, se recibieron quejas por maltrato físico y psicológico de parte de personal asistencial en el Hospital Adolfo Guevara Velasco de EsSalud en contra de pacientes y visitantes.

Finalmente, se encuentran las fiscalías penales, por el incumplimiento de los plazos legales establecidos o el incumplimiento de los deberes durante la investigación preliminar, en el primer caso, por la falta de pro actividad del fiscal a cargo de la investigación, y en el segundo, porque no se agotan las acciones para la actuación de las pruebas, por ejemplo, ante la inconcurrencia de testigos a prestar su declaración o la ampliación del plazo de investigación de manera innecesaria.

## 3.1.9. OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCAVELICA

El primer lugar de las instituciones más quejadas lo ocupan las UGEL, en especial la de Huancavelica. Pese a que se eligió al Director y funcionarios de línea mediante concurso público, su falta de experiencia hizo que no haya Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios, quedando pendiente de pronunciamiento y/o sanción administrativa las denuncias contra docentes por maltrato a menores, por no presentar rendición de cuentas del presupuesto de mantenimiento de locales escolares, irregularidades en las contrataciones, falta o ausencia de los docentes, etc. En el peor de los casos generó denuncias administrativas por inacción de los responsables de las UGEL.

Los colegios estatales ocuparon el segundo lugar, debido a irregularidades en el proceso de matrícula y por casos de *bullying* y maltrato hacia los estudiantes.

El Gobierno Regional de Huancavelica se encuentra en el tercer lugar, presentando quejas por el incumplimiento de las obligaciones laborales, omisión de brindar respuesta en los plazos establecidos, inejecución de resoluciones administrativas e incumplimiento de obras.

El cuarto lugar lo ocupa la Municipalidad Provincial de Huancavelica, cuyo principal problema es el incumplimiento de brindar respuesta dentro de los plazos establecidos a la normativa de transparencia y acceso a la información pública, y deficiencias e irregularidades en la ejecución de obras.

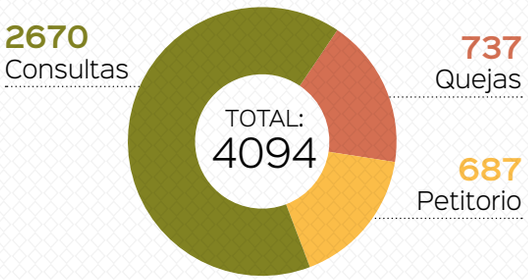
La empresa Electrocentro ocupa el quinto lugar de instituciones más quejadas por cobros excesivos del servicio público, falta de seguridad de las instalaciones de servicios públicos (como postes en mal estado) o instalaciones de cables que no reúnen las condiciones de seguridad, lo que pone en riesgo la integridad física de las personas.

Las comisarías no cuentan con la infraestructura adecuada ni con la señalización para atender a las personas con discapacidad. Tampoco tienen ambientes adecuados para la atención de las víctimas de violencia familiar. En lo que se refiere a las denuncias realizadas por los ciudadanos, existen demoras en remitirlas a los juzgados o al Ministerio Público.

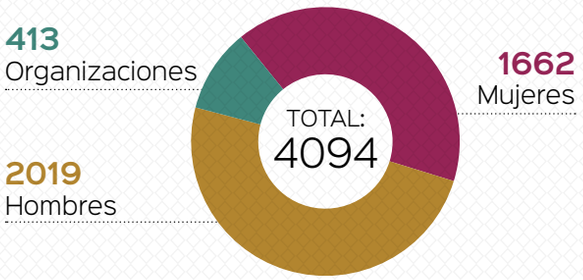
La Universidad Nacional de Huancavelica ocupa el séptimo lugar en el *ranking*, debido a las quejas por incumplimiento de pago a docentes y contra catedráticos por cobros irregulares a estudiantes.

Las gobernaciones, hoy denominadas prefecturas e incluidas las subprefecturas, ocupan el octavo lugar dentro de las instituciones más quejadas. Ello debido a que han vulnerado el derecho de petición de los ciudadanos y por la no atención al público en horarios establecidos sin justificación alguna.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Huancavelica | 118 | 15,45% |
| 2 | Intituciones educativas públicas – Región Huancavelica | 80 | 10,47% |
| 3 | Gobierno Regional de Huancavelica | 56 | 7,33% |
| 4 | Municipalidad Provincial de Huancavelica – Huancavelica | 30 | 3,93% |
| 5 | Emp. Reg. de Serv. Público de Electricidad del Centro (Electrocentro) – Electricidad | 25 | 3,27% |
| 6 | Comisarías – Dirección Territorial Huancayo VIII | 19 | 2,49% |
| 7 | Universidad Nacional de Huancavelica | 18 | 2,36% |
| 8 | Gobernaciones y tenencia de gobernaciones de Huancavelica – Mininter | 18 | 2,36% |
| 9 | Dirección de Educación – Región Huancavelica | 18 | 2,36% |
| 10 | Establecimientos de atención médica – Región Huancavelica | 15 | 1,96% |
| 11 | Otros | 367 | 48,04% |
| Total | | 764 | 100,00% |

En el sector Educación, uno de los problemas principales fue el cambio a unidades ejecutoras de las UGEL, lo que generó que la DREH deje de ser la canalizadora de todo el presupuesto. Este cambio, sumado a la inexperiencia de los funcionarios, hizo que haya un retardo en los pagos de remuneraciones a los docentes de la región: bonificaciones del 30% por preparación de clases, por 30 años de servicio, gratificaciones y subsidios, etc. Además, los funcionarios no cumplen con los procedimientos establecidos en los diferentes concursos públicos de contratación de personal docente y administrativo.

El décimo lugar lo ocupan los establecimientos de salud que pertenecen a la Diresa Huancavelica, por no cumplir con lo establecido en la norma técnica, falta de información de los procedimientos médicos y por inadecuado registro de las historias clínicas.

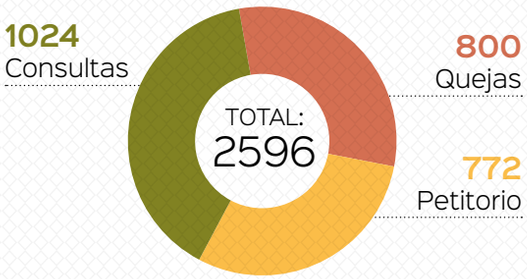
## 3.1.10. OFICINA DEFENSORIAL DE HUÁNUCO

Las instituciones educativas públicas fueron las más quejadas. Los principales motivos de queja se debieron a los condicionamientos de entrega de bienes o dinero para asignar vacantes en inicial, primer grado de primaria y primer grado de secundaria, así como cobros indebidos por talleres o materiales educativos, y violencia contra escolares por parte de docentes y auxiliares. En el quinto lugar se encuentran las UGEL, por supuestas irregularidades en las contrataciones y adjudicaciones de plazas docentes, y por demora en los pagos correspondientes a plazas contratadas.

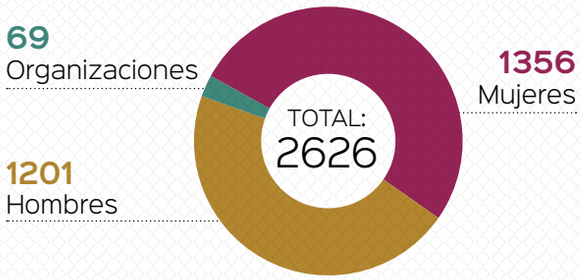
En segundo lugar se ubica la Municipalidad Provincial de Huánuco, que continúa omitiendo la respuesta por escrito dentro del plazo legal y demorando la resolución de las denuncias contra bares, cantinas y discotecas. Por la misma razón, tenemos al Gobierno Regional en tercer lugar.

Las entidades prestadoras de servicios de salud pública ocupan el cuarto y el noveno lugar. Los motivos de queja más frecuentes fueron la falta de insumos para osteosíntesis de pacientes asegurados al Seguro Integral de Salud (SIS), lo que generó la adquisición privada. La falta de especialistas ocasionó demoras en intervenciones quirúrgicas e irregularidades en las referencias de establecimientos de periferia al hospital regional, provocando dificultades en las atenciones de este establecimiento.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región Huánuco | 80 | 10,36% |
| 2 | Municipalidad Provincial de Huánuco – Huánuco | 57 | 7,38% |
| 3 | Gobierno Regional de Huánuco | 50 | 6,48% |
| 4 | Establecimientos de atención médica – Región Huánuco | 50 | 6,48% |
| 5 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Huánuco | 40 | 5,18% |
| 6 | Establecimiento penal de Huánuco – INPE | 33 | 4,27% |
| 7 | Comisarías – Dirección Territorial de Huánuco XIX | 27 | 3,50% |
| 8 | Fiscalía Provincial Penal – MP Huánuco | 22 | 2,85% |
| 9 | Establecimientos de atención médica de Huánuco (provincia) – Región Huánuco | 22 | 2,85% |
| 10 | Centros asistenciales de EsSalud de Huánuco (provincia) – Huánuco | 22 | 2,85% |
| 11 | Otros | 369 | 47,80% |
| Total | | 772 | 100,00% |

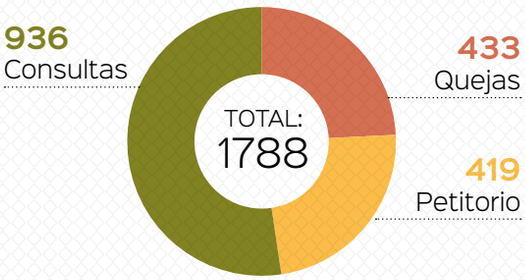
Por su parte, en EsSalud la mayoría de las quejas se debieron a malos tratos del personal, dilación en la entrega de citas y ausencia de especialistas.

Las entidades del sistema de justicia penal ocupan el sexto, sétimo y octavo lugar, con el establecimiento penal de Huánuco, las comisarías y las fiscalías, respectivamente. En el primero las quejas fueron por maltratos o inacción del personal penitenciario ante actos de abuso de poder privado dentro de los pabellones del penal. En las comisarías se detectó la falta de información adecuada por violencia contra la mujer y en ocasiones continuó la negativa o condicionamiento a recibir denuncias. En las fiscalías encontramos quejas recurrentes por dilación indebida en la investigación preliminar de las denuncias.

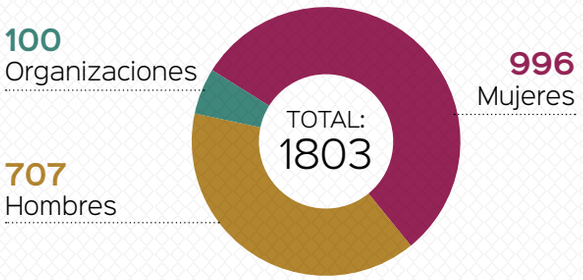
### › MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE TINGO MARÍA

El primer lugar lo ocupan los colegios estatales por condicionamientos de pago de la cuota de la Apafa durante la matrícula. En cuanto a las UGEL, en el octavo lugar, las quejas han sido en su mayoría por demoras en la emisión de pronunciamiento en los procedimientos administrativos o irregularidades por presunta parcialización con las partes.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región Huánuco | 51 | 11,64% |
| 2 | Comisarías – Dirección Territorial Huánuco XIX | 37 | 8,45% |
| 3 | Establecimientos de atención médica – Región Huánuco | 27 | 6,16% |
| 4 | Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Huánuco | 25 | 5,71% |
| 5 | Establecimientos de atención médica de Leoncio Prado – Región Huánuco | 23 | 5,25% |
| 6 | Fiscalía Provincial Penal – MP Huánuco | 21 | 4,79% |
| 7 | Gobernaciones y tenencia de gobernaciones de Huánuco – Mininter | 15 | 3,42% |
| 8 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Huánuco | 14 | 3,20% |
| 9 | Centros asistenciales de Es Salud de Leoncio Prado – Huánuco | 14 | 3,20% |
| 10 | Juzgados de paz de Huánuco | 13 | 2,97% |
| 11 | Otros | 198 | 45,21% |
| Total | | 438 | 100,00% |

Respecto a las entidades del sistema de justicia, las comisarías de la XIX Dirección Territorial Policial están en el segundo lugar de *ranking* de quejas, principalmente por negativas o condicionamientos a recibir denuncias, especialmente en la implementación de la Ley 30364, ya que se siguen exigiendo reconocimientos médicos legales por violencia contra la mujer antes de asentar las denuncias. De otro lado, mantienen las demoras en la investigación preliminar en su función de apoyo a las fiscalías: pericias médicas, psicológicas y otras diligencias tardías, dilatando las investigaciones.

Los establecimientos de atención médica, tanto el hospital de Tingo María como los centros de salud de la periferia están en el tercer y quinto lugar, respectivamente, por la exigencia, previa a la atención médica, de presentación de documentos que acrediten la situación de pobreza de las personas aseguradas en el SIS: acreditación de su focalización como pobres en el Sisfoh o ficha del SIS. También se registraron retardos en las atenciones de las referencias por errores en el registro de las fichas respectivas. Entre las deficiencias asistenciales se dieron prácticas alejadas de lo razonable o presuntas negligencias médicas, algunas con efectos graves en la salud de los pacientes. En general, advertimos una falta de control de calidad en las atenciones y procedimientos en el hospital de Tingo María, lo que generó sucesivas recomendaciones de cambio. Ocurrió lo mismo en cuanto a las quejas contra EsSalud, en el noveno lugar, por maltratos a los pacientes por parte del personal asistencial y administrativo, y también casos de presunta negligencia médica.

La Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, en el cuarto lugar, registró quejas por omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal en la mayoría de sus dependencias.

Finalmente, los juzgados de paz fueron quejados por demoras excesivas en notificar sus resoluciones en zonas rurales.

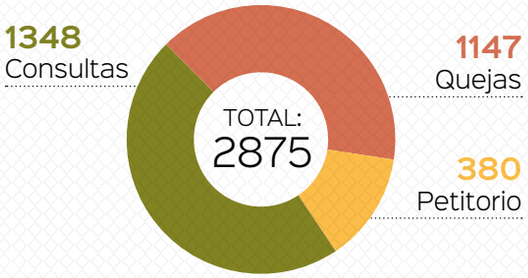
## 3.1.11. OFICINA DEFENSORIAL DE ICA

La mayoría de las quejas presentadas contra la Municipalidad Provincial de Ica fueron por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal, falta de información adecuada sobre la tramitación de los expedientes y burocracia en el trámite del mismo.

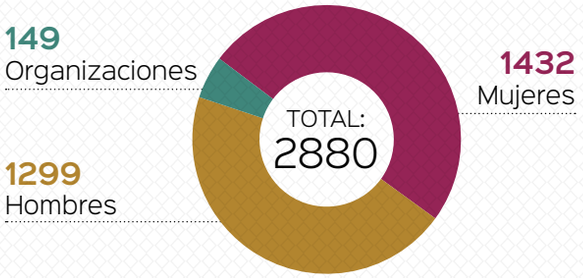
En el segundo lugar se encuentra la Dirección de Educación por la vulneración del derecho de petición, irregularidades en los procesos de selección de personal docente, directores, procesos de reasignación, dilaciones en la apertura de procesos administrativos disciplinarios y por falta de tramites a las solicitudes de devolución de descuentos indebidos con motivo del Decreto de Urgencia N° 037-94 (Devolución por descuentos de bonificación), entre otros.

En el tercer lugar están los establecimientos de atención medica. Los establecimientos de salud del Minsa fueron quejados por el desabastecimiento de medicamentos, falta de atención a los pacientes que cuentan con afiliación al SIS, cobros indebidos, falta de programación de citas médicas e intervenciones quirúrgicas por falta de camas, trato inadecuado a los pacientes y dilación en los trámites administrativos. Con el mayor número de quejas se registró al Hospital Regional de Ica, seguido del Hospital de Apoyo de Nasca. En EsSalud, la mayoría de quejas de debieron a la demora en la programación de citas médicas, que originó colas en las madrugadas y atención de referencias de los centros de atención primaria; y a la suspensión de intervenciones quirúrgicas por prescripción de análisis, exámenes y riesgos quirúrgicos. El mayor número de casos se registraron en los hospitales Félix Torrealva Gutiérrez y Augusto Hernández Mendoza.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Municipalidad Provincial de Ica – Ica | 102 | 9,28% |
| 2 | Dirección de Educación – Región Ica | 65 | 5,91% |
| 3 | Establecimientos de atención médica – Región Ica | 61 | 5,55% |
| 4 | Establecimiento penal de Ica – INPE | 49 | 4,46% |
| 5 | Gobierno Regional de Ica | 45 | 4,09% |
| 6 | Intituciones educativas públicas – Región Ica | 41 | 3,73% |
| 7 | Semapach S.A. – Saneamiento | 34 | 3,09% |
| 8 | Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica | 31 | 2,82% |
| 9 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Ica | 27 | 2,46% |
| 10 | Elecro Dunas S.A. -Electricidad | 26 | 2,37% |
| 11 | Otros | 618 | 56,23% |
| Total | | 1099 | 100,00% |

En el cuarto lugar de quejas se ubica el establecimiento penitenciario de Ica. Estuvieron referidas a la atención médica que reciben los y las internas, a la falta de traslado al hospital regional para las atenciones con los especialistas y violencia contra los internos.

El Gobierno Regional de Ica presentó quejas por la vulneración del derecho de petición en el saneamiento de sus propiedades, a cargo del Programa Regional Especial de Titulación de Tierras (Prett). También se dieron por el incumplimiento del pago de las sentencias judiciales de trabajadores, ex trabajadores y/o pensionistas jubilados de las diversas direcciones regionales.

Los colegios estatales fueron quejados por los condicionamientos durante la matrícula a cobros irregulares como la cuota de Apafa y presuntos actos de abuso de autoridad por parte de los directores, en agravio del personal administrativo y docente.

Las quejas contra Semapach se debieron a la ausencia de suministro de agua por largos periodos y la falta de potabilidad, cuando la EPS se encontraba obligada a realizar recorte del suministro por periodos. Paralelo a esto, la falta de coordinación de la Municipalidad Provincial de Chincha con la empresa de Saneamiento, produjo la ejecución de obras públicas que ocasionaron el corte del suministro por sectores durante las obras.

En octavo lugar se encuentra la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, debido a los cambios de autoridades que dirigen la casa de estudios (rectores interinos), quienes no reconocían a los decanos registrados por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu), y nombraban a sus propios decanos. Asimismo, se presentaron casos de presuntos actos de represalias contra el alumnado y personal administrativo contratado en periodos anteriores. Por su lado, las UGEL presentaron quejas por la falta de emisión y ejecución de resoluciones administrativas que reconocen derechos del personal docente y/o administrativos, como pagos de luto y sepelio, preparación de clases, bonificaciones, devolución de descuentos indebidos, entre otros.

Electro Dunas S.A presentó quejas, en su mayoría, por cobros indebidos, debido a que el lector no contabiliza más de un mes consecutivo, lo que ocasiona una doble facturación promedio, elevando sin justificación el monto consumido. Asimismo, se presentaron quejas por el impedimento a la presentación de reclamos en forma verbal y por vía telefónica.

## 3.1.12. OFICINA DEFENSORIAL DE JUNÍN

Las instituciones educativas ocupan el primer lugar debido al incumplimiento en la elaboración de instrumentos de gestión para prevenir la violencia escolar, el condicionamiento en el acceso y continuidad en el servicio educativo durante la matricula por el pago de la Apafa y en el proceso de traslado por la no liberación en el Siagie, así como por irregularidades en los controles de asistencia de personal docente, interrupción de actividades de celebración (ensayos de desfiles y otros), por maltrato en contra de los escolares por parte del personal docente o administrativo.

En el segundo lugar del *ranking*, las UGEL fueron quejadas por las demoras en la distribución de materiales educativos, irregularidades en los procesos de contratación, vulneración del debido proceso disciplinario a los docentes como: falta de notificación, no evaluación de los documentos en la emisión de las resoluciones y dilación en dar respuesta dentro del plazo de solicitudes, recursos y quejas presentados por los docentes.

Respecto de la Municipalidad Provincial de Huancayo y la Municipalidad Distrital de El Tambo, tercer y octavo lugar, respectivamente, las quejas más frecuentes son por dilación en resolver las denuncias o reclamos; falta de fiscalización de los locales comerciales, construcciones y paraderos que afectan la tranquilidad de los ciudadanos sea por los ruidos, informalidad del servicio, inseguridad y otros. También se tuvo casos de deficiencia en el servicio de limpieza pública y de parques y jardines, así como por irregularidades en la supervisión de obras públicas.

La Dirección Regional de Educación registró quejas por el incumplimiento de pago de pensión a los docentes cesantes, incumplimiento de pago por bonos de desempeño docente e irregularidades en los procesos de contratación de personal para los diferentes programas. En cuanto al incumplimiento de obligaciones laborales, se dio por la omisión de pago por: preparación de clases; cumplimiento de 20, 25 y 30 años de servicios; concepto de movilidad y refrigerio; y devengados generados en virtud del Decreto de Urgencia Nº 037-94.

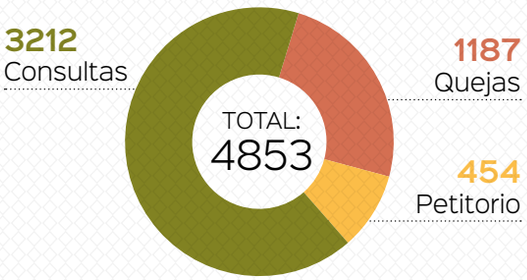
En quinto lugar se encuentra el Gobierno Regional de Junín, siendo los principales reclamos por dilación en dar respuesta dentro del plazo legal, falta de supervisión en las obras públicas y falta de entrega de información dentro del plazo establecido.

Los establecimientos de atención medica de Junín y Huancayo fueron quejados principalmente por problemas en el servicio como: dilación en las interconsultas y referencias, no brindar información a los pacientes, inadecuada organización para el traslado de los pacientes debido a la falta de choferes en las ambulancias, y desabastecimiento de medicamentos e insumos.

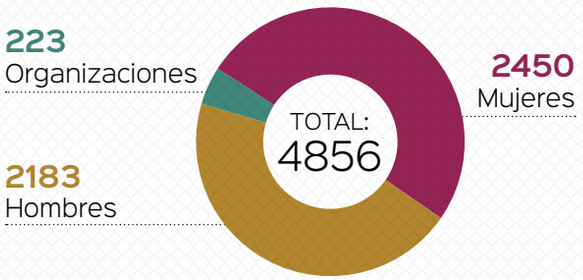
Electrocentro, en el séptimo lugar de las instituciones más quejadas, presenta reclamos principalmente por demora injustificada para reparar fallas del alumbrado público, falta de seguridad en las instalaciones de los postes del servicio de alumbrado público e interrupción injustificada del servicio.

En las comisarías, las principales quejas se presentaron por no recepción de denuncias, dilación en el trámite y ausencia de personal policial que atienda los casos en trámite.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región Junín | 108 | 9,14% |
| 2 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Junín | 90 | 7,62% |
| 3 | Municipalidad Provincial de Huancayo – Junín | 85 | 7,20% |
| 4 | Dirección de Educación – Región Junín | 58 | 4,91% |
| 5 | Gobierno Regional de Junín | 56 | 4,74% |
| 6 | Establecimientos de atención médica – Región Junín | 46 | 3,90% |
| 7 | Emp. Reg. de Serv. Público de Electricidad del Centro (Electrocentro) – Electricidad | 30 | 2,54% |
| 8 | Municipalidad Distrital de El Tambo – Junín | 29 | 2,46% |
| 9 | Establecimientos de atención médica de Huancayo – Región Junín | 29 | 2,46% |
| 10 | Comisarías – Dirección Territorial Huancayo VIII | 27 | 2,29% |
| 11 | Otros | 623 | 52,75% |
| Total | | 1181 | 100,00% |

### › MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE LA MERCED

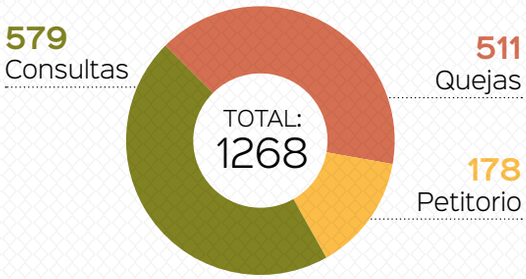
La Red de Salud de Chanchamayo es la institución más quejada, sobre todo por irregularidades en las no renovaciones de CAS; rotaciones irregulares al personal del sector Salud; falta de pago de honorarios profesionales, remuneraciones y beneficios sociales de personal activo y cesado; incumplimiento de entregar copias de los contratos del régimen especial y cartas de preclusión; incumplimiento o demora excesiva en ejecutar una decisión administrativa; incumplimiento de atender los pedidos de los recurrentes dentro del plazo legal; e irregularidades en el proceso de nombramiento del personal del sector Salud.

En cuanto a las instituciones educativas públicas, en el segundo lugar de quejas, se debieron, principalmente, a inasistencia injustificada del personal docente, maltrato contra los escolares por parte del personal docente o administrativo, exigencia de requisitos para el proceso de admisión no contemplados en la Ley para el proceso de matrícula.

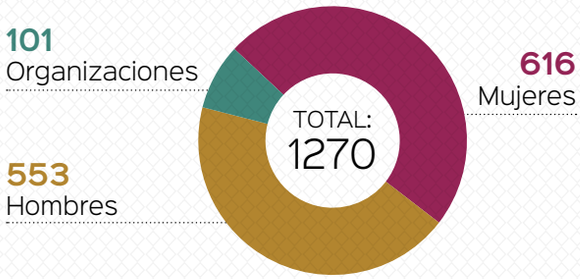
La Municipalidad Provincial de Chanchamayo fue quejada por la falta de atención a las solicitudes de acceso a la información pública; negativa, demora injustificada o información inexacta respecto a la realización de un trámite o la prestación de un servicio; incumplimiento o demora excesiva en ejecutar una decisión administrativa; irregularidades en la contratación de personal CAS sin cumplir los requisitos exigidos; y falta de pago de remuneraciones.

El cuarto lugar es ocupado por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Sede La Merced, sobre todo por la falta de atención a las solicitudes de acceso a la información pública, presunta corrupción e irregularidades en el otorgamiento de calificaciones de estudiantes, y casos en los que se habría incumplido el deber de denunciar, investigar y sancionar aquellos actos contra la libertad o indemnidad sexual que se habrían cometido por agentes y/o docentes de la Universidad.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Establecimientos de atención médica – Región Junín | 109 | 19,75% |
| 2 | Intituciones educativas públicas – Región Junín | 77 | 13,95% |
| 3 | Municipalidad Provincial de Chanchamayo – Junín | 73 | 13,22% |
| 4 | Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión | 31 | 5,62% |
| 5 | Establecimientos de atención médica de Chanchamayo – Región Junín | 24 | 4,35% |
| 6 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Junín | 24 | 4,35% |
| 7 | Comisarías – Dirección Territorial Huancayo VIII | 11 | 1,99% |
| 8 | Gobernaciones y tenencia de gobernaciones de Junín – Mininter | 11 | 1,99% |
| 9 | Establecimientos de atención médica de Tarma – Región Junín | 10 | 1,81% |
| 10 | EPS Sierra Central S.A. – Saneamiento | 10 | 1,81% |
| 11 | Otros | 172 | 31,16% |
| Total | | 552 | 100,00% |

Los establecimientos de atención médica de Chanchamayo, entre ellos el Hospital Regional de Medicina Tropical Julio César Demarini Caro y en menor proporción a los centros de salud de la jurisdicción de la Red de Salud de Chanchamayo, fueron quejados por falta de permanencia del personal de salud en el horario de trabajo; falta de personal; desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos; falta de información cierta, actual, precisa, completa y en términos comprensibles del diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como los riegos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de los medicamentos que se prescribieron y administraron.

Las quejas contra la UGEL de Chanchamayo se debieron a las irregularidades en los desplazamientos del personal docente; omisión de dar respuesta dentro del plazo legal; falta de evaluación permanente a los docentes e incumplimiento y/o demora en el pago de beneficios sociales de trabajadores activos o cesados; e irregularidades en los procesos de selección bajo el régimen especial de contratación y otros.

Las comisarías de la provincia de Chanchamayo fueron quejadas por la restricción o condicionamiento a la presentación de denuncias, principalmente por desaparición de personas adultas; irregularidades en la imposición de papeletas por infracciones de tránsito sin adecuarse al procedimiento regular estipulado; casos en los que efectivos policiales privaron de la libertad a ciudadanos sin las formalidades o fuera de lo previsto en la Constitución o las leyes.

Las subprefecturas y tenencia de gobernaciones de Junín fueron quejadas, principalmente, por la falta de atención a solicitudes de garantías y por la ausencia de los tenientes gobernadores a viajes de supervisión itinerante.

La Red de Salud de Tarma, en noveno lugar de las instituciones más quejadas, registró irregularidades en la adjudicación de plazas vacantes sin que se hayan cumplido los requisitos y/o dispositivos que regulan los procedimientos correspondientes y por la ausencia de personal médico–asistencial.

Finalmente, la empresa prestadora de servicios Sierra Central ha sido materia de queja por fallas y deficiencias en la prestación del servicio, falta de oportuna reparación de las fallas y omisión de dar respuesta en el plazo legal.

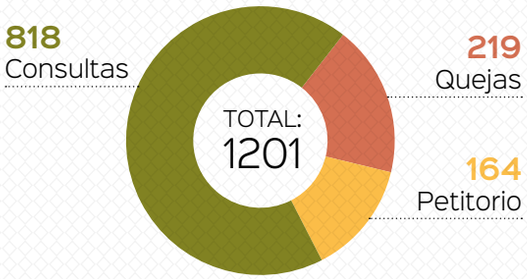
### › MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE SATIPO

Las instituciones educativas estatales fueron quejadas por condicionar la matrícula al pago de la cuota de la Apafa, falta del personal docente a clases, evaluación de materias no contempladas en el currículo, cobros por subsanación de cursos y maltratos contra los escolares por parte del Director y personal administrativo.

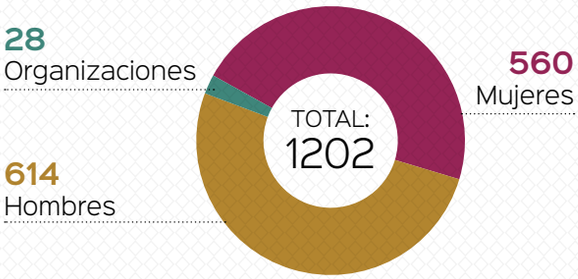
Los establecimientos de atención medica de Satipo registraron quejas por la falta de personal médico y especialistas en atención de consultas externas, falta de coordinación adecuada para realizar referencias de intervenciones en el hospital de mayor nivel e inadecuada atención en la entrega de cupos para la atención de pacientes por consulta externa. Contra la Red de Salud se tuvo quejas por motivo de irregularidades en el proceso de la contratación CAS de personal asistencial y administrativo, e incumplimiento de pago de sueldos mensuales del personal administrativo.

En tercer lugar del *ranking* de quejas se encuentran las UGEL por irregularidades en los procesos de contratación CAS de personal administrativo; contratación de personal docente que no domina lengua originaria en instituciones educativas de educación intercultural bilingüe (EIB); inejecución de resoluciones administrativas sobre pago de pensión a docentes cesantes; demora en la liquidación para el pago por bonos de desempeño docente; falta de conformación de comisiones de procedimientos administrativos sancionadores; incumplimiento del plazo para atención de solicitudes en amparo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley N° 26497).

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región Junín | 32 | 14,35% |
| 2 | Establecimientos de atención médica de Satipo – Región Junín | 30 | 13,45% |
| 3 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Junín | 28 | 12,56% |
| 4 | Comisarías – Dirección Territorial Huancayo VIII | 16 | 7,17% |
| 5 | Municipalidad Provincial de Satipo – Junín | 10 | 4,48% |
| 6 | Municipalidad Distrital de Coviriali – Junín | 9 | 4,04% |
| 7 | Jefatura Regional Huancayo – Reniec | 9 | 4,04% |
| 8 | Gobernaciones y tenencia de gobernaciones de Junín – Mininter | 8 | 3,59% |
| 9 | Municipalidad Distrital de Pangoa – Junín | 5 | 2,24% |
| 10 | Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) | 5 | 2,24% |
| 11 | Otros | 71 | 31,84% |
| Total | | 223 | 100,00% |

Las comisarias ocupan el cuarto lugar por la falta de personal policial para atención de denuncias; negativa para recibir denuncias cuando se trata de intento de agresiones físicas; irregularidades en el procedimiento para la entrega a los propietarios de los bienes incautados; negativa a recibir denuncias contra servidores de la misma institución policial; y negativa de recibir quejas que deben ser canalizadas a inspectoría de la PNP.

En cuanto a la Municipalidad Provincial de Satipo, en quinto lugar, tiene quejas por incumplimiento en la elaboración de expedientes técnicos para construcción de obras públicas, dilación en la atención de solicitudes sobre reclamos por cobros de arbitrios municipales y agresiones físicas de parte de funcionarios públicos a los servidores a su cargo.

La sexta institución más quejada es la Municipalidad Distrital de Coviriali, por incumplimiento de disposiciones legales para el proceso de contratación CAS de personal administrativo, irregularidad en la difusión para realizar audiencia pública y falta de atención en diversas áreas por inasistencia de los servidores públicos.

La Jefatura Regional Huancayo-Reniec tuvo como motivo de reclamo más frecuente la demora en la entrega de los DNI tramitados en campañas en diversas localidades. Con relación a la Oficina de Reniec Satipo se exigen requisitos no contemplados en el TUPA y dilación en la entrega de DNI tramitados vía web.

Las subprefecturas y tenencia de gobernación registran quejas por el incumplimiento del horario de atención a los administrados (oficinas cerradas), dilación en atención de solicitudes de garantías personales y cobros indebidos por registrar denuncias de parte de los tenientes gobernadores.

En relación a la Municipalidad Distrital de Pangoa, en noveno lugar de quejas, se debieron a la dilación en la atención de solicitudes sobre reclamos por cobros de impuesto predial e incumplimiento de pago de beneficios laborales como: vacaciones truncas y omisión de dar respuesta formal a solicitudes presentadas por administrados.

La Oficina Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo fue quejada por no contar con personal para realizar constataciones laborales. Así también, la EPS Selva Central tuvo quejas por facturación elevada en los recibos de servicios de agua y alcantarillado.

## 3.1.13. OFICINA DEFENSORIAL DE LA LIBERTAD

La Municipalidad Provincial de Trujillo es la institución que ocupa el primer lugar de las instituciones más quejadas, en especial por la falta de atención de las denuncias presentadas por los ciudadanos, la poca celeridad en los procedimientos administrativos sancionadores y la falta de atención a las solicitudes presentadas sobre diversos temas.

Las UGEL, en el segundo lugar, recibieron quejas por afectación al derecho al debido procedimiento, la dilación constante de los procedimientos administrativos disciplinarios, incumplimiento de obligaciones laborales como la demora en el pago de las remuneraciones de su personal y en el reconocimiento de la bonificación por preparación de clases y asignaciones por 20, 25 y 30 años de servicios, entre otras. Las quejas interpuestas contra los colegios estatales se debieron a afectaciones al derecho a la educación, derivadas principalmente de los condicionamientos en los procesos de matrícula y acceso al sistema educativo.

El sector Salud ocupa el cuarto y el quinto lugar del listado. Los establecimientos de atención médica adscritos al Gobierno Regional de La Libertad tuvieron como motivo central de las quejas la inadecuada organización administrativa, que dificulta el acceso a servicios de salud, sobre todo para la cobertura de atención médica para pacientes asegurados al SIS, y dificultades para acceder a medicamentos en las farmacias de los establecimientos. Por otra parte, en los centros asistenciales de EsSalud, los principales hechos investigados se debieron a las dificultades de los pacientes para acceder a una cita médica, así como el desabastecimiento de insumos médicos.

La empresa Sedalib S.A. se ubica en el sexto lugar, principalmente por la demora injustificada para reparar averías en el servicio y la interrupción injustificada del mismo.

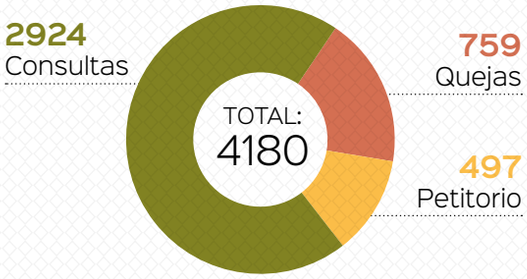
Contra la Gerencia Regional de Educación de La Libertad se registraron quejas por la afectación del derecho al debido procedimiento, sobre todo por la falta de celeridad en los procedimientos administrativos disciplinarios.

En el octavo lugar se encuentra la Municipalidad Distrital de Huanchaco, debido a la inejecución de sus propias resoluciones administrativas, así como afectaciones del derecho al debido procedimiento, derivadas de la falta de celeridad en los procedimientos administrativos sancionadores.

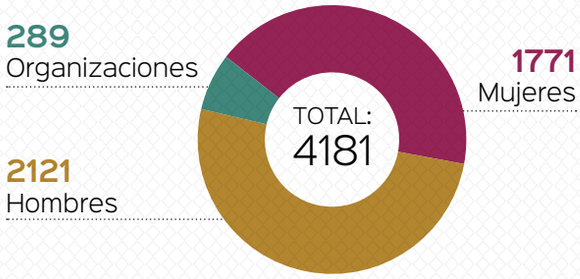
El Gobierno Regional de La Libertad fue quejado por la falta de envío de la información laboral a la Comisión Ad Hoc para la devolución de los aportes efectuados al Fondo Nacional de Vivienda (Fonavi). También se presentaron quejas por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a las solicitudes de los ciudadanos sobre diversos temas.

Finalmente, la empresa Hidrandina S.A. recibió quejas principalmente por la demora injustificada para reparar averías en el servicio y la interrupción injustificada del mismo.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

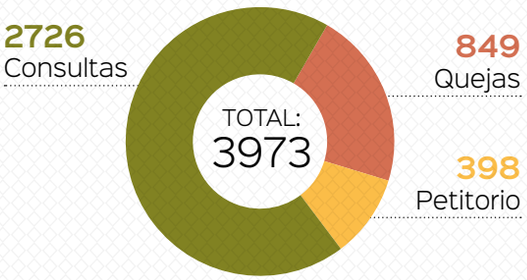
| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Municipalidad Provincial de Trujillo – La Libertad | 102 | 12,96% |
| 2 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región La Libertad | 63 | 8,01% |
| 3 | Intituciones educativas públicas – Región La Libertad | 48 | 6,10% |
| 4 | Establecimientos de atención médica – Región La Libertad | 33 | 4,19% |
| 5 | Centros asistenciales de EsSalud de Trujillo – La Libertad | 33 | 4,19% |
| 6 | Sedalib S.A. – Saneamiento | 26 | 3,30% |
| 7 | Dirección de Educación – Región La Libertad | 24 | 3,05% |
| 8 | Municipalidad Distrital de Huanchaco – La Libertad | 22 | 2,80% |
| 9 | Gobierno Regional de La Libertad | 22 | 2,80% |
| 10 | Emp. Reg. de Serv. Púb. de Electricidad Electro Norte Medio (Hidrandina) – Electricidad | 16 | 2,03% |
| 11 | Otros | 398 | 50,57% |
| Total | | 787 | 100,00% |

## 3.1.14. OFICINA DEFENSORIAL DE LAMBAYEQUE

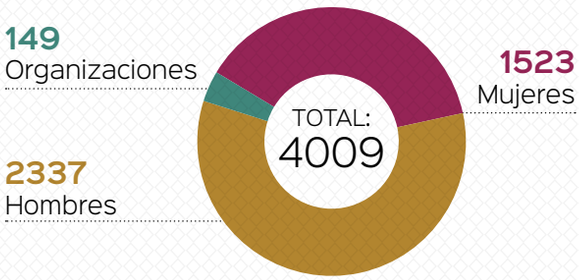
La Municipalidad Provincial de Chiclayo es la institución más quejada, sobre todo por la demora en la realización de peritajes y la liquidación para el reinicio de obras de saneamiento paralizadas, deficiente prestación del servicio de limpieza pública y de mantenimiento de parques y jardines, inejecución de resoluciones administrativas vinculadas al pago de beneficios sociales de los trabajadores, demora en el inicio de los procedimientos administrativos sancionadores contra locales que funcionan al margen de la ley y originan ruidos molestos, así como en resolver reclamos sobre tributos municipales.

Epsel Lambayeque registró quejas por la demora excesiva en atender los reclamos de continuos colapsos del sistema de alcantarillado, falta de mantenimiento a los hidrantes contra incendios ubicados en el Cercado del distrito de Chiclayo y de los pozos tubulares que abastecen de agua potable a 25 sectores de la región Lambayeque, y deficiente nivel de cloro residual en el agua de las piletas públicas ubicadas en diversos puntos de la región.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Municipalidad Provincial de Chiclayo – Lambayeque | 118 | 14,01% |
| 2 | Epsel S.A. – Saneamiento | 117 | 13,90% |
| 3 | Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri) | 70 | 8,31% |
| 4 | Centros asistenciales de EsSalud de Chiclayo – Lambayeque | 53 | 6,29% |
| 5 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Lambayeque | 28 | 3,33% |
| 6 | Establecimientos de atención médica – Región Lambayeque | 28 | 3,33% |
| 7 | Intituciones educativas públicas – Región Lambayeque | 24 | 2,85% |
| 8 | Establecimiento penal de Chiclayo I – INPE | 19 | 2,26% |
| 9 | Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Lambayeque | 17 | 2,02% |
| 10 | Intituciones educativas particulares – Región Lambayeque | 17 | 2,02% |
| 11 | Otros | 351 | 41,69% |
| Total | | 842 | 100,00% |

A la tercera institución más quejada, Cofopri, le presentaron quejas por la falta de programación de visitas de empadronamiento, pérdida de expedientes administrativos, deficiente servicio de atención al público y demora excesiva en emitir certificados catastrales.

Los centros asistenciales de EsSalud Lambayeque presentaron quejas por el continuo desabastecimiento de medicamentos e insumos, demora en la programación de citas médicas e intervenciones quirúrgicas, así como en el trámite de reembolso por gastos médicos, especialmente en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo y en el Hospital Naylamp I.

Las UGEL de la región, en quinto lugar del listado, fueron quejadas por la tardía distribución de materiales educativos en los Centros de Educación Básica Especial y la demora en el procedimiento de conversión de instituciones educativas de gestión municipal a instituciones educativas de diversos caseríos del distrito altoandino de Cañaris. Asimismo, la inejecución de resoluciones judiciales vinculadas al pago de obligaciones laborales por preparación de clases, entre otros, fueron motivo de reclamo.

En sexto lugar, los establecimientos de atención médica recibieron quejas por el desabastecimiento de medicamentos e insumos, falta de termómetro en las farmacias de los centros de salud de los distritos de Illimo e Incahuasi, los centros poblados de Laquipampa, Moyán y Uyurpampa de Incahuasi, y por la deficiente organización administrativa para la entrega de citas médicas.

Las instituciones educativas públicas han sido quejadas por el condicionamiento de la matrícula al pago de las cuotas de la Apafa en las instituciones educativas San José, Cosome y Miguel Muro Zapata, y por la demora en las investigaciones ante *bullying* o acoso escolar.

El Establecimiento Penitenciario de Chiclayo fue quejado por el deficiente servicio de salud, la demora en la evacuación de internos a los hospitales regionales para su atención médica, la dilación en el trámite de beneficios penitenciarios y la falta de implementación de la Ley N° 28683 de atención preferente en las filas durante los días de visitas.

La mayoría de las quejas contra la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se deben a la excesiva rotación y cambio de los funcionarios municipales; la inadecuada atención de los pedidos ciudadanos; la demora en el reinicio de las obras de saneamiento del sector San Carlos y de pavimentación del sector Garcés, donde se originan continuos colapsos de desagües; el deficiente sistema de recojo de residuos sólidos; y la falta de fiscalización a locales que originan ruidos molestos y realizan actividades comerciales sin contar con licencia.

Finalmente, las instituciones educativas privadas fueron quejadas por malos tratos a los estudiantes y condicionamiento al pago de deudas por mensualidades para la liberación del Siagie, la entrega de la libreta de notas y el certificado de estudios.

## 3.1.15. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA

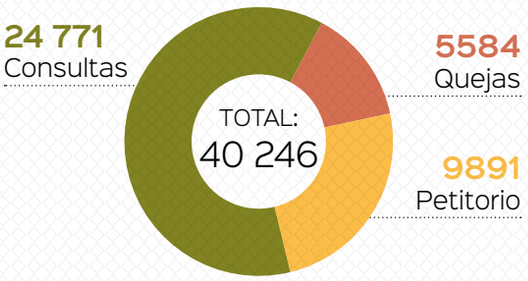
Las quejas más recurrentes contra el Ministerio de Economía y Finanzas se debierona la omisión de brindar atención a requerimientos de asignación presupuestaria para algunas entidades estatales, con la finalidad de cumplir con pagos relacionados a remuneraciones, pensiones y bonificaciones derivadas de la relación laboral.

En segundo lugar se encuentra la Oficina de Normalización Previsional, principalmente por la afectación al derecho al cumplimiento de las decisiones jurisdiccionales, como el pago de pensiones de los principales regímenes previsionales de los decretos legislativos N° 18846 y N° 19990, con el respectivo abono de pensiones devengadas e intereses legales. Una reincidencia de los hechos reportados fue el de casos en los que el juez aprueba el informe pericial (cálculo de los devengados e intereses legales) y ordena el pago de lo calculado en él; en estos casos la ONP interpone recurso impugnatorio, el cual es concedido sin efecto suspensivo, sin embargo, esperan el fallo del superior jerárquico antes de proceder al cumplimiento de lo ordenado.

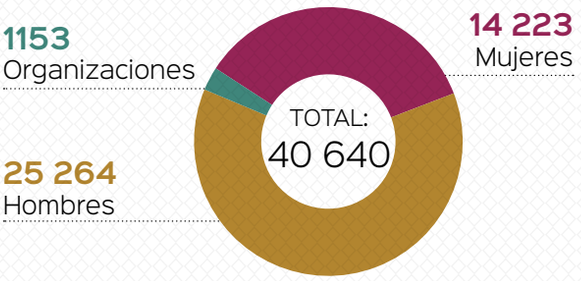
La Municipalidad Metropolitana de Lima ocupa el tercer lugar por quejas vinculadas a la omisión y/o demora de respuesta dentro del plazo legal a las solicitudes o escritos de los administrados; la inacción o demora en el trámite de denuncias vecinales por infracción de normas municipales, como el funcionamiento sin licencia de un establecimiento, construcciones o edificaciones sin la respectiva autorización; ruidos molestos; la afectación al debido procedimiento para la retención de bienes a los ambulantes que ejercían el comercio ambulatorio; la falta de pago por vacaciones truncas a aquellos trabajadores que se desempeñaron en el régimen administrativo de servicios regulado por el Decreto Legislativo N° 1057, entre otros.

Las quejas frecuentes contra el SAT se debieron a la afectación al derecho al debido procedimiento, principalmente por deficiencias en la notificación de resoluciones y respuestas a los ciudadanos relacionadas con papeletas de infracción de tránsito y actas de control, en especial aquellas referidas al inicio de procedimientos de ejecución coactiva sin notificación previa. Del mismo modo, las quejas se referían a la demora en resolver descargos, recursos impugnativos y solicitudes de verificación de cargo de notificación sobre papeletas de infracción de tránsito y actas de control.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) | 400 | 7,08% |
| 2 | Oficina de Normalización Previsional (ONP) | 383 | 6,78% |
| 3 | Municipalidad Metropolitana de Lima – Lima | 296 | 5,24% |
| 4 | Servicio de Administración Tributaria (SAT) | 249 | 4,41% |
| 5 | Ministerio de Salud (Minsa) | 230 | 4,07% |
| 6 | Seguro Social de Salud (EsSalud) | 172 | 3,05% |
| 7 | Tribunal Constitucional | 140 | 2,48% |
| 8 | Registro de Identificación y Estado Civil (Reniec) | 91 | 1,61% |
| 9 | Juzgado Civil de Lima | 91 | 1,61% |
| 10 | Red Asistencial Almenara | 87 | 1,54% |
| 11 | Otros | 3508 | 62,12% |
| Total | | 5647 | 100,00% |

En el quinto lugar, el Minsa recibió quejas en contra de los hospitales e institutos especializados y el Seguro Integral de Salud, en su mayoría por falta de medicamentos e insumos médicos que retardan las intervenciones quirúrgicas, la gran demanda por disposición de camas en determinadas especialidades como traumatología, neurología, UCI y otros. En el aspecto laboral, las quejas fueron por presunto incumplimiento de pago de pensión y remuneraciones en los hospitales y algunas redes de salud. Asimismo, el Instituto de Gestión de Servicios de Salud (IGSS) ha sido quejado en un número considerable debido a la omisión de efectuar el pago por prestaciones personales a ciudadanos en la Campaña Más Salud.

Como sexta institución más quejada se encuentra EsSalud, siendo los casos más recurrentes la demora en resolver las solicitudes de prestaciones económicas por sepelio, validación y pago por incapacidad temporal para el trabajo y subsidio por maternidad, así como los recursos impugnativos que se derivan de los mismos. A nivel laboral, las quejas estuvieron relacionadas a la afectación del derecho al debido procedimiento, esto es, excesiva dilación en resolver recursos impugnatorios en el trámite de otorgamiento de subsidios económicos por maternidad, lactancia, fallecimiento e incapacidad temporal, y en menor medida por hostilización laboral al personal de dicha entidad y por motivos previsionales como la dilación en el trámite de otorgamiento de pensión.

El Tribunal Constitucional fue quejado por la falta de celeridad procesal, principalmente en la tramitación de demandas interpuestas por adultos mayores en contra de la ONP por temas pensionarios.

La Reniec fue quejada, en su mayoría, por problemas de rectificación de datos por errores atribuibles al registrador y/o al ciudadano, y a procesos de depuración de identificación de ciudadanos que han generado múltiples inscripciones a nivel de DNI y de acta de nacimiento, así como por problemas de rectificación de estado civil para aquellas personas que por error (siendo convivientes) declararon ser casados.

En el caso del Poder Judicial, se registraron quejas por falta de celeridad procesal, siendo los más recurrentes los juzgados civiles constitucionales, comerciales y tributarios. Las dilaciones se presentan, en su mayoría, en la tramitación de acciones de amparo en la expedición de las sentencias y en dar proveído a los escritos presentados por las partes.

La Red Asistencial Almenara presentó quejas por presunta hostilización laboral y dilación en el trámite de otorgamiento de pensión de cesantía definitiva. En relación a los casos propiamente de salud, las quejas más frecuentes de debieron a la falta de disposición de camas para hospitalización, la demora en las intervenciones quirúrgicas, en la compra de medicamentos e insumos médicos, lo que ocasiona un retraso en las intervenciones quirúrgicas y, por ende, en el éxito del tratamiento.

## 3.1.16. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE

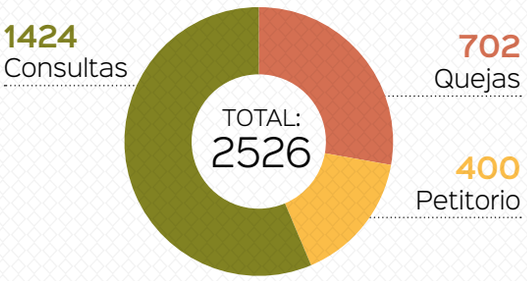
Las municipalidades distritales de Ate y San Juan de Lurigancho de Lima fueron las entidades con mayor incidencia de quejas. La Municipalidad de Ate presentó afectaciones por la imposición de multas debido a la constante fiscalización de la Subgerencia de Control Operaciones y Sanciones; la falta de respuesta a los pedidos formulados por la ciudadanía, en especial a las gerencias de Desarrollo Urbano (visación de planos), de Desarrollo Económico (emisión de licencias de funcionamiento) y de Desarrollo Humano (reconocimiento de asociaciones). La Municipalidad de San Juan de Lurigancho –pese  al esfuerzo de la nueva autoridad en mejorar las atenciones ciudadanas– no ha superado las deficiencias en la falta de celeridad para dar respuesta a los recursos administrativos; la nula o reducida fiscalización de locales comerciales; las respuestas parciales o incompletas de las denuncias; la inejecución de resoluciones de diferentes gerencias municipales; y la demora en la entrega de información pública.

Las quejas a Sedapal se debieron a los procesos de facturación por cobros excesivos; falta de atención y/o notificación de los reclamos dentro del plazo legal, y en la reposición de los sistemas de micromedición; interrupciones arbitrarias por las prestadoras de servicios de saneamiento; y demora en la reparación de las fallas en el servicio.

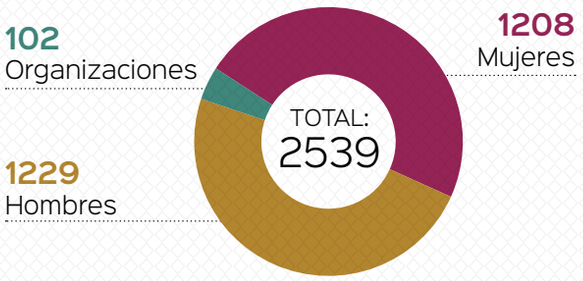
En cuarto lugar, la Municipalidad de Lurigancho–Chosica fue quejada debido a la deficiente fiscalización de locales comerciales, talleres, negocios y centros nocturnos; reclamos al cobro de impuesto predial y arbitrios; y falta de respuesta a los pedidos ciudadanos (visación de planos y reconocimiento de juntas directivas).

El sector Salud ocupa el quinto lugar, siendo los casos más preocupantes los malos tratos y la falta de información clara y oportuna sobre el estado de salud del paciente, el insostenido abastecimiento integral de medicamentos y equipos médicos; insuficientes recursos humanos; presuntas negligencias médicas; y demora en otorgar citas para especialidades y/o referencias en los establecimientos de salud.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Municipalidad Distrital de Ate – Lima | 82 | 11,42% |
| 2 | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho – Lima | 75 | 10,45% |
| 3 | Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal) | 53 | 7,38% |
| 4 | Municipalidad Distrital de Lurigancho-Chosica – Lima | 40 | 5,57% |
| 5 | Hospitales y centros médicos de Lima Metropolitana – Minsa | 27 | 3,76% |
| 6 | Comisarías – Dirección Territorial Lima VII | 27 | 3,76% |
| 7 | Fiscalía Provincial Penal – MP Lima | 26 | 3,62% |
| 8 | Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima | 24 | 3,34% |
| 9 | Municipalidad Distrital de San Luis – Lima | 24 | 3,34% |
| 10 | Municipalidad Distrital de El Agustino – Lima | 16 | 2,23% |
| 11 | Otros | 324 | 45,13% |
| Total | | 718 | 100,00% |

En el mismo nivel encontramos a las dependencias policiales de la zona, con indicadores que reflejan afectaciones vinculadas la falta de celeridad en la investigación y formalización de denuncias, y en la ejecución de resoluciones judiciales; y el incumplimiento de procedimientos especiales dentro de las investigaciones como la Ley para prevenir y erradicar la violencia contra la Mujer y los integrantes del grupo familiar (Ley Nº 30364).

El Ministerio Público fue quejado principalmente por la falta de implementación de la evaluación de pericias psicológicas tanto para mujeres como para menores, en el marco de la Ley Nº 30364; y por la dilación de las investigaciones preliminares, en especial delitos contra el patrimonio (usurpación).

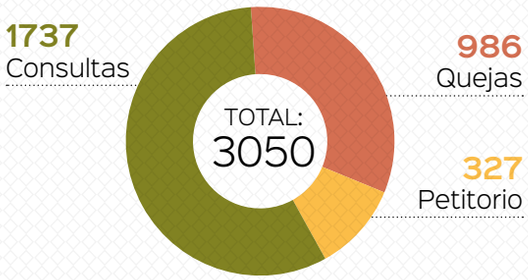
Finalmente encontramos a las municipalidades de Santa Anita, San Luis y El Agustino, por quejas a la falta de pago de beneficios sociales a trabajadores CAS y cesados; incumplimiento de pago de honorarios a personal SNP y contratos de locación de servicios; inadecuada interpretación de las excepciones detalladas en la Ley de Transparencia, lo que limita el acceso adecuado a la información pública; falta de respuesta a denuncias de la ciudadanía (ruidos molestos, venta irregular de licor y otros); y la falta de acciones de fiscalización en locales comerciales, negocios, mercados, centros de esparcimiento, además de la falta de mantenimiento de parques y jardines e intermitencia del servicio de limpieza pública.

## 3.1.17. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE

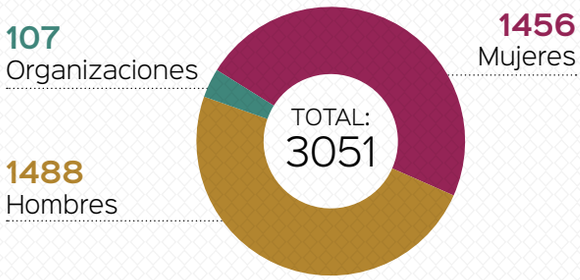
La entidad más quejada es la Municipalidad de San Martin de Porres, debido a la omisión o dilación en la atención de solicitudes en materia tributaria (prescripción de deuda tributaria, compensación de pago, cuestionamiento a cobranza coactiva) y la omisión o dilación en la atención de quejas y aplicación de procedimiento administrativo sancionador.

Sedapal Comas ocupa el segundo lugar de entidades más quejadas, debido a problemas de facturaciones, demora en la atención de reclamos, problemas técnicos, instalación de medidor, y aniegos de agua potable y alcantarillado. Conforme al Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento (Resolución de Consejo Directivo Nº 011-2007-SUNASS-CD), toda conexión de agua debe contar con su respectivo medidor en un plazo máximo de instalación de un mes. La intervención de la Defensoría permitió que los usuarios puedan cancelar sus facturaciones de acuerdo a su consumo (lectura), y no por asignación.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Municipalidad Distrital de San Martín de Porres – Lima | 114 | 11,40% |
| 2 | Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal) | 99 | 9,90% |
| 3 | Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL Nº 2) | 72 | 7,20% |
| 4 | Municipalidad Distrital de Comas – Lima | 67 | 6,70% |
| 5 | Municipalidad Distrital de Los Olivos – Lima | 59 | 5,90% |
| 6 | Municipalidad Distrital de Independencia – Lima | 45 | 4,50% |
| 7 | Municipalidad Distrital de Puente Piedra – Lima | 41 | 4,10% |
| 8 | Intituciones educativas públicas (UGEL Nº 2) | 39 | 3,90% |
| 9 | Municipalidad Distrital de Carabayllo – Lima | 35 | 3,50% |
| 10 | Hospitales y centros médicos de Lima Metropolitana – Minsa | 29 | 2,90% |
| 11 | Otros | 400 | 40,00% |
| Total | | 1000 | 100,00% |

Las municipalidades de Los Olivos, Comas, Independencia, Carabayllo, Puente Piedra recibieron quejas por incumplimiento de la labor de fiscalización en los locales comerciales e industriales que generan ruidos molestos o infringen otras obligaciones. En menor grado, tuvieron quejas por incumplimiento de pago de remuneraciones a ex trabajadores.

La Ugel Nº 2 fue quejada por el incumplimiento de pagos de obligaciones laborales (bonificación por preparación de clases, asignación por luto y sepelio, pago de remuneraciones) y por demora en la tramitación de expedientes (dilación, falta de respuesta); en muchos casos la entidad responde al ciudadano luego de nuestra intervención.

Los hospitales y centros médicos ocupan el décimo lugar del *ranking* de instituciones más quejadas, por diversos problemas y deficiencias.

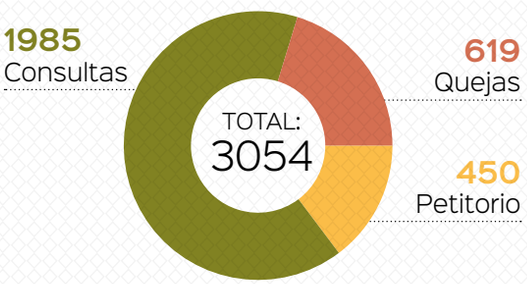
## 3.1.18. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR

Distintos gobiernos locales son las instituciones más quejadas, en general por omisión en brindar respuesta oportuna a denuncias administrativas referidas al funcionamiento irregular de diversos establecimientos, contaminación sonora y construcciones irregulares; deficiencias de la administración en las acciones de fiscalización y sanción; incumplimiento de los plazos para entregar información de carácter público y responder reclamos tributarios relacionados a la insatisfacción de los contribuyentes; e incumplimiento de las obligaciones laborales pendientes de pago.

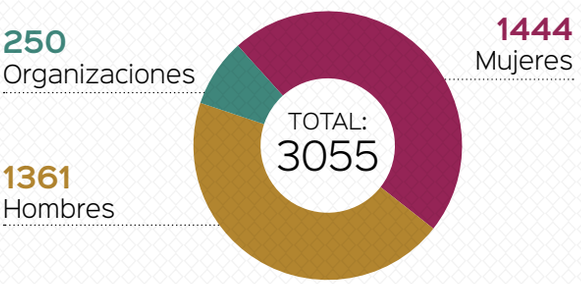
Las dependencias policiales de Lima Metropolitana Sur, en el cuarto lugar del listado de quejas, presentaron demoras en el trámite de las investigaciones de delitos diversos o casos de violencia familiar. La Defensoría del Pueblo ha iniciado intervenciones con la finalidad de impulsar investigaciones relacionadas con la desaparición de menores de edad, y así evitar posibles casos de trata.

La UGEL Nº 1 es la quinta entidad más quejada. Los temas que han requerido nuestra intervención están referidos al incumplimiento de obligaciones laborales de docentes y personal administrativo, específicamente: la omisión de pago por preparación de clases y por cumplimiento de 20, 25 y 30 años de servicio. Asimismo, se han presentado quejas por la dilación en la atención de denuncias formuladas por la comunidad educativa, tramitadas ante la Comisión Permanente de Procesos Administrativos Disciplinarios.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**



**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores – Lima | 60 | 9,63% |
| 2 | Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo – Lima | 59 | 9,47% |
| 3 | Municipalidad Distrital de Villa El Salvador – Lima | 51 | 8,19% |
| 4 | Comisarías – Dirección Territorial Lima VII | 32 | 5,14% |
| 5 | Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL Nº 1) | 32 | 5,14% |
| 6 | Intituciones educativas públicas – UGEL Nº 1 | 24 | 3,85% |
| 7 | Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal) | 23 | 3,69% |
| 8 | Municipalidad Distrital de Pachacámac – Lima | 19 | 3,05% |
| 9 | Hospitales y centros médicos de Lima Metropolitana – Minsa | 18 | 2,89% |
| 10 | Fiscalía Provincial Penal – MP Lima | 15 | 2,41% |
| 11 | Otros | 290 | 46,55% |
| Total | | 623 | 100,00% |

Las instituciones educativas públicas presentan problemas por una inadecuada infraestructura educativa; obstaculización de la continuidad en el sistema educativo por problemas presentados para formalizar la matrícula, debido a falta de documentación (documentos de identidad, certificados de notas) o a la liberación de los códigos Siagie en los colegios de procedencia; maltrato físico o psicológico; e incumplimiento de obligaciones laborales y hostilizaciones.

Sedapal fue quejada sobre todo por problemas en la facturación de los consumos; interrupciones del servicio; y falta de seguridad de sus instalaciones, que culminaron con inundaciones que afectaron propiedad privada. Asimismo, durante el último trimestre del año 2016, intervenimos en diversas ocasiones la playa Arica (Lurín) por el vertimiento al mar de aguas residuales no tratadas, en razón de disputas legales que impidieron a Sedapal hacer uso de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Nuevo Lurín.

Por otro lado, las quejas contra establecimientos de salud, principalmente los hospitales María Auxiliadora (Minsa), Uldarico Rocca y Guillermo Kaelin (EsSalud), se debieron a petitorios con vínculo directo a actuaciones médicas, en especial presuntas prácticas alejadas de una atención razonable o desabastecimiento de medicamentos. En los centros o puestos de salud, las quejas fueron por demora en el pago de personal contratado bajo la modalidad de locación de servicios y/o dilaciones en trámites iniciados por los trabajadores o usuarios disconformes con atenciones recibidas.

Finalmente, ante el Ministerio Público se han presentado quejas por dilación en el trámite de investigaciones preliminares, en especial sobre temas de familia.

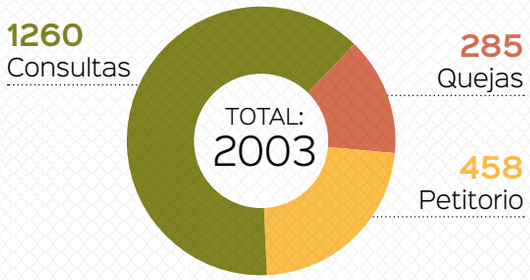
## 3.1.19. OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO

El sector Educación ocupa el primer lugar entre las instituciones más quejadas, debido a la falta de personal docente en las IEP, con mayor incidencia en la zona rural. También por afectación del proceso de matrícula, maltratos contra los escolares por parte de personal docente y problemas con la liberación de alumnos en el Siagie. Por su parte, la UGEL Loreto presentó reclamos por la dilación de brindar respuesta a los requerimientos de los docentes, e incumplimiento de pago de beneficio, pensión y bonificación.

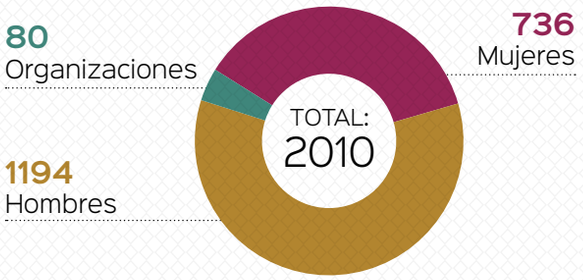
El Gobierno Regional de Loreto se encuentra en el segundo lugar de las instituciones más quejadas, sobre todo por la falta de atención de los pedidos de los ciudadanos que viven en zonas rurales referidos a apoyos sociales, incluso impidiéndoles la entrada a las instalaciones del Gobierno Regional.

Las comisarías ocupan el tercer lugar de entidades más quejadas, debido a demoras en la tramitación de denuncias, trato inadecuado hacia la ciudadanía y abandono de la dependencia, lo que imposibilita la atención oportuna.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región Loreto | 52 | 17,51% |
| 2 | Gobierno Regional de Loreto | 26 | 8,75% |
| 3 | Comisarías – Dirección Territorial Iquitos V | 16 | 5,39% |
| 4 | Municipalidad Provincial de Maynas –Loreto | 14 | 4,71% |
| 5 | Municipalidad Distrital de Urarinas – Loreto | 13 | 4,38% |
| 6 | Establecimientos de atención médica de Loreto (provincia) – Región Loreto | 12 | 4,04% |
| 7 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Loreto | 11 | 3,70% |
| 8 | Municipalidad Distrital de Punchana – Loreto | 9 | 3,03% |
| 9 | Jefatura Regional Iquitos – Reniec | 9 | 3,03% |
| 10 | Establecimientos de atención médica de Maynas – Región Loreto | 9 | 3,03% |
| 11 | Otros | 126 | 42,42% |
| Total | | 297 | 100,00% |

La Municipalidad Provincial de Maynas fue quejada por afectar el derecho al debido procedimiento en titulación de viviendas, prescripción adquisitiva de predio y clasificación socioeconómica para acceder a programas de apoyo social. Asimismo, por no garantizar la tranquilidad de los ciudadanos al no intervenir en establecimientos nocturnos que causan ruidos molestos, e incumplir el mejoramiento de espacios deportivos y el arreglo de las pistas.

En quinto lugar, la Municipalidad Distrital de Urarinas registró quejas de trabajadores referidas a falta de pago de mensualidades, y falta de respuesta a peticiones como reparación de locales escolares, pedidos de mobiliario escolar, electrificación, etc., realizadas por comunidades nativas que nunca reciben respuesta por escrito por parte de la autoridad municipal.

El sector Salud fue quejado principalmente por la falta de personal asistencial en los establecimientos de salud, insuficientes medicinas e insumos, actos irregulares como malas prácticas en el cumplimiento de sus funciones y mala atención de los servidores de salud. Por su parte, la Dirección Regional de Salud presentó reclamos en la dilación de brindar respuesta a los requerimientos de personal asistencial, así como por incumplimiento de la atención de equipos y falta de insumos médicos.

Las UGEL de Loreto fueron quejadas por irregularidades en la contratación de personal docente y en la expedición de las respectivas resoluciones directorales, que retardan el desplazamiento de dicho personal a las comunidades.

La Municipalidad Distrital de Punchana registró quejas relacionadas con apoyo social consistente en el pedido de volquetes de arena para evitar las inundaciones, reconocimiento de autoridades vecinales, y arreglo de pistas y ruidos molestos de centros recreacionales que no fueron intervenidos.

La Jefatura Regional de la Reniec recibió quejas por la dilación de brindar respuesta a los trámites de los usuarios afectados, quienes realizaron diferentes pedidos como: rectificaciones, cancelación, entrega de DNI, entre otros. Por su parte, las municipalidades provinciales y distritales de la región reclamaron por la dilación de brindar respuesta a los requerimientos por parte del registrador civil, debido al desconocimiento de la normativa vigente, que regula el correcto funcionamiento de los registros civiles: llenado de actas, inscripciones ordinarias y extemporáneas, rectificaciones, etc.

Por último, los establecimientos de salud de Maynas fueron quejados por falta de personal asistencial, medicinas e insumos; actos irregulares como malas prácticas en el cumplimiento de sus funciones y mala atención de los servidores de salud.

## 3.1.20. OFICINA DEFENSORIAL DE MADRE DE DIOS

Las instituciones educativas públicas ocupan el primer lugar en el *ranking* de quejas, principalmente por el condicionamiento de la matrícula a pagos y la ratificación del aporte a la Asociación de Padres de Familia (Apafa), y la falta de vacantes en las IE de la ciudad de Puerto Maldonado debido al alto crecimiento poblacional.

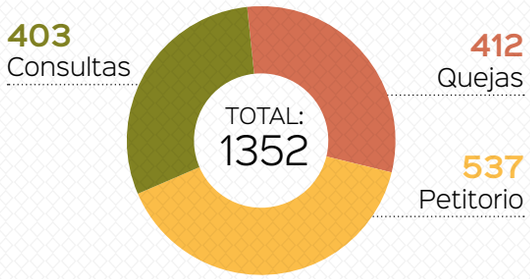
Los establecimientos de atención médica del Minsa y EsSalud fueron quejados sobre todo por el maltrato del personal médico, asistencial y administrativo hacia los pacientes y familiares.

La Municipalidad Provincial de Tambopata y el Gobierno Regional recibieron quejas mayoritariamente por la falta de atención a las solicitudes de acceso a la información y la omisión de dar respuesta por escrito a las peticiones ciudadanas dentro del plazo legal.

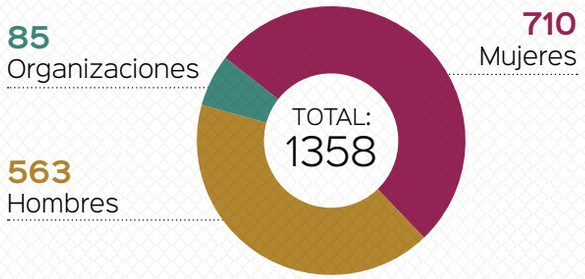
En el quinto lugar del listado, la Dirección Regional de Educación registró quejas debido a que las instituciones educativas exigieron requisitos no contemplados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la DRE durante el proceso de matrícula, como la constancia de no deudor de la Apafa y constancias de responsabilidad de los padres de familia.

Por su parte, las comisarías fueron quejadas debido a la negativa a recepcionar denuncias sobre violencia familiar, derivando a las ciudadanas al Centro de Emergencia Mujer.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región Madre de Dios | 71 | 16,59% |
| 2 | Establecimientos de atención médica – Región Madre de Dios | 39 | 9,11% |
| 3 | Municipalidad Provincial de Tambopata – Madre de Dios | 30 | 7,01% |
| 4 | Gobierno Regional de Madre de Dios | 30 | 7,01% |
| 5 | Dirección de Educación – Región Madre de Dios | 24 | 5,61% |
| 6 | Comisarías – Dirección Territorial Cusco X | 23 | 5,37% |
| 7 | Fiscalía Provincial Penal – MP Madre de Dios | 15 | 3,50% |
| 8 | Establecimiento Penal de Puerto Maldonado – INPE | 10 | 2,34% |
| 9 | Establecimientos de atención médica de Tambopata – Región Madre de Dios | 8 | 1,87% |
| 10 | Dirección de Salud – Región Madre de Dios | 8 | 1,87% |
| 11 | Otros | 170 | 39,72% |
| Total | | 428 | 100,00% |

## 3.1.21. OFICINA DEFENSORIAL DE MOQUEGUA

Las UGEL ocupan el primer lugar entre las instituciones más quejadas, sobre todo por el incumplimiento de obligaciones derivado de la falta de pago de bonificaciones por preparación de clases, reconocimiento de viáticos y vacaciones; no entregar información pública en el

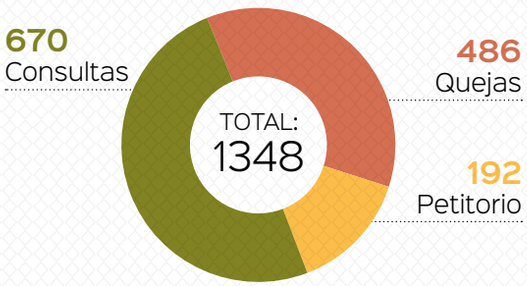
plazo legal o establecer costos de reproducción mayores a lo legalmente establecido, principalmente la UGEL Mariscal Nieto; por la demora en la entrega del material educativo; e incumplimiento de sus propios actos administrativos.

El Gobierno Regional registró quejas principalmente por la demora en la ejecución de proyectos de mejora de infraestructura de centros educativos financiados por esta entidad, incumplimiento de pago de remuneraciones y vacaciones, y reconocimiento de prestación de servicios.

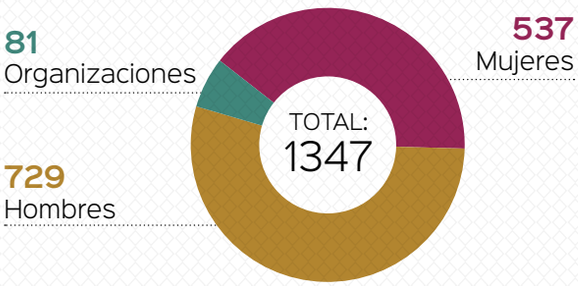
En tercer lugar, la Municipalidad Mariscal Nieto recibió quejas por la no atención de las solicitudes que presentan los ciudadanos; demora en la entrega de información de carácter público dentro del plazo legal; omisión de su deber de fiscalización de locales y del transporte público; e incumplimiento de pago de obligaciones laborales (remuneraciones y vacaciones truncas).

La EPS Moquegua fue quejada principalmente por problemas relacionados con el proceso de facturación, no asumir las reparaciones por daños a la propiedad derivado de filtraciones del agua potable, demora en la resolución de reclamos y no atención de pedidos de información de carácter público dentro del plazo legal o por negativa injustificada. Aunque en menor medida, la EPS Ilo se ubica en décimo lugar, siendo el principal motivo de queja las filtraciones de agua potable y la falta de reparación de la deficiencia.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Moquegua | 62 | 13,25% |
| 2 | Gobierno Regional de Moquegua | 61 | 13,03% |
| 3 | Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto – Moquegua | 50 | 10,68% |
| 4 | EPS Moquegua S.R.LTDA. – Saneamiento | 35 | 7,48% |
| 5 | Dirección de Salud – Región Moquegua | 19 | 4,06% |
| 6 | Municipalidad Provincial de Ilo – Moquegua | 17 | 3,63% |
| 7 | Intituciones educativas públicas – Región Moquegua | 17 | 3,63% |
| 8 | Emp. Regional de Servicio Público de Electricidad del Sur (Electrosur) – Electricidad | 11 | 2,35% |
| 9 | Red Asistencial Moquegua | 10 | 2,14% |
| 10 | EPS Ilo S.A. – Saneamiento | 10 | 2,14% |
| 11 | Otros | 176 | 37,61% |
| Total | | 468 | 100,00% |

Como resultado de las supervisiones a los establecimientos de salud se identificaron deficiencias en la infraestructura y mobiliario, principalmente en los establecimientos ubicados en la sierra de la región. Por ello, se requirió la intervención de la Gerencia Regional de Salud para la solución de los problemas. Asimismo, dicha Gerencia presenta quejas por el pago de bonificaciones en zonas rurales, falta de profesionales en postas de salud y demora en el trámite de procedimientos administrativos disciplinarios. De otro lado, en el caso de las redes de salud, se ha requerido nuestra intervención principalmente por el incumplimiento de pago de vacaciones truncas y problemas con el mantenimiento en la infraestructura.

Respecto a los centros educativos, que ocupan el séptimo lugar, nuestra intervención se debió a problemas por falta de material educativo, infraestructura deficiente y condicionamiento de matrícula.

Las quejas a Electrosur se centraron en problemas de interrupción del servicio y demora en el restablecimiento del servicio. Estas interrupciones se han presentado generalmente en las zonas rurales.

## 3.1.22. OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO

El sector Educación ocupa el primer y segundo lugar de las entidades más quejadas. Las quejas más recurrentes a las UGEL se debieron al no acompañamiento de los equipos del Servicio de Apoyo y Asesoramiento para la Atención de las Necesidades Educativas Especiales (Saanee) a los docentes a cargo de estudiantes con discapacidad en instituciones educativas, demora en la asignación de plazas docentes, incumplimiento en el pago del costo de energía eléctrica de algunos planteles y demora en la distribución de material educativo. Por su parte, las instituciones educativas estatales tuvieron quejas relacionadas a irregularidades en la asistencia de docentes o falta de mecanismos para controlarla, incumplimiento en la elaboración de instrumentos de gestión para prevenir violencia escolar, condicionamientos indebidos para la matrícula escolar, maltratos en contra de los escolares por parte del personal docente y dilaciones indebidas para trasladar a escolares en el sistema Siagie.

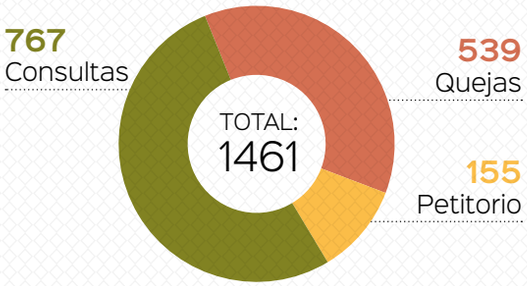
Los establecimientos de salud (puestos y centros de salud) de las provincias de Oxapampa, Pasco y Daniel Alcides Carrión se ubican en el tercero, cuarto y sexto lugar, respectivamente. El principal motivo de queja para estas entidades está referido a la inadecuada disposición de sus residuos sólidos hospitalarios, el hallazgo de medicamentos vencidos en stock de farmacia, la inoperatividad de sus sistemas de radiocomunicaciones, desabastecimiento de medicamentos y ausencia de personal en los establecimientos.

El Gobierno Regional de Pasco acumuló quejas relacionadas a demoras en la ejecución de obras de infraestructura educativa, salud y saneamiento, daños a la propiedad ocasionados por la ejecución de obras, incumplimiento de pago a personal contratado, así como por no entregar información pública dentro del plazo establecido por ley.

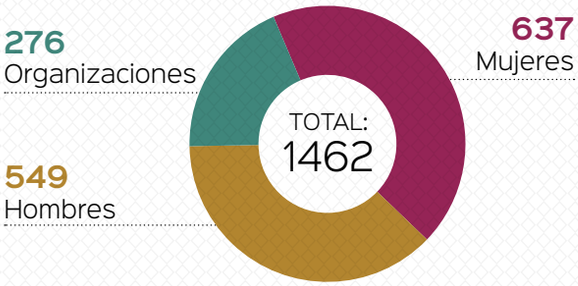
La Municipalidad Provincial de Pasco, en el séptimo lugar, registró reclamos por irregularidades en la supervisión de construcción de obras, no entregar información respecto a la clasificación socioeconómica de los recurrentes, no brindar información pública dentro del plazo establecido por ley, y no cumplir con pagar vacaciones truncas, CTS y otros beneficios a ex trabajadores municipales.

El octavo lugar lo ocupa la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, debido a descuentos indebidos realizados a personal docente y administrativo, demora en el pago de remuneraciones, así como por el no reconocimiento de las sustentaciones realizadas por un grupo de estudiantes de enfermería y obstetricia.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Pasco | 73 | 13,11% |
| 2 | Intituciones educativas públicas – Región Pasco | 73 | 13,11% |
| 3 | Establecimientos de atención médica de Oxapampa – Región Pasco | 51 | 9,16% |
| 4 | Establecimientos de atención médica de Pasco – Región Pasco | 49 | 8,80% |
| 5 | Gobierno Regional de Pasco | 36 | 6,46% |
| 6 | Establecimientos de atención médica de Daniel Alcides Carrión – Región Pasco | 29 | 5,21% |
| 7 | Municipalidad Provincial de Pasco – Pasco | 21 | 3,77% |
| 8 | Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión | 17 | 3,05% |
| 9 | Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco | 17 | 3,05% |
| 10 | Dirección de Salud – Región Pasco | 12 | 2,15% |
| 11 | Otros | 179 | 32,14% |
| Total | | 557 | 100,00% |

La Municipalidad Distrital de Yanacancha presentó quejas referidas a dilaciones indebidas en los procedimientos iniciados por los ciudadanos, daños a la propiedad causados por la ejecución de obras y por demoras en su ejecución. Finalmente, la Dirección Regional de Salud por demoras en el abono de las remuneraciones del personal, omisión de responder por escrito los pedidos efectuados, dilación en reparar refrigeradoras y otros equipos que utilizan los establecimientos de salud, necesarios para la conservación de vacunas y otros medicamentos.

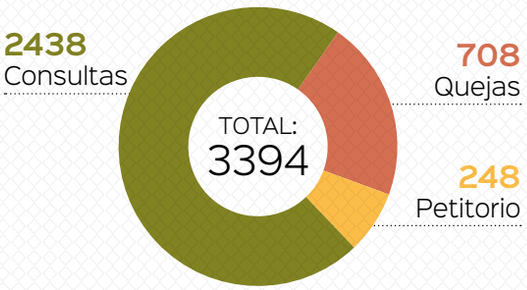
## 3.1.23. OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA

El sistema educativo conformado por las UGEL (primer lugar), las escuelas (tercer lugar) y la Dirección Regional de Educación (sexto lugar) aparecen en los primeros lugares de las entidades más quejadas. Los principales problemas lo constituyen la deficiente infraestructura de las escuelas rurales construidas con adobe y caña, a punto de colapsar y declaradas en alto riesgo por De-

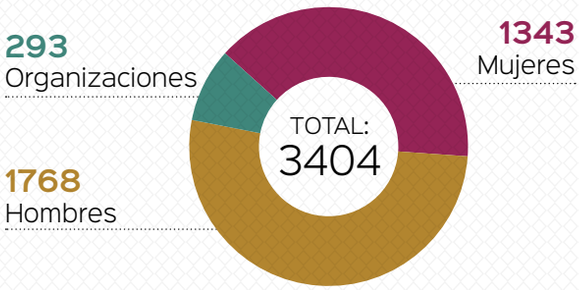
fensa Civil; la carencia de aulas; la no entrega oportuna de aulas prefabricadas; y la interrupción de los servicios básicos de agua y energía por falta de pago. En las escuelas, las quejas se dieron principalmente por la exigencia de cobros ilegales tanto al inicio como durante la prestación del servicio educativo (gastos administrativos varios y pago para servicios básicos) y condicionamiento de la matrícula al pago de la cuota de la Apafa. Igualmente, persisten los problemas de traslado de alumnos de instituciones educativas privadas a las estatales, ya que las primeras no culminan con el registro de información en el Siagie como mecanismo de presión para garantizar el cobro de las deudas educativas.

La EPS Grau S.A. mantiene a lo largo de los años supervisados por la Defensoría del Pueblo un alto nivel de quejas, sobre todo por fallas operativas del sistema de alcantarillado, lo que evidencia infraestructura deficiente y antigua en muchas localidades, aunado a que es necesario incrementar maquinaria y equipos para atender las emergencias, y poner mayor control y vigilancia por parte de la empresa al *service* encargado de reparar las fallas. Cabe destacar que los colapsos en las redes de alcantarillado generan el desborde y presencia de aguas servidas en los alrededores o dentro de las viviendas, lo que constituye un grave riesgo de contaminación que podría afectar la salud de la población.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Piura | 60 | 7,76% |
| 2 | EPS Grau S.A. – Saneamiento | 53 | 6,86% |
| 3 | Intituciones educativas públicas – Región Piura | 53 | 6,86% |
| 4 | Municipalidad Provincial de Piura – Piura | 46 | 5,95% |
| 5 | Dirección de Salud – Región Piura | 39 | 5,05% |
| 6 | Dirección de Educación – Región Piura | 38 | 4,92% |
| 7 | Gobierno Regional de Piura | 36 | 4,66% |
| 8 | Municipalidad Distrital de Castilla – Piura | 33 | 4,27% |
| 9 | Centros asistenciales de Piura (provincia) – Piura | 26 | 3,36% |
| 10 | Municipalidad Provincial de Sullana – Piura | 24 | 3,10% |
| 11 | Otros | 365 | 47,22% |
| Total | | 773 | 100,00% |

La Municipalidad Provincial de Piura, en cuarto lugar, tiene como principal motivo de queja la falta de respuesta a los diversos pedidos ciudadanos, así como la falta de atención y adopción de medidas de fiscalización ante las denuncias por el funcionamiento irregular de distintos establecimientos comerciales como: talleres de carpintería, soldadura y pintura; bares y cantinas; empresas de transportes y paraderos informales, que generan daños a la salud y la tranquilidad pública.

En el contexto del Fenómeno de El Niño, la OD Piura realizó supervisiones a escuelas. Se evidenció la necesidad de realizar labores de fumigación por parte de la Dirección Regional de Salud, dada la presencia de vectores que propician el dengue, malaria, zika y chikungunya. Asimismo, como problemática se han atendido casos de dengue y la disposición de residuos hospitalarios.

Igualmente, los establecimientos de salud, preferentemente de zonas rurales, presentan una deficiente infraestructura: paredes y techos rajados y con filtraciones, a consecuencia de las lluvias por el Fenómeno de El Niño; ambulancias en mal estado; equipos inoperativos como balanza pediátrica, congeladora con medidor de temperatura averiado, entre otras. Una situación especial que propició la intervención de nuestra entidad fue la declaratoria de emergencia del Hospital Santa Rosa (Minsa), establecimiento que mantiene graves problemas de carencia de equipos, espacios hacinados y falta de personal. Similar situación fue verificada por personal de la Defensoría en los hospitales de Sullana (Minsa) y Cayetano Heredia (EsSalud).

De otro lado, el Gobierno Regional de Piura aparece en el séptimo lugar en el *ranking*, por quejas derivadas de diversas situaciones que configuraban la amenaza o afectación de derechos, como la demora en la remisión de información a la Secretaría Técnica del Fonavi para determinar los beneficiarios con la devolución de aportes; deficiente infraestructura de la Aldea Infantil; retraso en la ejecución del Convenio con la Municipalidad Provincial de Piura para mejorar la transitabilidad de las pistas, entre otros. De otro lado, también se han reportado quejas contra el Gobierno Regional por la demora en resolver recursos impugnatorios y retraso en atender pedidos presentados ante Pro Rural, dependencia del Gobierno Regional encargada del saneamiento de predios rurales.

## 3.1.24. OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO

El sector Educación ocupa el primer lugar de las entidades más quejadas. Así, las UGEL de Puno, Chucuito, El Collao, Yunguyo, Huancané, Moho, Carabaya, Sandia y Crucero contienen reclamos frecuentes relacionados, en su mayoría, a la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, como destaques, reconocimiento de beneficios laborales, pago de CTS, preparación de clases, deudas reconocidas por subsidio de luto y sepelio (Decreto de Urgencia Nº 037); irregularidades vinculadas a la falta y tardanza del personal docente a clases; maltrato físico y psicológico a las y los estudiantes; afectaciones al derecho a la gratuidad de la educación; el condicionamiento para el acceso al sistema educativo; restricciones para continuar en el sistema educativo; y dilaciones indebidas para trasladar a escolares en el sistema del Siagie.

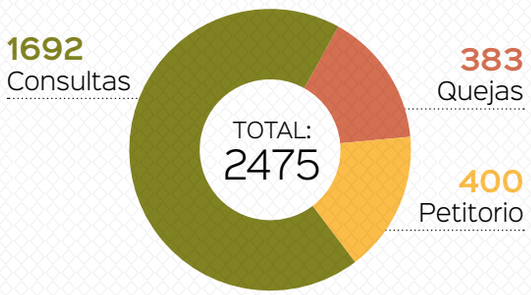
En el segundo lugar, la Municipalidad Provincial de Puno registró quejas por el acceso a la información pública, sobre todo por el incumplimiento del plazo para entregar la información, omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, y por último la vulneración de los derechos laborales, cuya afectación es por el incumplimiento de obligaciones laborales y prestaciones personales no reconocidas y/o no retribuidas.

El Gobierno Regional de Puno presentó reclamos por incumplimiento del plazo para entregar la información pública; a los portales de transparencia por información faltante, incompleta, desactualizada y/o incomprensible; vulneración del derecho de petición, sobre todo en casos de omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal; y vulneración de los derechos laborales de los administrados, sobre todo por el incumplimiento de obligaciones laborales y prestaciones personales no reconocidas y/o no retribuidas.

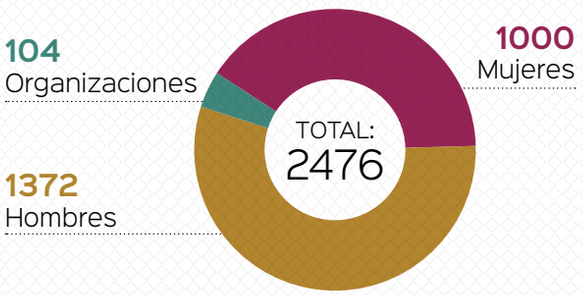
Electro Puno fue quejada por la negativa o demora injustificada para brindar y reparar las fallas técnicas del servicio eléctrico, cobros excesivos, ausencia e insuficiencia del alumbrado público en algunos lugares de la ciudad de Puno, ausencia de notificaciones al usuario para el cambio de medidores y demás actividades que realiza la empresa.

En el quinto lugar aparecen las instituciones educativas públicas, principalmente por la obstaculización de la continuidad en el sistema educativo, cobros por matricula y exigencia de aporte económico para cubrir gastos como fotocopias, maltrato físico y psicológico por parte de los docentes, auxiliares y directores.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Puno | 38 | 9,45% |
| 2 | Municipalidad Provincial de Puno – Puno | 32 | 7,96% |
| 3 | Gobierno Regional de Puno | 26 | 6,47% |
| 4 | Emp. Reg. de Servicio Público de Electricidad de Puno (Electro Puno) – Electricidad | 20 | 4,98% |
| 5 | Intituciones educativas públicas – Región Puno | 19 | 4,73% |
| 6 | Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri) | 15 | 3,73% |
| 7 | Emsa Puno S.A. – Saneamiento | 13 | 3,23% |
| 8 | Otras Direcciones – Región Puno | 12 | 2,99% |
| 9 | Superintend. de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) | 10 | 2,49% |
| 10 | Dirección de Educación – Región Puno | 10 | 2,49% |
| 11 | Otros | 207 | 51,49% |
| Total | | 402 | 100,00% |

La Cofopri ocupa el sexto lugar, por quejas hacia el derecho a la buena administración, sobre todo por afectaciones al debido procedimiento, inejecución de resoluciones administrativas y acceso a la información pública por incumplimiento del plazo de entrega, y vulneración de derecho de petición, originado por omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal.

En el séptimo lugar se ubica la EPS Emsa Puno S.A., quejada principalmente por la interrupción arbitraria o injustificada del servicio de agua; la negativa o demora injustificada para prestar el servicio; negativa a reparar daños ocasionados por desastres naturales o inducidos; maltrato al usuario; la calidad de agua potable; rotura de tuberías; cobros excesivos y falta de agua durante varios días.

En octavo lugar, dentro de otras direcciones, se considera a la Dirección Regional de Salud y a los establecimientos de salud de las redes de Chucuito, El Collao, Puno, Huancané, Yunguyo y el Hospital Manuel Núñez Butrón, principalmente por quejas ante la falta o ausencia de personal, irregularidades en el desplazamiento del personal, inadecuada organización administrativa que impide y retarda el acceso a los servicios de salud, la falta de consentimiento informado e información clara y completa respecto del tratamiento y/o medicamentos a emplear, desabastecimiento de medicamentos, cobros indebidos, maltrato físico o psicológico y omisión de dar respuesta en el plazo legal.

La Sutran ocupa el noveno lugar, por quejas relacionadas a afectaciones del derecho al debido procedimiento, sobre todo por la dilación en la emisión de respuestas e irregularidades en el ejercicio de la potestad sancionadora y el pago inoportuno por parte de la Foncat y la Afocat en casos de accidentes de tránsito.

La Dirección Regional de Educación tuvo como principal motivo de quejas el reconocimiento de beneficios laborales, el pago de CTS, preparación de clases, deudas reconocidas por subsidio de luto y sepelio (Decreto de Urgencia Nº 037) y acceso a la información.

### › MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE JULIACA

La Municipalidad Provincial de San Román fue la entidad más quejada, principalmente por la vulneración del derecho de petición (omisión de dar respuesta dentro del plazo establecido por ley), debido a la dilación en la atención de las peticiones de la ciudadanía y por el derecho al acceso a la información pública.

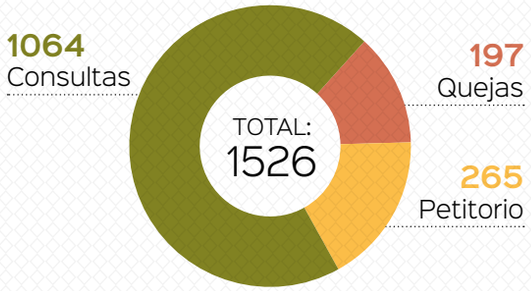
Las instituciones educativas fueron quejadas por condicionamientos indebidos al pago de los padres de familia, maltratos psicológicos y físicos, e irregularidades con respecto a la asistencia de personal docente. Las UGEL, en tercer lugar, registraron irregularidades vinculadas a la asistencia de personal, condicionamiento para el acceso al sistema educativo, obstaculización de la continuidad educativa, maltrato físico y/o psicológico y omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, debido a la dilación en la atención de las peticiones de la ciudadanía y al derecho al acceso a la información pública.

Las comisarías sectoriales y dependencias policiales de la jurisdicción del MAD de Juliaca son la cuarta institución más quejada. Uno de los principales motivos se debe a que desde principios del año 2016 hasta aproximadamente el mes de julio, los efectivos policiales de diferentes comisarías desconocían los alcances de la Ley Nº 30364, por lo que cometían faltas graves al no recepcionar las denuncias por violencia familiar, no respetando los principios de la citada ley.

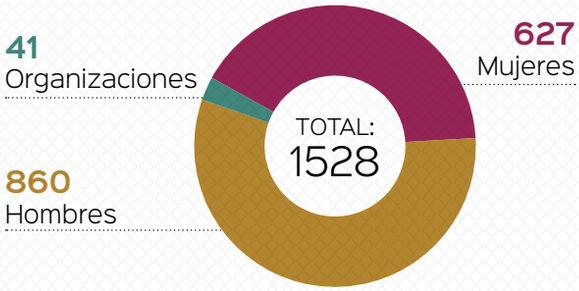
La empresa Electro Puno S.A.A. recibió quejas por el corte intempestivo de energía eléctrica, cobro excesivo en facturaciones y demora en la atención de solicitudes de atención de los usuarios del servicio público.

La ONP recibió quejas relacionadas con la adecuada atención a recurrente, situación que se agrava al tener en cuenta que son personas adultas mayores.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Municipalidad Provincial de San Román – Puno | 40 | 20,20% |
| 2 | Intituciones educativas públicas – Región Puno | 13 | 6,57% |
| 3 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Puno | 11 | 5,56% |
| 4 | Comisarías – Dirección Territorial Puno XII | 11 | 5,56% |
| 5 | Emp. Reg. de Servicio Público de Electricidad de Puno (Electro Puno) – Electricidad | 9 | 4,55% |
| 6 | Establecimientos de atención médica de San Román – Región Puno | 7 | 3,54% |
| 7 | Establecimientos de atención médica – Región Puno | 7 | 3,54% |
| 8 | Municipalidad Provincial de Azángaro – Puno | 6 | 3,03% |
| 9 | Oficina de Normalización Previsional (ONP) | 6 | 3,03% |
| 10 | Dirección de Salud – Región Puno | 6 | 3,03% |
| 11 | Otros | 82 | 41,41% |
| Total | | 198 | 100,00% |

La Municipalidad Provincial de Azángaro fue la octava entidad más quejada, principalmente por la vulneración de derechos laborales y falta de pago de mensualidades a los servidores públicos.

Las quejas de las entidades del sector Salud (hospitales, centros de salud y puestos de salud de las provincias de San Román, Azángaro, Melgar, Lampa y San Antonio de Putina) se dieron sobre todo por irregularidades en contrataciones y nombramientos de personal, cobros indebidos, desabastecimiento de medicamentos y falta o ausencia de personal.

## 3.1.25. OFICINA DEFENSORIAL DE SAN MARTÍN

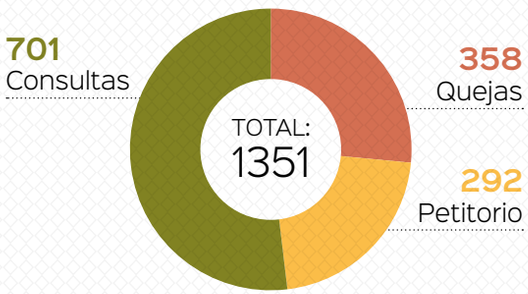
Las entidades más quejadas fueron las instituciones educativas públicas, especialmente las ubicadas en el Alto Mayo, que comprende a las provincias de Moyobamba y Rioja. Están relacionadas al abuso de funciones y al mal uso de bienes del estado: mala actuación de la administración, irregular desplazamiento de personal, irregularidades vinculadas al desplazamiento y asistencia

docente, obstaculizar la continuidad del servicio educativo, interrupción del servicio, actos que vulneran la libertad de indemnidad sexual, contaminación de residuos sólidos y maltrato físico.

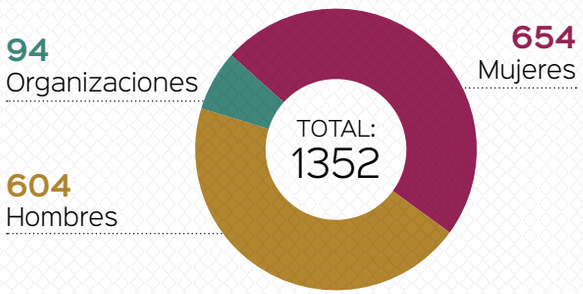
La crítica situación demandó la intervención de la Defensoría en las UGEL de Moyobamba y Rioja, para adoptar medidas correctivas y restablecer los derechos vulnerados. Fueron quejadas por mala actuación de la administración; irregularidades en las contrataciones en la UGEL Rioja, donde se advirtió que docentes no titulados y que no cumplían los requisitos exigidos en la Norma que regula el procedimiento, requisitos y condiciones para las contrataciones en el marco del contrato del servicio docente (Ley Nº 30328) ocupaban plazas orgánicas; irregularidades en el desplazamiento del personal; omisión de dar respuesta a peticiones; e incumplimiento de obligaciones laborales.

La Municipalidad Provincial de Moyobamba ocupa el tercer lugar entre las entidades más quejadas, por presunto abuso de funciones y mal uso de bienes del estado; mala actuación de la administración; incumplimiento del plazo para entregar información; omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal; contaminación de residuos sólidos, y otros.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región San Martín | 47 | 12,21% |
| 2 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región San Martín | 30 | 7,79% |
| 3 | Municipalidad Provincial de Moyobamba – San Martín | 29 | 7,53% |
| 4 | Gobierno Regional de San Martín | 20 | 5,19% |
| 5 | Establecimientos de atención médica de Moyobamba – Región San Martín | 18 | 4,68% |
| 6 | Establecimientos de atención médica de Rioja – Región San Martín | 13 | 3,38% |
| 7 | Juzgados de Paz de San Martín | 10 | 2,60% |
| 8 | Comisarías – Dirección Territorial Tarapoto IV | 10 | 2,60% |
| 9 | Municipalidad Distrital de Lagunas – Loreto | 8 | 2,08% |
| 10 | Establecimientos de atención médica del Datem del Marañón – Región Loreto | 8 | 2,08% |
| 11 | Otros | 192 | 49,87% |
| Total | | 385 | 100,00% |

El Gobierno Regional de San Martín fue quejado por presuntos actos de proselitismo, mala actuación de la administración y afectación del derecho al debido procedimiento.

El quinto y sexto lugar lo ocupan los establecimientos de salud de Moyobamba y Rioja, por mala actuación de la administración, inadecuada organización administrativa que retarda el acceso al servicio de salud, desabastecimiento de medicamentos, maltrato psicológico en el servicio, falta de personal o incumplimiento de registro de asistencia, y omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal.

Los juzgados de paz ubicados en los caseríos de las provincias de Moyobamba, Mariscal Cáceres y Alto Amazonas, y en el distrito de Lagunas (que por accesibilidad se encuentra en el ámbito de competencia de la Oficina Defensorial de San Martín), fueron quejados por mala actuación de la administración, al disponer antojadizamente el cierre de sus instituciones; no definir un horario de atención; no brindar el servicio a la población; no proceder conforme a sus atribuciones, dilatando las investigaciones preliminares e inobservando el principio de celeridad en el proceso.

Las comisarías de Moyobamba, del distrito de Soritor y del distrito de Nueva Cajamarca ocupan el octavo lugar en el *ranking* de instituciones más quejadas, por la mala actuación de la administración, negativa a recibir denuncias, detenciones en recintos comunes con adultos y obstáculos en el acceso a la administración de justicia.

La Municipalidad Distrital de Lagunas de la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, fue quejada por presunto abuso de funciones y mal uso de bienes del Estado, mala actuación de la administración y deficiencia en la prestación de servicios de limpieza. A fines del 2016, la población organizada como Comité Único de Lucha de Lagunas realizó una huelga en protesta contra la gestión de la autoridad edil, a quien se le atribuyó actos de prepotencia, malos manejos económicos, incumplimiento de obras, entre otros que han demandado la intervención de la Contraloría General de la República.

Finalmente, los establecimientos de salud de la provincia del Datem del Marañón de la región Loreto, registran quejas por maltratos en la prestación del servicio, mala actuación de la administración, desabastecimiento de medicamentos, falta de personal o incumplimiento de registro de asistencia y despidos inmotivados, quejas que han sido recepcionadas durante los desplazamientos de itinerancia de la Oficina Defensorial de San Martín.

### › MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE TARAPOTO

Las IEP ocupan el primer lugar de entidades más quejadas, siendo los temas más recurrentes el condicionamiento de la matrícula y la entrega de certificados de estudios al pago de cuotas o deudas a la Apafa u otros; seguido de la afectación a la continuidad educativa por motivos de repitencia; falta de vacantes; por credo religiosos de los padres; llegar tarde a clases; orientación sexual (alumna trans); inadecuada implementación de la estrategia paz escolar; maltratos físicos y psicológicos; e inasistencia del personal docente.

Las quejas registradas por la Municipalidad Provincial de San Martin se debieron a problemas ambientales por ruidos molestos en zonas mixtas de la ciudad (contaminación producida por empresas de carpintería y metal mecánica); falta de control en la venta ambulatoria de productos; entrega incompleta de información pública e incumplimiento del plazo para su entrega; cobros arbitrarios en contra del SAT Tarapoto respecto al derecho de trámite de solicitudes de acceso a la información pública; finalmente, por actualización y publicación incompleta de información del portal de transparencia estándar y por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a diversos pedidos ciudadanos.

En tercer lugar se ubican los establecimientos penitenciarios de Tarapoto y Pampas de Sananguillo por la demora en el traslado de los internos para la atención médica y en la atención externa; notificación deficiente a los internos (no adjuntan resolución de sanción); dilación en el trámite de so-

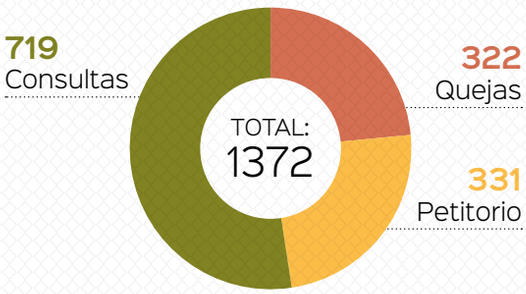
licitudes de traslados a otro establecimiento y de beneficios penitenciarios; afectación a la intimidad mediante prácticas de revisión corporal sin ropa durante las requisas; traslado al área de aislamiento sin sus respectivos útiles de limpieza y utensilios para la recepción de sus alimentos.

Las UGEL de San Martin registran quejas por la falta de respuesta a solicitudes de destaque o reasignación de docentes, excesiva demora en la atención de denuncias por irregularidades en el manejo de fondos para mantenimiento de locales escolares, y por maltrato físico y psicológico de estudiantes.

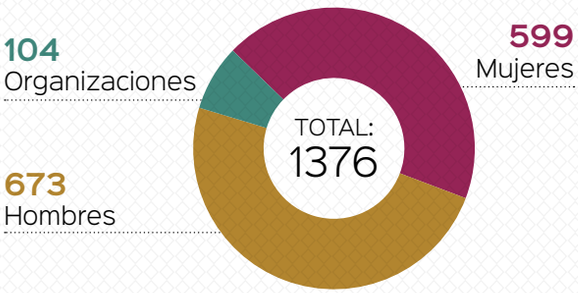
En quinto lugar se ubican las comisarías de la región policial de San Martín, con quejas vinculadas a la negativa de recepcionar denuncias de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar (violencia psicológica), deficiencias en la ejecución de las medidas de protección, y exigencia de requisitos no contemplados en el TUPA para la recepción de denuncia.

La Cofopri fue quejada por la demora en la atención de pedidos de corrección de error en el registro de la propiedad; demora en la rectificación administrativa de la titularidad del predio, áreas y linderos; demora en el trámite de correlación y traslado, y cambio de uso; y cobros indebidos para agilizar el trámite de saneamiento.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región San Martín | 53 | 14,36% |
| 2 | Municipalidad Provincial de San Martín – San Martín | 28 | 7,59% |
| 3 | Establecimiento penal de Tarapoto – INPE | 26 | 7,05% |
| 4 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región San Martín | 23 | 6,23% |
| 5 | Comisarías – Dirección Territorial Tarapoto IV | 13 | 3,52% |
| 6 | Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri) | 11 | 2,98% |
| 7 | Establecimientos de atención médica de Lamas – Región San Martín | 11 | 2,98% |
| 8 | Emapa San Martín – Saneamiento | 10 | 2,71% |
| 9 | Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad (Electro Oriente) – Electricidad | 9 | 2,44% |
| 10 | Dirección de Salud – Región San Martín | 9 | 2,44% |
| 11 | Otros | 176 | 47,70% |
| Total | | 369 | 100,00% |

En séptimo lugar se ubican los establecimientos de atención médica de la Provincia de Lamas, concentrándose en los distritos de Cuñumbuque, Zapatero, Shanao, Caynarachi, Tabalosos y Pinto Recodo, debido a cobros indebidos por servicio de ecografía y atención en el área de emergencia a las gestantes aseguradas; falta de publicación de la lista de precios de medicamentos; ausencia del libro de reclamaciones; falta de fotocheck para el personal; desabastecimiento de medicamentos y vacunas para influenza; desuso de equipos médicos (ecógrafo) e instrumental inadecuado (pinzas oxidadas); falta de equipos de esterilización y de equipo de cómputo; desorden en la farmacia por precaria infraestructura; y por la no asignación de puntaje a persona con discapacidad visual en concurso CAS.

La empresa Emapa San Martin recibió quejas por la demora para reparar fallas que ocasionaron el colapso del desagüe; contaminación de viviendas por aguas residuales debido a la falta de mantenimiento de la motobomba de retorno; falta de servicio de agua en los domicilios del distrito de La Banda de Shilcayo y Morales por la ruptura de tuberías; omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal a los pedidos de rectificación de titularidad en recibo de agua potable; abstención de ejecución de obra en terreno en litigio; y por cobrar el servicio pese a no brindarlo.

Electro Oriente fue quejada debido a la falta de seguridad de las instalaciones (postes del servicio de alumbrado público deteriorados, cables de tensión a corta distancia del suelo) y cobros excesivos en la facturación del servicio.

En décimo lugar se ubica la Dirección de Salud de la Región San Martin, específicamente por quejas vinculadas al Hospital Minsa II-2 Tarapoto por desabasteciendo de antiretrovirales para tratar a personas con VIH, inadecuado manejo de insumos médicos (oxígeno), falta de pago durante varios meses al personal tercerizado, conllevando a renuncias masivas y agudizando la situación del servicio, que ya era crítica, durante el segundo semestre. También se registraron quejas por maltrato verbal y desatención a asegurados del SIS.

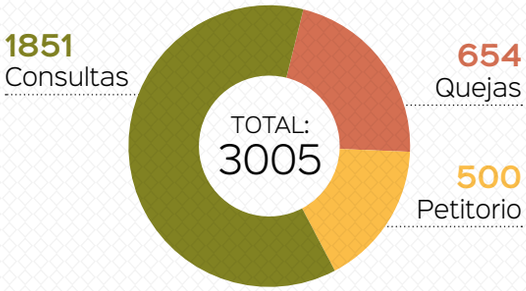
## 3.1.26. OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA

El Gobierno Regional de Tacna ocupó el primer lugar de la lista de instituciones con mayor número de quejas, relacionadas a las afectaciones del derecho al debido procedimiento: no expedir una respuesta formal comunicada o notificada en forma escrita, excediendo en algunos casos hasta en un año la petición de los ciudadanos, incumpliendo la Ley 27444.

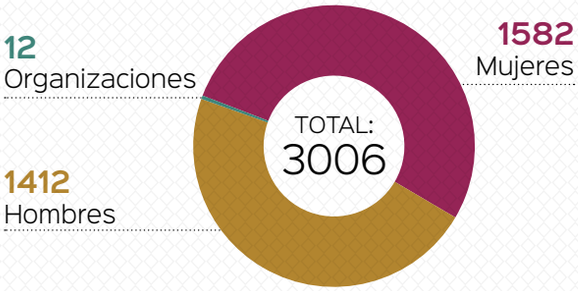
Las IEP, en especial las IE Champagnat del distrito de Tacna, IE Gerardo Arias Copaja y Jorge Chávez del Distrito Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, recibieron quejas por obstaculización al acceso al sistema educativo (limitado número de vacantes en el proceso de matrículas); maltrato físico y/o psicológico en la prestación del servicio educativo entre docente-alumno; inacción en la atención de casos de *bullying*; no recepción de las peticiones de los ciudadanos argumentando que no contaban con el Formulario Único de Trámites (FUT), y en otros casos se les requería el pago del valor de la fotocopia. La intervención de la Defensoría del Pueblo consiguió que las IE opten por brindar el FUT gratuitamente.

La Municipalidad Provincial de Tacna recibió quejas principalmente por no expedir una respuesta formal comunicada o notificada debidamente y en forma escrita; afectación a los derechos laborales, incumpliendo el pago de vacaciones truncas de los trabajadores que dejaron de laborar, argumentando que el pago estará sujeto a la disponibilidad presupuestal. Esta situación llevó a la OD Tacna a formular una nueva queja, logrando que se presupueste su pago y se establezca la afectación presupuestal para garantizar el pago de la obligación laboral.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Gobierno Regional de Tacna | 103 | 15,75% |
| 2 | Intituciones educativas públicas – Región Tacna | 79 | 12,08% |
| 3 | Municipalidad Provincial de Tacna – Tacna | 77 | 11,77% |
| 4 | Dirección de Educación – Región Tacna | 34 | 5,20% |
| 5 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Tacna | 33 | 5,05% |
| 6 | Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva – Tacna | 21 | 3,21% |
| 7 | Municipalidad Distrital de Pocollay – Tacna | 20 | 3,06% |
| 8 | Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna | 20 | 3,06% |
| 9 | Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza – Tacna | 20 | 3,06% |
| 10 | Red Asistencial Tacna | 18 | 2,75% |
| 11 | Otros | 229 | 35,02% |
| Total | | 654 | 100,00% |

La DIRE de Tacna ocupó el cuarto lugar en el *ranking* de las entidades más quejadas, en especial por la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal; el incumplimiento del plazo para entregar información pública; ausencia de la información exigida por ley en los portales web; falta de pago de los beneficios laborales por tiempo de servicios; y los subsidios por luto y sepelio (para la UGEL), según las disposiciones de la Ley de la Carrera Pública Magisterial. Desde hace años, este sector mantiene la tendencia a concentrar un número elevado de quejas en la región.

Las UGEL de Tacna fueron quejadas por el derecho al debido procedimiento –sobre todo por la demora en resolver el derecho de petición, irregularidades en la contratación y nombramiento de personal docente, recursos de reconsideración y apelación sobre temas diversos, así como por la dilación en las investigaciones a cargo de las comisiones de procedimientos administrativos sancionadores–, y por vulneración de los derechos laborales, al incumplir con el pago de bono escolar por alto rendimiento otorgado a los docentes.

La Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva ocupó el sexto lugar en el *ranking* de las entidades más quejadas, por el incumplimiento de pactos colectivos, los cuales generaron diversas peticiones que no fueron atendidas dentro del plazo legal. Luego de la intermediación de la Defensoría del Pueblo con el Titular del pliego y el Gerente Municipal se logró que se atendieran las respuestas con los compromisos de la entidad de honrar el cumplimiento de los pactos co-

lectivos. También se formularon quejas por la negativa de dar respuesta dentro del plazo legal. La intervención de la Defensoría logró revertir esta situación, debido a la disposición del nuevo Gerente municipal de atender oportunamente las respuestas a los ciudadanos.

La Municipalidad Distrital de Pocollay recibió quejas relacionadas al incumplimiento de obligaciones laborales, incumplimiento de pacto colectivo, incumplimiento del plazo para la entrega de información pública, adopción de excepciones no contempladas en la norma de acceso a la información pública, falta de respuesta a las peticiones de los administrados en el marco de la Ley 27444, omisión de respuestas por escrito en el plazo legal, vigencia del TUPA y afectación del debido procedimiento administrativo (visación de planos, procedimiento no contemplado en el tupa).

La Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa ocupó el octavo lugar por quejas relacionadas a la vulneración al derecho de acceso a la información pública, requisitos y cobros ilegales, omisión de dar respuesta en el plazo legal de las peticiones administrativas, incumplimiento de obligaciones laborales e incumplimiento del pacto colectivo.

La Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza fue quejada por omisión de dar respuesta en el plazo legal, no consignar el horario de atención al público e incumplimiento de normas administrativas: actualización de TUPA, publicación de TUPA, libros de reclamaciones e instalación de rampa de acceso a personas con discapacidad.

En el décimo lugar, la Red de Salud Tacna recibió quejas por la inadecuada organización administrativa que impide o retarda el acceso a los servicios de salud, donde no cuentan con ambientes para la atención de los pacientes para hospitalizarlos; por la demanda de asegurados; maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio de salud; negligencias médicas; y falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud.

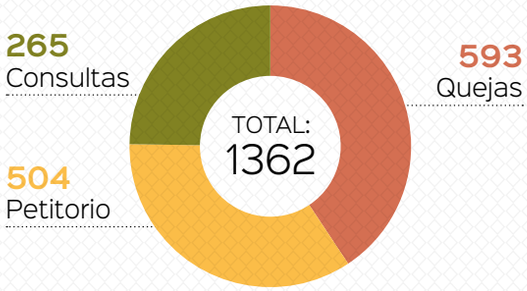
## 3.1.27. OFICINA DEFENSORIAL DE TUMBES

Las instituciones educativas públicas ocupan el primer lugar de las entidades más quejadas, por reclamos relacionados con la grave afectación de los derechos de los estudiantes a vivir sin violencia, reportándose hechos que afectan su permanencia en el aula por maltrato físico y psicológico, imposición de sanciones arbitrarias para los menores, irregularidades en la atención de las denuncias en casos de violencia sexual en agravio de menores fuera de las escuelas. Asimismo, se registraron quejas por cobros ilegales al inicio del año escolar y el condicionamiento de colegios privados a entregar las notas a los estudiantes que realizan un traslado a un centro de estudios del Estado.

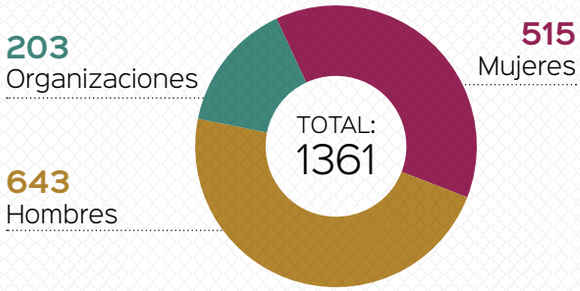
La Municipalidad Provincial de Tumbes fue quejada por reclamos relacionados a la gestión administrativa: demora en los trámites que realizan en la comuna; falta de acciones municipales para atender las denuncias frente al comercio ambulatorio y el tránsito urbano, ruidos molestos, funcionamiento de bares y cantinas; dilación en la entrega de información pública y transparencia en la gestión municipal; ausencia de funcionarios en la supervisión de obras públicas; y falta de pago de remuneraciones a los trabajadores de serenazgo y limpieza pública.

Las UGEL se ubican en el tercer lugar, por demora en la entrega de material educativo, irregularidades en la contratación de personal y movimientos de personal, irregularidades en la supervisión de la ejecución del presupuesto destinado al mantenimiento de la infraestructura educativa, y falta de transparencia en la gestión educativa por retraso en la entrega de información pública.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| N° | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Intituciones educativas públicas – Región Tumbes | 73 | 11,51% |
| 2 | Municipalidad Provincial de Tumbes – Tumbes | 70 | 11,04% |
| 3 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Tumbes | 69 | 10,88% |
| 4 | Gobierno Regional de Tumbes | 65 | 10,25% |
| 5 | Aguas de Tumbes S.A. – Saneamiento | 31 | 4,89% |
| 6 | Dirección de Educación – Región Tumbes | 28 | 4,42% |
| 7 | Municipalidad Provincial Contralmirante Villar – Tumbes | 25 | 3,94% |
| 8 | Establecimientos de atención médica – Región Tumbes | 22 | 3,47% |
| 9 | Municipalidad Provincial de Zarumilla – Tumbes | 15 | 2,37% |
| 10 | Dirección de Salud – Región Tumbes | 15 | 2,37% |
| 11 | Otros | 221 | 34,86% |
| Total | | 634 | 100,00% |

El Gobierno Regional de Tumbes registró quejas vinculadas a la ética pública, y el uso indebido de recursos y bienes del Estado: irregularidades en la supervisión de la ejecución de obras públicas y hechos que afectan el derecho al debido procedimiento, el incumplimiento de pagos de remuneraciones a los trabajadores y la inejecución de resoluciones jurisdiccionales.

En el quinto lugar, la EPS Aguas de Tumbes S.A. presenta reclamos vinculados a la calidad e interrupción excesiva del servicio básico, por serias deficiencias para intervenir de inmediato frente a la afloración de aguas residuales domésticas, la turbiedad en el agua potable y problemas en la facturación de recibos a los usuarios. Cabe indicar que Tumbes es la única región en el Perú que ha concesionado el servicio de agua y saneamiento.

La Dirección Regional de Educación de Tumbes registra quejas por falta de transparencia en la gestión educativa, afectaciones al debido procedimiento y casos relacionados con la falta de supervisión en la ejecución de obras de mejoramiento de la infraestructura educativa frente al periodo de lluvias.

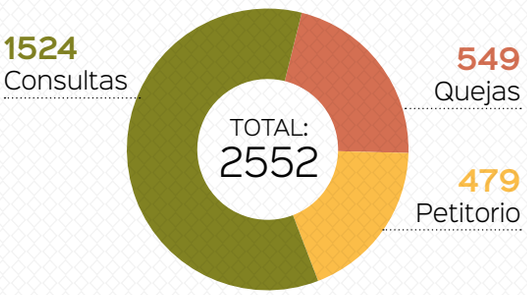
Los gobiernos locales de Contralmirante Villar y Zarumilla presentan reclamos por la falta de transparencia en la gestión municipal, al existir demora en la entrega de información pública. A ello se suman las quejas frente a la dilación u omisión de respuesta a los pedidos y denuncias por los problemas vinculados a la gestión de los residuos sólidos.

En el sector Salud se registran denuncias por irregularidades en las contrataciones de personal en el Hospital Regional de Tumbes y la Dirección Regional de Salud Tumbes, con casos en los que resultaron ganadores los familiares de los integrantes del comité de selección, sumado a las quejas vinculadas con la prestación del servicio a la salud en los servicios de emergencia por la falta de medicamentos e insumos de laboratorio y tópicos de emergencia.

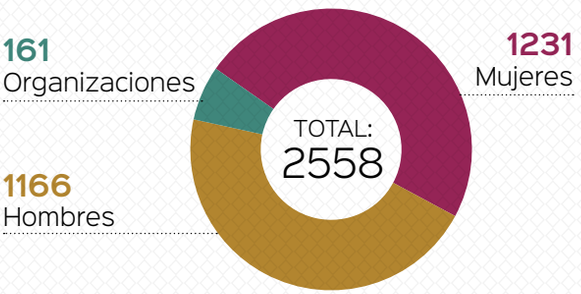
## 3.1.28. OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI

Las UGEL son las instituciones más quejadas, siendo los principales motivos las irregularidades en la asistencia de personal docente; las irregularidades en el desplazamiento de personal docente; la omisión de funcionarios para adoptar medidas correctivas; irregularidades en la distribución de material educativo; inadecuada infraestructura; cobros de cuotas de la Apafa y/o cobros administrativos dispuestos por la Dirección de la IE como requisito para acceder a la matrícula.

**CASOS ATENDIDOS**




**RECURRENTES ATENDIDOS**




**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS**

| Nº | Institución | Total | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Ucayali | 135 | 24,50% |
| 2 | Intituciones educativas públicas – Región Ucayali | 64 | 11,62% |
| 3 | Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali | 32 | 5,81% |
| 4 | Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) – Región Loreto | 22 | 3,99% |
| 5 | Dirección de Salud – Región Ucayali | 20 | 3,63% |
| 6 | Comisarías – Dirección Territorial Pucallpa VI | 19 | 3,45% |
| 7 | Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma (PNAE Qali Warma) | 17 | 3,09% |
| 8 | Jefatura Regional Pucallpa – Reniec | 17 | 3,09% |
| 9 | Gobierno Regional de Ucayali | 15 | 2,72% |
| 10 | Establecimientos de atención médica – Región Ucayali | 14 | 2,54% |
| 11 | Otros | 196 | 35,57% |
| Total | | 551 | 100,00% |

Las quejas contra la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo se presentaron por no cumplir con brindar respuesta a los pedidos de transparencia y acceso a la información, así como por la falta de atención a los pedidos por escrito de los ciudadanos, los cuales se dan por diferentes motivos: solicitudes para limpieza pública, constancias de posesión y emisión de resoluciones administrativas.

En quinto lugar, la Dirección Regional de Salud fue quejada por la falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud, y desabastecimiento o escasez de medicamentos. En los Establecimientos de Salud de Coronel Portillo, el motivo es por el insuficiente número de personal de salud contratado, sobre todo para prestar servicio en los puestos de salud de las zonas rurales, en donde encontramos como único responsable a un técnico en enfermería.

Respecto a la Dirección Territorial Pucallpa VI, las quejas presentadas fueron por la negativa en la recepción de denuncias en las comisarías, así como por la dilación en la realización de las diligencias y la falta de información a los ciudadanos sobre el estado actual de sus denuncias.

Qali Warma, en séptimo lugar, fue quejada por la demora en la entrega de los productos alimenticios a las IE, y problemas administrativos generados para la adjudicación de los proveedores. En algunos casos, sobre todo en las IE de zona rural, se advirtió que no cumplían con la entrega total de los productos.

En octavo lugar, las quejas contra la Reniec Pucallpa se debieron a la falta de correcta información a los usuarios sobre el estado de los trámites, así como por la dilación en la entrega de los documentos de identidad.

Las quejas contra el Gobierno Regional de Ucayali se presentaron por incumplimiento de plazo para brindar información de acuerdo a las Ley N° 27806, la mala o inadecuada condición de la infraestructura de las instituciones educativas, sobre todo de zona rural, y por despidos inmotivados o fraudulentos del personal CAS.



# 3.2. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COOPERACIÓN CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Nuestro mandato constitucional señala el deber de la administración pública de dar cuenta de sus acciones relacionadas a las investigaciones e intervenciones defensoriales. Aunque el 67% respondieron, entregamos al Congreso de la República una lista de casos relevantes de incumplimiento manifiesto del 33% restante.

## 3.2.1. OFICINA DEFENSORIAL DE ANDAHUAYLAS

Nombre del funcionario: Narciso Campos Truyenque
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas
Número de expediente: 46–2016
Recurrente: Bertha Norma Aparco Cuaresma

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 042-2016-DP/OD-APUR/M-AND del 4 de marzo del 2016 | Se solicitó información sobre el pago de la contraprestación de la recurrente. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 054-2016-DP/OD-APUR/M-AND del 7 de abril del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Acta de intervención defensorial del 28 de octubre del 2016 | Se recomendó que en el plazo más breve se nos informe sobre las acciones dispuestas. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 213-2016-DP/OD-APUR/M-AND del 21 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Narciso Campos Truyenque
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas
Número de expediente: 600–2016
Recurrente: Norka Marleny Vargas Altamirano

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 133-2016-DP/OD-APUR/M-AND del 6 de setiembre del 2016 | Se solicitó información sobre el pago de la contraprestación de la recurrente. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 187-2016-DP/OD-APUR/M-AND del 15 de noviembre del 2016 | ` | Omisión de respuesta |
| Acta de intervención defensorial del 28 de octubre del 2016 | Se recomendó que en el plazo más breve se nos informe sobre las acciones dispuestas. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 213-2016-DP/OD-APUR/M-AND del 21 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Narciso Campos Truyenque
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas
Número de expediente: 635–2016
Recurrente: Kary Mishell Malca Fernández

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 137-2016-DP/OD-APUR/M-AND del 12 de setiembre del 2016 | Se solicitó información sobre el pago de la contraprestación de la recurrente. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 188-2016-DP/OD-APUR/M-AND del 15 de noviembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Acta de intervención defensorial del 28 de octubre del 2016 | Se recomendó que en el plazo más breve se nos informe sobre las acciones dispuestas. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 213-2016-DP/OD-APUR/M-AND del 21 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |

| Nombre del funcionario: Narciso Campos Truyenque<br>Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas<br>Número de expediente: 725–2016<br>Recurrente: Ronny Samuel Díaz Tello | | |
|---|---|---|
| **Número de oficio u otra actuación defensorial** | **Información solicitada o actitud requerida** | **Conducta del funcionario** |
| Oficio N° 179-2016-DP/OD-APUR/M-AND del 21 de octubre del 2016 | Se solicitó información sobre el pago de la contraprestación del recurrente. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 202-2016-DP/OD-APUR/M-AND del 23 de noviembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Acta de intervención defensorial del 28 de octubre del 2016 | Se recomendó que en el plazo más breve se nos informe sobre las acciones dispuestas. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 213-2016-DP/OD-APUR/M-AND del 21 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |

## 3.2.2. OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA

| Nombre del funcionario: Pedro José Choque Pilco<br>Cargo: Juez de Paz del Pueblo Joven Progresista<br>Número de expediente: 1210–2016<br>Recurrente: Julia Cuba Quispe | | |
|---|---|---|
| **Número de oficio u otra actuación defensorial** | **Información solicitada o actitud requerida** | **Conducta del funcionario** |
| Oficio N° 1363-2016-DP/OD-AQP del 12 de mayo del 2016 | Se solicitó información sobre el supuesto maltrato a persona adulta mayor y dilación en el proceso de obligación de dar suma de dinero. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 2051-2016-DP/OD-AQP del 21 de julio del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 2678-2016-DP/OD-AQP, del 29 de setiembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información y se recomendó cumplir con el deber de cooperación. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Jhon Michael Bellido Flores
Cargo: Alcalde Distrital de Puyca
Número de expediente: 2481–2016
Recurrente: De oficio
Afectada: Población del distrito de Puyca

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 1363-2016-DP/OD-AQP del 12 de mayo del 2016 | Se solicitó información sobre la implementación del Centro Integral del Adulto Mayor. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 2051-2016-DP/OD-AQP del 21 de julio del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 2678-2016-DP/OD-AQP del 29 de setiembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información y se recomendó cumplir con el deber de cooperación. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Manuel Enrique Vera Paredes
Cargo: Alcalde Distrital de Cerro Colorado
Número de Expediente: 1172–2016
Recurrente: Eleana Marín Izquierdo

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 1311-2016-DP/OD-AQP del 5 de mayo del 2016 | Se solicitó información sobre el supuesto maltrato de una regidora contra la recurrente. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1519-2016-DP/OD-AQP del 27 de mayo del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 2079-2016-DP/OD-AQP del 25 de julio del 2016 | Se reiteró el pedido de información y se recomendó cumplir con el deber de cooperación. | Omisión de respuesta |
| Visita a la Municipalidad para entrevistarse con procurador en el mes de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | El procurador indica que en tres días brindará respuesta. |

Nombre del funcionario: Jaime Casquino Escobar
Cargo: Alcalde Provincial de Condesuyos
Número de expediente: 1439–2016
Recurrente: De oficio
Afectada: Población de la provincia de Condesuyos

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 1539-2016-DP/OD-AQP del 30 de mayo del 2016 | Se solicitó información sobre la falta de la ventanilla para la atención preferencial en el municipio. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 2102-2016-DP/OD-AQP del 1 de agosto del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 2924-2016-DP/OD-AQP del 17 de octubre del 2016 | Se reiteró el pedido de información y se le recomendó cumplir con el deber de cooperación. | Omisión de respuesta |
| Comunicación telefónica del 2 de diciembre del 2016 con la Secretaría General de la Municipalidad | Se reiteró el pedido de información. | Informa que responderá a la brevedad posible. |

Nombre del funcionario: Manuel Enrique Vera Paredes
Cargo: Alcalde Distrital de Cerro Colorado
Número de expediente: 318–2016
Recurrente: De oficio
Afectados: Trabajadores ediles fonavistas

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 430-2016-DP/OD-AQP del 12 de febrero del 2016 | Se solicitó información sobre el requerimiento de la Secretaria Técnica de Apoyo a la Comisión Ad Hoc sobre trabajadores que contribuyeron al Fonavi. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1112-2016-DP/OD-AQP del 13 de abril del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Reunión con el encargado de planillas el 8 de junio del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Informa que se viene procesando información y se compromete a enviarla en diez días. |
| Reunión con el encargado de planillas el 10 de agosto del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Informa que se designó al personal especializado para recabar información sobre los trabajadores fonavistas. |
| Oficio N° 2382-2016-DP/OD-AQP del 31 de agosto del 2016 | Se comunicó incumplimiento del deber de colaboración. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Richard Hitler Ale Cruz
Cargo: Alcalde Distrital de Islay
Número de expediente: 3409–2016
Recurrente: De oficio
Afectada: Población del distrito de Islay

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 2517-2016-DP/OD-AQP del 12 de setiembre del 2016 | Se solicitó información sobre la nulidad de la papeleta de infracción vehicular del Alcalde de Punta de Bombón. | Omisión de respuesta |
| Comunicación telefónica con Mesa de partes el 18 de octubre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Se nos informa que el caso se encuentra en Gerencia de Transportes. |
| Comunicación telefónica con la Gerencia de Transportes del Municipio el 20 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información: nos informan que el expediente pasó a asesoría jurídica. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: José Alberto Carnero Taborga
Cargo: Alcalde Distrital de Ocoña
Número de expediente: 891–2016
Recurrente: Víctor Ceferino Ascue Alvarado

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Entrevista con el Alcalde y el asesor legal el 30 de marzo del 2016 | Se solicitó información sobre el exceso de plazo en la atención del pedido de acceso a la información pública del recurrente. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1148-2016-DP/OD-AQP del 22 de abril del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 2296-2016-DP/OD-AQP del 16 de agosto del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: José Alberto Carnero Taborga
Cargo: Alcalde Distrital de Ocoña
Número de expediente: 892–2016
Recurrente: Víctor Ceferino Ascue Alvarado

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Entrevista con el Alcalde y el asesor legal el 30 de marzo del 2016 | Se solicitó información sobre el exceso de plazo en la atención del pedido de acceso a la información pública del recurrente. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1149-2016-DP/OD-AQP del 22 de abril del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 2300-2016-DP/OD-AQP del 16 de agosto del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |

## 3.2.3. OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO

Nombre del funcionario: Julián Mayta Cruz
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Taray
Número de expediente: 1093–2016
Recurrente: Eli Farfán Quispe

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 608-2016-DP/OD-Cusco del 17 de agosto del 2016 | Se solicitó información sobre la falta de pago por los servicios prestados por el recurrente. | Omisión de respuesta |
| Comunicación telefónica con el Alcalde el 27 de setiembre del 2016 | Se solicitó se nos remita respuesta al pedido de información. | Se informó que enviarán la respuesta por escrito. |
| Oficio N° 90-2016-DP/OD- Cusco del 8 de noviembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1028-2016-DP/OD-Cusco del 19 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |

| Nombre del funcionario: Pío Alfredo Jurado Huarsaya<br>Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Oropesa<br>Número de expediente: 423–2016<br>Recurrente: Guadalupe Huarancca García | | |
|---|---|---|
| **Número de oficio u otra actuación defensorial** | **Información solicitada o actitud requerida** | **Conducta del funcionario** |
| Oficio N° 415-2016-DP/OD-Cusco del 30 de mayo del 2016 | Se solicitó información sobre la petición de apertura de la calle de la recurrente. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 656-2016-DP/OD-Cusco del 2 de setiembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Comunicación telefónica con el Alcalde el 19 de setiembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Se informó que nos brindaría respuesta en dos semanas. |
| Oficio N° 872-2016-DP/OD-Cusco del 3 de noviembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Comunicación telefónica con el Procurador el 1 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Se informó que nos brindaría respuesta en cinco días. |

## 3.2.4. OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCAVELICA

| Nombre del funcionario: Ángel Rolando Chancha Cabrera<br>Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Huancavelica<br>Número de expediente: 2265–2016<br>Recurrente: De oficio | | |
|---|---|---|
| **Número de oficio u otra actuación defensorial** | **Información solicitada o actitud requerida** | **Conducta del funcionario** |
| Oficio N° 801-2016-DP/OD-HVCA del 12 de agosto del 2016 | Se recomendó que se inicie un procedimiento sancionatorio al Director por permitir una conciliación en un caso de agresión del auxiliar contra un estudiante. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1092-2016-DP/OD-HVCA del 18 de octubre del 2016 | Se reiteró el pedido de información respecto a la implementación de nuestras recomendaciones. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1183-2016-DP/OD-HVCA del 7 de noviembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información y se comunicó el incumplimiento del deber de colaboración. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Ángel Rolando Chancha Cabrera
Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huancavelica
Número de expediente: 2504–2016
Recurrente: De oficio

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 847-2016-DP/OD-HVCA del 24 de agosto del 2016 | Se recomendó iniciar un procedimiento sancionatorio al Director por haber arrendado las instalaciones de la IE para la celebración de un matrimonio (fuera de fines educativos). | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1091-2016-DP/OD-HVCA del 18 de octubre del 2016 | Se reiteró el pedido de información respecto a la implementación de nuestras recomendaciones. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1184-2016-DP/OD-HVCA del 7 de noviembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información y se comunicó la falta de cumplimiento del deber de cooperación. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Carlos Hugo Aroni Quispe
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Capillas
Número de expediente: 2003–2016
Recurrente: De oficio

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 823-2016-DP/OD-HVCA/SS.PP del 19 de julio del 2016 | Se recomendó la implementación del Libro de Reclamaciones. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 922-2016-DP/OD-HVCA/SS.PP del 12 de setiembre del 2016 | Se reiteraron nuestras recomendaciones. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1137-2016-DP/OD-HVCA/SS.PP del 31 de octubre del 2016 | Se comunicó la falta de cumplimiento del deber de cooperación. | Omisión de respuesta |
| Comunicación telefónica con el Alcalde en noviembre del 2016 | Se solicitó reunión con el Alcalde. | Omisión de respuesta |

| Nombre del funcionario: Julio Villaviciencio Gutiérrez<br>Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Juan<br>Número de expediente: 2391–2016<br>Recurrente: De oficio | | |
|---|---|---|
| **Número de oficio u otra actuación defensorial** | **Información solicitada o actitud requerida** | **Conducta del funcionario** |
| Oficio N° 818-2016-DP/OD-HVCA/SS.PP del 17 de agosto del 2016 | Se recomendó la implementación del Libro de Reclamaciones. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 981-2016-DP/OD-HVCA/SS.PP del 18 de octubre del 2016 | Se reiteraron nuestras recomendaciones. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1147-2016-DP/OD-HVCA/SS.PP del 14 de noviembre del 2016 | Se comunicó la falta de cumplimiento del deber de cooperación. | Omisión de respuesta |
| Comunicación telefónica con el Alcalde en noviembre del 2016 | Se solicitó reunión con el Alcalde. | Omisión de respuesta |

## 3.2.5. OFICINA DEFENSORIAL DE ICA

| Nombre del funcionario: Eusebio Alfonso Canales Velarde<br>Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Nazca<br>Número de expediente: 134–2016<br>Recurrente: Lucila Guillermina Medina Lara | | |
|---|---|---|
| **Número de oficio u otra actuación defensorial** | **Información solicitada o actitud requerida** | **Conducta del funcionario** |
| Oficio N° 0311-2016-DP/OD-ICA del 29 de marzo del 2016 | Se solicitó información sobre la negativa a recepcionar declaraciones juradas de pagos de autoevalúo de la recurrente. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 0581-2016-DP/OD-ICA del 13 de mayo del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 0634-2016-DP/OD-ICA del 7 de junio del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 0716-2016-DP/OD-ICA del 13 de mayo del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Entrevista con el Gerente de la Secretaría General el 26 de setiembre del 2016 | Se solicitó dar respuesta al pedido de la recurrente en diez días hábiles. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1296-2016-DP/OD-ICA del 19 de octubre del 2016 | Se comunica el incumplimiento del deber de cooperación. | Respuesta irrelevante |
| Oficio N° 1413-2016-DP/OD-ICA del 18 de noviembre del 2016 | Se hizo de conocimiento la derivación del caso a la Primera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Nazca por la presunta comisión de abuso de autoridad y omisión de funciones. | Omisión de respuesta |

## 3.2.6. OFICINA DEFENSORIAL DE JUNÍN

Nombre del funcionario: Boris Erasmo Olivera Espejo
Cargo: Jefe de la Oficina Desconcentrada de Control Interno del Distrito Fiscal de Junín
Número de expediente: 3795–2015
Recurrente: Nilda Marcelo Anco Dávila

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 1282-2015-DP/OD-JUNÍN-DDHH del 30 de noviembre del 2015 | Se solicitó información sobre la queja presentada por la recurrente contra una fiscal. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 0137-2016-DP/OD-JUNÍN-DDHH del 25 de enero del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 0500-2016-DP/OD-JUNÍN-DDHH del 6 de mayo del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |

## 3.2.7. MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE LA MERCED

Nombre del funcionario: Oscar Laureano Alania
Cargo: Director de IE N° 30750 Corazón de Jesús del distrito de Tapo
Número de expediente: 604–2016
Recurrente: De oficio
Afectado: Estudiantes de la IE N° 30750

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 0260-2016-DP/OD-JUNIN/M-LM del 1 de julio del 2016 | Se recomendó implementar las disposiciones establecidas en la Ley N° 29719 e informarnos sobre los casos de violencia y acoso entre estudiantes. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 0465-2016-DP/OD-JUNIN/M-LM del 12 de setiembre del 2016 | Se reiteró la recomendación. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 0620-2016-DP/OD-JUNIN/M-LM del 22 de noviembre del 2016 | Se comunicó la falta de cumplimiento del deber de cooperación. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Fernando Polanco Hinostroza
Cargo: Director Ejecutivo de la Red de Salud de Chanchamayo
Número de expediente: 651–2016
Recurrente: Francis Violeta Moran Guerra

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 278-2016-DP/OD-JUNIN/M-LM del 8 de julio del 2016 | Se solicitó información sobre el procedimiento de no renovación del Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la recurrente. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 376-2016-DP/OD-JUNIN/M-LM del 16 de agosto del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 0433-2017-DP/OD-JUNIN/M-LM del 9 de setiembre del 2016 | Se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación. | Omisión de respuesta |
| Entrevista con la Oficina de Asesoría Legal de la Red de Salud de Chanchamayo el 13 de octubre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Informó que el 27 de octubre del 2016 se brindará respuesta. |
| Entrevista con la Oficina de Asesoría Legal de la Red de Salud de Chanchamayo el 2 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información en base al acta del 13 de octubre del 2016. | Informó que mediante Proveído Legal N° 455-2016 del 8 de noviembre del 2016 se remitieron los actuados a la Oficina de Recursos Humanos a fin de brindar respuesta. |
| Entrevista con el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos de la Red de Salud el 2 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Se comprometió en brindar respuesta el 23 de diciembre del 2016. Omisión de respuesta. |

## 3.2.8. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA

Nombre del funcionario: Verónica Muñoz Sánchez
Cargo: Gerente de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital Penal
Número de expediente: 17006–2016
Recurrente: Javier José Pérez Huari

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 847-2016-DP/OD-LIMA/DESC del 4 de agosto del 2016 | Solicitó información sobre la falta de pago de vacaciones truncas del recurrente. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1066-2016-DP/OD-LIMA/DESC del 28 de setiembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Diversas gestiones ante la Gerencia Municipal el 21 de octubre, 6 y 9 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Se informó que se revisaría el caso. |

Nombre del funcionario: José Luis Echevarría Escribens
Cargo: Gerente General del Ministerio Público
Número de expediente: 015964–2016
Recurrente: Mariela Aliaga Sihuas

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 792-2016-DP/OD-LIMA/DESC del 19 de julio del 2016 | Solicitó información sobre la falta de pago por los servicios prestados por la recurrente en la Oficina de Imagen Institucional del Ministerio Público. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 961-2016-DP/OD-LIMA/DESC del 30 de agosto del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 428-2016-DP/OD-LIMA/DESC del 19 de setiembre del 2016 | Se recomendó ordenar el pago de la recurrente y se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación. | Omisión de respuesta |
| Visita al Ministerio Público el 10 de octubre del 2016 | Se solicitó información sobre el cumplimiento de nuestras recomendaciones. | Se nos informó que la Oficina de Imagen Institucional no ha validado la información pertinente respecto al pago reclamado por la recurrente. |
| Oficio N° 0516-2017-DP/OD-LIMA del 20 de diciembre del 2016 | Se instó al Gerente General del Ministerio Público el cumplimiento de nuestra recomendación. | Omisión de respuesta |

Nombre de las funcionarias: Milagros Sánchez Torrejón y Lucy Nancy Olivares Marcos
Cargo: Gerencia Central de Prestaciones de Salud del Seguro Social de Salud (EsSalud)
Número de expediente: 5317–2015 y 20474–2016
Recurrente: Carlos Honorio Medel Herrada

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 426-2016-DP/OD-LIMA del 17 de agosto del 2016 | Se recomendó resolver las apelaciones contra la negación de reembolso por atenciones extra hospitalarias. | Omisión de respuesta |
| Reunión con la Gerente de Prestaciones de Salud y otros funcionarios el 15 de setiembre del 2015 | Se les manifestó la importancia de implementar un procedimiento de reembolso por gastos extra institucionales y la resolución de todos los casos que tienen pendientes. | Se comprometieron a acatar las recomendaciones y brindar respuesta. |
| Oficio N° 330-2016-DP/OD-LIMA del 6 de setiembre del 2016 | Se reiteró la recomendación. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Hugo Ramírez Sotomayor
Cargo: Gerente de Procedimientos y Sanciones de la Sutran
Número de expediente: 13580–2016 y otros
Recurrente: Varios

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Correo electrónico al Gerente de Procedimientos y Sanciones el 17 de junio del 2016 | Se solicitó información sobre las acciones dispuestas para resolver once pedidos de prescripción. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 239-2016-DP/OD-LIMA-SP del 28 de setiembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Correo electrónico al Gerente de Procedimientos y Sanciones el 9 de noviembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Diversas visitas realizadas a la sede central de la Sutran, siendo la última el 11 de noviembre del 2016. | Se reiteró el pedido de información. | El asesor legal de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones nos brindó alcances del Expediente N° 13580-2016, por ser el más antiguo, quedando pendiente los demás. Se nos indicó que en el transcurso de los días se brindaría respuesta a los demás pedidos de información. |

## 3.2.9. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE

Nombre del funcionario: Ronald Eulogio Fuertes Vega
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Luis
Número de expediente: 9399–2016
Recurrente: Lina Yapuchura Gómez

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 485-2016-DP/OD-LIMA-ESTE del 10 de mayo del 2016 | Solicitó información sobre el pago por los servicios prestados por la recurrente. | Omisión de respuesta |
| Correos electrónicos al asesor del Alcalde el 4, 15 de julio y 4 de agosto del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 0700-2016-DP/OD-LIMA-ESTE del 12 de agosto del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Correo electrónico al Alcalde el 29 de setiembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información y se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación. | Omisión de respuesta |
| Reunión con el Gerente Municipal el 10 de octubre del 2016 | Se solicitó urgente respuesta al pedido de la recurrente. | Se compromete a solicitar información a la Gerencia de Administración. |
| Correo electrónico enviado al Gerente Municipal el 26 de octubre del 2016 | En atención de la reunión sostenida el 10 de octubre del 2016, se solicitó información. | Omisión de respuesta |
| Entrevista con la Gerente de Administración Municipal el 15 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Informa que derivó el caso a la Gerencia de Presupuesto para ver disponibilidad presupuestal, el mismo que ha sido reiterado el 28 de noviembre del 2016, sin ningún resultado. |

Nombre del funcionario: Hugo Fredy Gonzáles Carhuavilca
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huarochiri–Matucana
Número de expediente: 1068–2016
Recurrente: Edwin Gómez Quispe

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 600-2016-DP/OD-LIMA-ESTE del 24 de junio del 2016 | Se recomendó resolver el recurso de reconsideración del recurrente. | Omisión de respuesta |
| Correo electrónico enviado al Secretario General el 3 y 5 de octubre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Entrevista con el señor Oswaldo Merino Espinal, Gerente Municipal, el 13 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Se comprometió a ubicar el expediente y proporcionar inmediata respuesta. |

## 3.2.10. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE

Nombre del funcionario: José Paredes
Cargo: Jefe de Planillas de la UGEL N° 02
Número de expediente: 1142–2016
Recurrente: Fernando Zavaleta Espinoza

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 735-2016-DP/OD-LIMA-NORTE del 1 de julio del 2016 | Solicitó información sobre los motivos por los descuentos bajo el ítem OF.110-15RRINC2406*HUEL/5179-13HRA. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 998-2016-DP/OD-LIMA-NORTE del 1 de setiembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Visita realizada a la UGEL el 2 y 7 de setiembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Nos informaron que el expediente se encontraba en el área de planillas. |
| Entrevista con la funcionaria del Área de Planillas el 6 de octubre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Información parcial: el oficio enviado se encontraba con el Jefe de Planillas desde el 7 de julio del 2016. |
| Visita al Jefe del Área de Planillas el 6 de octubre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Se negó a recibirnos y a darnos cualquier información. |
| Visita a la Dirección de la UGEL el 2 y 6 de octubre del 2016 | Informar sobre la conducta del funcionario y se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación. | El asesor nos informó que el Jefe de Planillas nos enviará la respuesta. |

Nombre del funcionario: Miguel Ángel Saldaña Reátegui
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Comas
Número de expediente: 21339–2016
Recurrente: Ana María Tello Chávez

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 1083-2016-DP/OD-LIMA-NORTE del 16 de setiembre del 2016 | Se recomendó reconstruir el expediente administrativo extraviado, se investigue el hecho y determine responsabilidades. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1442-2016-DP/OD-LIMA-NORTE del 21 de noviembre del 2016 | Se solicitó información sobre el cumplimiento de las recomendaciones. | Omisión de respuesta |
| Entrevista con el Subgerente de Planeamiento Urbano y Catastro el 25 de noviembre del 2016 | Se reiteró pedido de información y se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación. | Se nos informó que el 2 de diciembre del 2016 se brindaría respuesta. Omisión de respuesta. |

## 3.2.11. OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA

Nombre del funcionario: Armando Arévalo Zeta
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Sechura
Número de expediente: 109–2016
Recurrente: Rudecindo Julca Ramírez
Afectado: Vecinos de la calle Las Peñitas

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 103-2016-DP/OD-PIU del 5 de febrero del 2016 | Se solicitó información sobre la reubicación de las familias de la calle Las Peñitas, en base al Informe Técnico N° 011-2014-MPS-GSCDC. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 520-2016-DP/OD-PIU del 1 de julio del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Mediante el Oficio N° 330-2016-MPS-A del 5 de agosto del 2016, nos remitieron información irrelevante (expediente distinto del requerido). |
| Oficio N° 873-2016-DP/OD-PIU del 4 de noviembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Walter Aguilar Marchena
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Lagunas
Número de expediente: 266–2016
Recurrente: De oficio

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 147-2016-DP/OD-PIU del 23 de febrero del 2016 | Se solicitó información sobre la solicitud de acceso a la información pública de la Secretaría Técnica de Apoyo a la Comisión Ad Hoc. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 515-2016-DP/OD-PIU del 20 de junio del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Comunicación telefónica con la Gerente de la Municipalidad | Se solicitó dar atención al pedido de acceso a la información. | Omisión de respuesta |
| Informe de Responsabilidad Oficio y fecha | Se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: José Luis Chozo Calvay
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Salitral
Número de expediente: 290–2016
Recurrente: De oficio

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 142-2016-DP/OD-PIU del 8 de febrero del 2016 | Se solicitó información sobre la solicitud de acceso a la información pública de la Secretaría Técnica de Apoyo a la Comisión Ad Hoc. | Omisión de respuesta |
| Entrevista con la Jefa del Área de Recursos Humanos el 31 de mayo del 2016 | Se recomendó dar atención al acceso a la información por la Secretaría Técnica de Apoyo a la Comisión Ad Hoc. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 682-2016-DP/OD-PIU del 31 de agosto del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Entrevista con el Gerente Municipal el 14 de setiembre del 2016 | Se solicitó dar atención al pedido de acceso a la información. | Omisión de respuesta |
| Informe de Responsabilidad | Se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Pascual Vílchez Cárcamo
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de Colán, provincia de Paita
Número de expediente: 293–2016
Recurrente: De oficio

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 140-2016-DP/OD-PIU del 8 de febrero del 2016 | Se solicitó información sobre la solicitud de acceso a la información pública de la Secretaría Técnica de Apoyo a la Comisión Ad Hoc. | Omisión de respuesta |
| Entrevista con el Gerente Municipal Distrital de Pueblo Nuevo de Colán el 25 de abril del 2016 | Se recomendó dar atención al acceso a la información por la Secretaría Técnica de Apoyo a la Comisión Ad Hoc. | Omisión de respuesta |
| Entrevista con el Gerente Municipal el 26 de mayo del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 686-2016-DP/OD-PIU del 31 de agosto del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Entrevista con el Jefe del Área de Recursos Humanos el 12 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Informe de Responsabilidad | Se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Carlos Távara Polo
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Sullana
Número de expediente: 707–2016
Recurrente: Wilfredo Viera Winchonlong
Afectado: David Boris Noé Olaya

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 348-2016-DP/OD-PIU del 20 de abril del 2016 | Se solicitó información sobre el pedido del recurrente. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 560-2016-DP/OD-PIU del 11 de junio del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Comunicación telefónica con la Oficina de Estudios y Proyectos de la Municipalidad | Se reiteró el pedido de información. | Se nos informó que daría respuesta a los requerimientos. |
| Se envió correo electrónico al Gerente Municipal. | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1104-2016-DP/OD-PIU del 30 de diciembre del 2016 | Se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación. | Remisión del Oficio N° 001-2017/MPS del 11 de enero del 2017, con información irrelevante. |

## 3.2.12. MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE PUQUIO

Nombre del funcionario: Pedro Fidel Quispe Márquez
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Sancos
Número de expediente: 1–2016
Recurrente: Julián Romero Quispe
Afectado: Distrito de Sancos

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 013-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 22 de enero del 2016 | Se solicitó información sobre irregularidades en la ejecución de las obras públicas: trocha carrozable de Naranjayoj–Mayani, minirepresa de Parpajara, construcción de infraestructura del Colegio José Carlos Mariátegui de Sancos y construcción de releje de la carretera de Asnaqhuayqo. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 031-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 15 de febrero del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 068-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 28 de marzo del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 115-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 5 de mayo de 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 169-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 8 de junio del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 411-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 22 de noviembre del 2016 | Se recomendó y comunicó la falta de cumplimiento del deber de cooperación al Alcalde de la Municipal Distrital de Sancos. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Justo Rodríguez Vera
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Parinacochas
Número de expediente: 380–2016
Recurrente: José Ernesto Ancco Zarate

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 077-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 7 de abril del 2016 | Se solicitó información respecto al proceso de ascenso en la carrera administrativa en la municipalidad. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 164-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 8 de junio del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 318-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 28 de setiembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 416-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 24 de noviembre del 2016 | Se recomendó cumplir con el deber de cooperación y dar respuesta por el recurrente. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Luis Enrique Jiménez Neyra
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Paucar del Sara Sara
Número de expediente: 480–2016
Recurrente: Rosa Luis Gutiérrez

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 082-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 14 de abril del 2016 | Se solicitó información sobre el pedido del recurrente de qué se trataba el pedido y las acciones realizadas por la municipalidad. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 107-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 3 de mayo del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 137-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 30 de mayo del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 182-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 20 de junio del 2016 | Se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Justo Rodríguez Vera
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Parinacochas
Número de expediente: 1329–2016
Recurrente: Pablo Efraín Meléndez Narazas

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 353-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 21 de octubre del 2016 | Se solicitó información debidamente documentada recurrente de qué se trataba el pedido. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 400-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 10 de noviembre del 2016 | Se reiteró pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 456-2016-DP/OD-AYA/PUQ del 14 de diciembre del 2016 | Se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación. | Omisión de respuesta |

## 3.2.13. OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA

Nombre del funcionario: Wilber Carlos Tapia Alave
Cargo del funcionario: Alcalde de la Municipalidad Distrital Alto de Pachia
Número de expediente: 2342–2016
Recurrente: Nora Melchor Cohaila

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 1486-2016-DP/OD-Tacna del 17 de octubre del 2016 | Se solicitó información sobre la solicitud de acceso a la información de la recurrente. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1798-2016-DP/OD-Tacna del 15 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |
| Oficio N° 1984-2016-DP/OD-Tacna del 28 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |

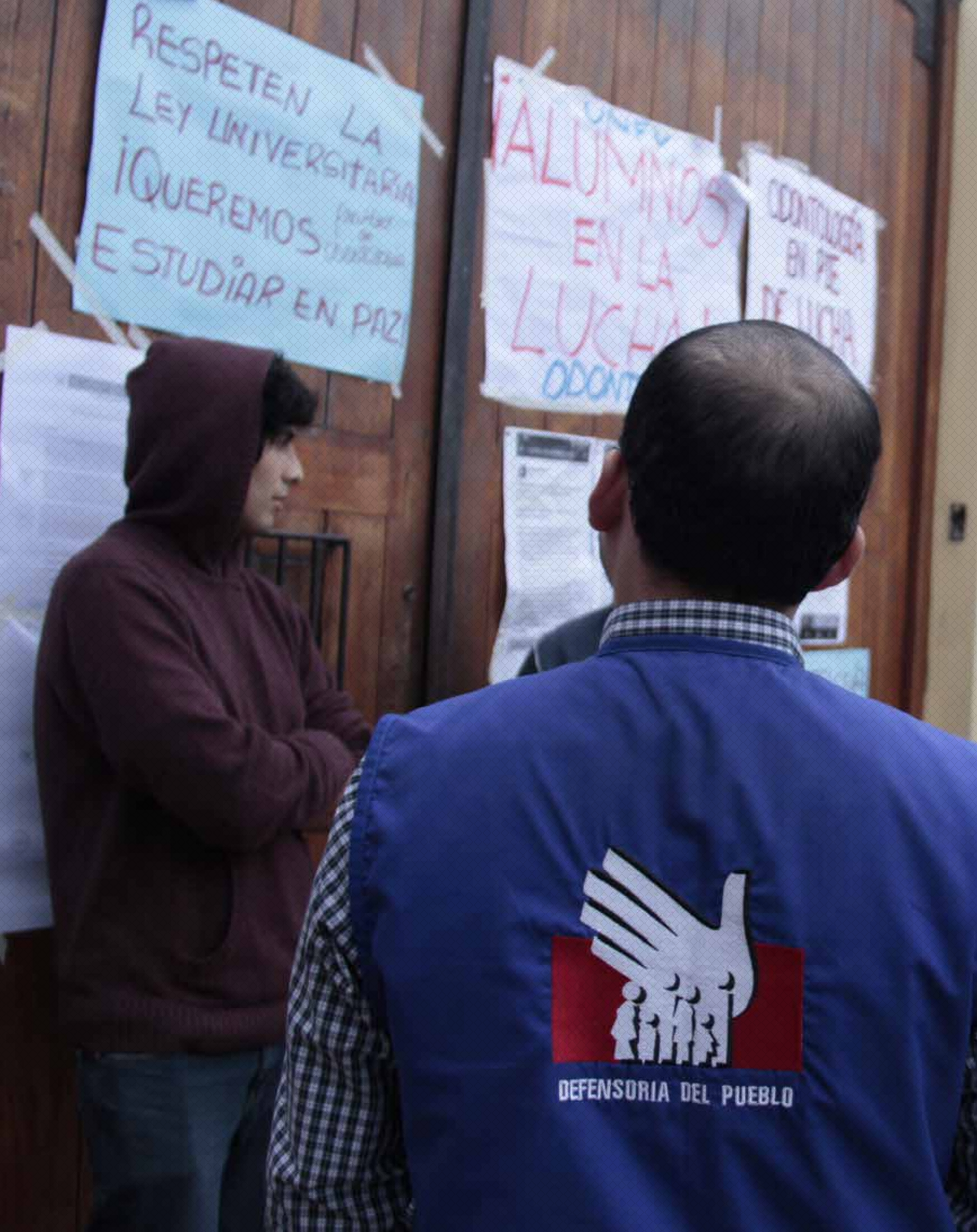
## 3.2.14. OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI

Nombre del funcionario: Jorge Rengifo Rojas
Cargo: Director Regional de Trabajo
Número de expediente: 0931–2016–002072
Recurrente: Sindicato Departamental de Trabajadores de Construcción Civil de Ucayali
Afectado: Trabajadores de construcción civil

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 479-2016-DP/OD-UCAY del 12 de octubre del 2016 | Se solicitó información sobre la realización de inspecciones a la ejecución de la obra del Hospital Regional de Pucallpa. | Omisión de respuesta |
| Entrevista con la responsable del área legal de la Dirección Regional de Trabajo el 25 de noviembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Se informó que el 28 de noviembre del 2016 enviará la respuesta por escrito. |
| Oficio N° 580-2016-DP/OD-UCAY del 2 de diciembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |

Nombre del funcionario: Ricardo David Sagastegui Fudino
Cargo: Comisario PNP de Aguaytia
Número de expediente: 1245–2016
Recurrente: Elisa Jacob Bolívar

| Número de oficio u otra actuación defensorial | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficio N° 378-2016-DP/OD-UCAY del 4 de agosto del 2016 | Se solicitó información sobre las medidas adoptadas para el registro y la recepción de denuncias. | Omisión de respuesta |
| Entrevista con el Comisario PNP el 17 de octubre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Se informó que el 24 de octubre del 2016 enviará la respuesta por escrito. |
| Oficio N° 536-2016-DP/OD-UCAY del 28 de noviembre del 2016 | Se reiteró el pedido de información. | Omisión de respuesta |


RESPETEN LA LEY UNIVERSITARIA
¡QUEREMOS ESTUDIAR EN PAZ
¡ALUMNOS EN LA
DEFENSORIA DEL PUEBLO



# ANEXOS

# ANEXO 1
# PRESUPUESTO Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

## A. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

El presupuesto institucional de apertura (PIA) para el año 2016, por toda fuente de financiamiento, fue de S/ 58'767 788, de los cuales S/ 55'137 788 corresponden a la fuente de recursos ordinarios y S/ 3'630 000 a la fuente de donaciones y transferencias.

Al cierre del ejercicio presupuestal 2016 se cuenta con un presupuesto institucional modificado (PIM) de S/ 61'885 045. De ellos, S/ 56'057 801 corresponden a recursos ordinarios, S/ 5'805 193 a donaciones y transferencias, y S/ 22 051 a la fuente de recursos directamente recaudados.

Estas variaciones corresponden a la fuente de financiamiento de recursos ordinarios por transferencia de partidas en el presupuesto del sector público para financiar el depósito de la compensación por tiempo de servicios, correspondiente al periodo mayo a octubre del 2016, por el importe de S/ 920 013. En el caso de las donaciones y transferencias, la incorporación de los saldos de balance generados al cierre del 2016 por el importe de S/ 2'175 193, comprende los recursos administrativos bajo la modalidad de Canasta de Fondos (S/ 2'163 320) y el proyecto financiado por Foundation To Promote Open Society (S/ 11 873). Asimismo, en los recursos directamente recaudados se incorporó como saldos de balance la suma de S/ 22 051.

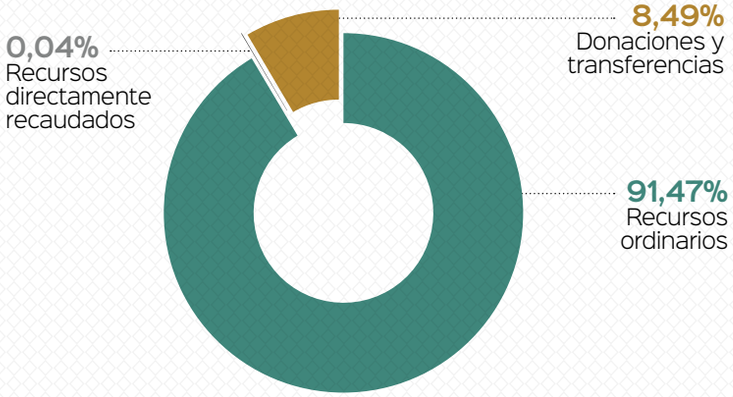
De acuerdo con lo anterior, el presupuesto 2016 al cierre del ejercicio fue:

**PRESUPUESTO INSTITUCIONAL MODIFICADO 2016 (EN SOLES)**

| Fuente de financiamiento | PIA | PIM | Variación PIM-PIA |
|---|---|---|---|
| Recursos ordinarios | 55'137 788,00 | 56'057 801,00 | 920 013,00 |
| Recursos directamente recaudados | 0,00 | 22 051,00 | 22 051,00 |
| Donaciones y transferencias | 3'630 000,00 | 5'805 193,00 | 2'175 193,00 |
| Total | 58'767 788,00 | 61'885 045,00 | 3'117 257,00 |

Fuente: Sistema de Información Administrativa Financiera (SIAF)
Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE)

## PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 2016 (PROPORCIONES SEGÚN FUENTE)




Fuente: Sistema de Información Administrativa Financiera (SIAF)
Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE)

## EVOLUCIÓN DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO 1996-2016 (EN SOLES)

| Periodo | Recursos ordinarios | | | Recursos directamente recaudados | Donaciones y transferencias |
|---|---|---|---|---|---|
| | Inicial | Ampliación y/o reducción | Total | | |
| 1996 | 1'206 000 | 2'641 000 | 3'847 000 | 0 | 385 399 |
| 1997 | 6'314 000 | 1'828 058 | 8'142 058 | 2250 | 3'125 773 |
| 1998 | 12'559 000 | 4'343 600 | 16'902 600 | 11 873 | 5'670 479 |
| 1999 | 12'442 000 | 2'604 591 | 15'046 591 | 6362 | 6'238 145 |
| 2000 | 15'747 000 | 67 000 | 15'814 000 | 0 | 7'778 974 |
| 2001 | 15'606 000 | 420 931 | 16'026 931 | 0 | 6'395 872 |
| 2002 | 16'579 891 | 0 | 16'579 891 | 3000 | 5'886 243 |
| 2003 | 20'000 000 | -349 444 | 19'650 556 | 5696 | 8'042 070 |
| 2004 | 20'000 000 | -250 000 | 19'750 000 | 24 888 | 12'214 292 |
| 2005 | 19'430 212 | 0 | 19'430 212 | 32 210 | 14'036 806 |
| 2006 | 19'435 107 | 9'676 932 | 29'112 039 | 25 178 | 6'798 430 |
| 2007 | 33'175 824 | 5'256 815 | 38'432 639 | 36 391 | 6'263 797 |
| 2008 | 36'230 000 | 205 316 | 36'435 316 | 39 831 | 5'596 684 |
| 2009 | 39'111 000 | 24 474 | 39'135 474 | 73 318 | 5'237 511 |
| 2010 | 39'112 000 | 23 900 | 39'135 900 | 69 242 | 5'052 437 |
| 2011 | 39'676 858 | 0 | 39'676 858 | 8273 | 17'970 076 |
| 2012 | 41'359 000 | 130 893 | 41'489 893 | 6424 | 8'891 909 |
| 2013 | 41'689 800 | 8'094 260 | 49'784 060 | 16 860 | 10'561 335 |
| 2014 | 49'952 000 | 125 800 | 50'077 800 | 33 210 | 3'750 207 |
| 2015 | 56'802 000 | 0 | 56'802 000 | 21 020 | 6'913 319 |
| 2016 | 55'137 788 | 920 013 | 56'057 801 | 22 051 | 5'805 193 |

Fuente: Sistema de Información Administrativa Financiera (SIAF)
Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE)

# B. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

## DONACIONES

### Canasta de Fondos

Es una modalidad en la cual distintas fuentes cooperantes destinan recursos para un programa de trabajo común. Funciona desde el 2006, y en la actualidad recibe donaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio y Desarrollo de Canadá (ex ACDI) y de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Aecid).

Desde el 2013, la Canasta de Fondos alinea sus prioridades a las del Plan Estratégico Institucional, contribuyendo al uso eficiente de los recursos y al logro de sus resultados.

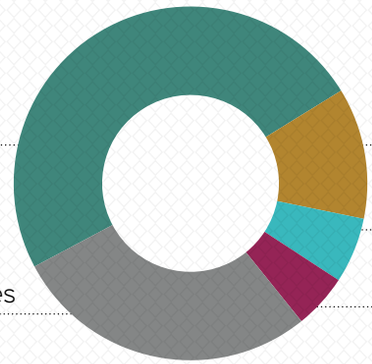
La Canasta de Fondos es una modalidad única de financiamiento en el Perú, señal de confianza en la misión e institucionalidad de la Defensoría del Pueblo.

Más de **S/ 60 MILLONES** aportó la Canasta de Fondos a la Defensoría desde el 2006.



**3209** actividades fueron financiadas con recursos de la Canasta de Fondos en el periodo del informe.

**ACTIVIDADES FINANCIADAS POR LA CANASTA DE FONDOS DURANTE EL 2016**



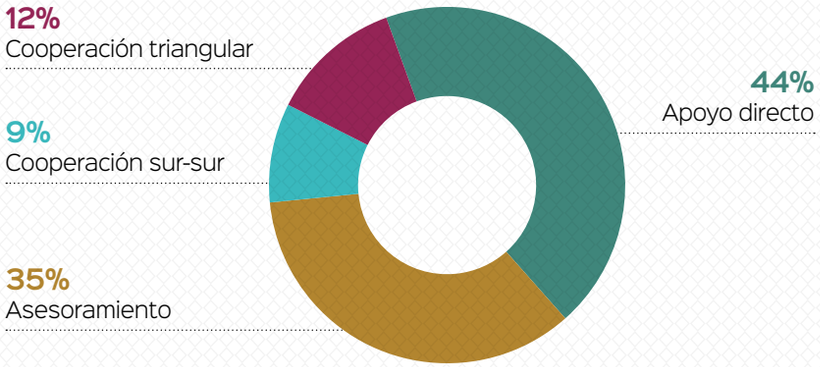
- **49%** Supervisiones
- **28%** Otras actividades
- **12%** Viajes itinerantes
- **6%** Difusión de derechos
- **5%** Reuniones de trabajo

**49%** de las actividades fueron destinadas a la supervisión de instituciones públicas y/o empresas prestadoras de servicios públicos.

## OTRAS MODALIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

- **Asesoramiento:** permite contar con profesionales de alto nivel de especialización en las intervenciones de la Defensoría.
- **Apoyo directo:** apoyos para actividades específicas como talleres, charlas, eventos de difusión, etc.
- **Cooperación sur-sur:** un país en desarrollo comparte sus experiencias y conocimientos con otro país de igual o menor desarrollo.
- **Cooperación triangular:** un país financia la cooperación entre dos países en desarrollo (uno como receptor y otro como oferente de la asistencia técnica).

## INTERVENCIONES BAJO ESTAS MODALIDADES




### Modalidad de asesoramiento

Contribuyó a realizar intervenciones en temas de acceso a la información pública, conflictos sociales, género, derechos humanos, niñez y seguridad social.

**15** intervenciones

**8** asistencias técnicas

**4** voluntarios/as internacionales en género y conflictos sociales

**2** expertos/as internacionales en conflictos sociales

**1** misión de expertos en seguridad social

### Apoyo directo

Contribuyó con la realización de la Carrera Defensoría 5K, talleres de capacitación interna y externa, impresión de materiales de difusión, impresión de documentos, entre otros.

**19** intervenciones

**74%** de las intervenciones abordaron temas de género e interculturalidad.

### Cooperación sur–sur y triangular

Estas modalidades funcionan desde el 2014 a través del mecanismo de pasantías. Los profesionales y directivos de la Adjuntía de Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas compartieron sus experiencias y conocimientos con profesionales de instituciones pares en países de la región.

**9** pasantías | **3 países:** COLOMBIA, CHILE Y ARGENTINA

### Entidades que apoyaron estas modalidades

Aecid • APC – APCI • Cuso International • Embajada de Francia • GIZ • GIZ – Profio • Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio y Desarrollo de Canadá (ex ACDI) • OIM • Save the Children • Sistema de Naciones Unidas • SUM Canada • Unión Europea • Unfpa

# ANEXO 2
# POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

## A. TALENTO HUMANO

### PERSONAL SEGÚN MODALIDAD CONTRACTUAL

Al cierre del 2016, casi la mitad del personal (46,22%) corresponde a la modalidad CAS, quedando en un segundo lugar el personal de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (Decreto Legislativo 728) con un 26,95%. Es preciso mencionar que en el caso de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa (Decreto Legislativo 276), el único trabajador es el Defensor del Pueblo.

| Modalidad contractual | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|
| D. Leg 276 | 1 | 0,12% |
| D. Leg. 728 | 228 | 26,95% |
| D. Leg 1057 (CAS) | 391 | 46,22% |
| Practicantes | 108 | 12,77% |
| Secigristas | 42 | 4,96% |
| Voluntarios | 76 | 8,98% |
| Total | 846 | 100% |

### PERSONAL SEGÚN GÉNERO

En la Defensoría del Pueblo trabajan más mujeres que hombres. Representan el 55,32% del total.

| Modalidad | Mujeres | Hombres | Total |
|---|---|---|---|
| D. Leg 276 | | 1 | 1 |
| D. Leg. 728 | 126 | 102 | 228 |
| D. Leg 1057 (CAS) | 200 | 191 | 391 |
| Practicantes | 63 | 45 | 108 |
| Secigristas | 28 | 14 | 42 |
| Voluntarios | 51 | 25 | 76 |
| Total | 468 | 378 | 846 |
| Porcentaje | 55,32% | 44,68% | 100% |

### PROMEDIO DE REMUNERACIONES DEL PERSONAL

El promedio de remuneraciones comparadas entre el personal 728 y CAS es S/ 6481,10 para los primeros, mientras que para los segundos es S/ 3348,82. La diferencia se debe a que en el caso del personal 728, se tuvo un incremento en diciembre del año 2012 (DS 238-2012-EF – nueva escala remunerativa), mientras que el presupuesto para los CAS se mantiene.

| Condición laboral | Rem. promedio S/ | Total trabajadores |
|---|---|---|
| D. Leg. 728 | 6481,10 | 228 |
| D. Leg 1057 (CAS) | 3348,82 | 391 |

### PERSONAL SEGÚN FORMACIÓN PROFESIONAL

El personal de la Defensoría del Pueblo cumple con los estándares establecidos en nuestro manual de organización y funciones.

| Modalidad Contractual | Bachiller | Titulado | Estudios de Maestría* | Doctorado** | Otros | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D. Leg. 276 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| D. Leg. 728 | 1 | 78 | 54 | 3 | 92 | 228 |
| D. Leg 1057 (CAS) | 45 | 229 | 32 | 2 | 83 | 391 |
| Total | 46 | 307 | 87 | 5 | 175 | 620 |
| * Estudios de maestría incluye: los que han cursado, se encuentran cursando y han egresado sin obtener el grado y también los estudios de doctorado completo o incompleto. | | | | | | |
| ** Doctorado: incluye solo los que tienen el grado. | | | | | | |

### PROCESOS DE SELECCIÓN AÑO 2016

| Modalidades | Número de procesos | Porcentaje |
|---|---|---|
| D. Leg 1057 (CAS) | 137 | 95,80% |
| D. Leg. 728 | 6 | 4,20% |
| Total | 143 | 100,00% |

## B. BIENESTAR SOCIAL

### PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD

Las acciones de bienestar dirigidas a la promoción y prevención de enfermedades ha beneficiado a un total de 924 personas. De ellas, destacan las campañas de salud dirigidas a todo el personal (728, CAS, practicantes), y el chequeo médico preventivo dirigido al personal 728 y dependientes. Por otro lado, observamos que acorde a la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) se ha realizado una campaña de despistaje de TBC en la sede central, en el marco del incremento de la enfermedad en el llamado bolsón de la pobreza de Lima Metropolitana, lugares donde los comisionados de la Defensoría realizan sus actividades, sea en cárceles, hospitales, zonas marginales, etc.

| | Beneficiarios |
|---|---|
| Campañas de salud | 400 |
| Chequeo médico preventivo | 344 |
| Campaña de despistaje de TBC/SST | 180 |
| Total | 924 |

## GESTIÓN DE BENEFICIOS

Con relación a la gestión de beneficios se observa que las ferias informativas tienen una gran acogida entre el personal. Sin embargo, las atenciones de créditos por útiles escolares son las que destacan por el beneficio que conllevan tanto para personal 728 como CAS, ello en función a los créditos de hasta 90 días y con descuentos por planilla. Asimismo, las alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas (Mindes, Minsa, compañías de seguros y asesores de seguros) nos permitieron contar con talleres gratuitos relacionados a temas de interés general.

| | Beneficiarios |
|---|---|
| Crédito escolar por convenios | 80 |
| Talleres con alianzas estratégicas | 80 |
| Ferias informativas | 200 |
| Total | 360 |

## SEGUROS DE SALUD

El personal de la Defensoría del Pueblo cuenta con algún tipo de seguro que le permite atender sus necesidades de atención médica asistencial; ello se extiende a sus dependientes. Identificamos a EsSalud como el referente asistencial para el personal CAS.

| | Beneficiarios |
|---|---|
| Seguro médico familiar | 230 |
| Seguro médico practicantes | 113 |
| EsSalud | 391 |
| Total | 734 |

## PROGRAMA DE MEJORA EN LAS RELACIONES FAMILIARES Y LABORALES

El programa pretende sensibilizar a los trabajadores respecto de aquellas acciones que al ser realizadas de manera democrática en el hogar, contribuyen al logro de las buenas relaciones familiares. Se dio en el marco de la Ley de Fortalecimiento a la Familia. El programa llegó a 381 personas. La jornada de integración en el mes de febrero contó con la participación de padres e hijos.

| Programa de mejora en las relaciones familiares y laborales | Beneficiarios |
|---|---|
| Jornada de integración | 115 |
| Taller de relaciones familiares democráticas | 150 |
| Taller sobre maternidad y paternidad responsables | 116 |
| Total | 381 |

### FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA ANTIESTRÉS

El programa antiestrés está dirigido a brindar bienestar y mejora ante los problemas derivados del trabajo cotidiano y problemas personales. También está dirigido a proporcionar terapia por problemas derivados de accidentes o problemas de salud. La atención fue descentralizada, destacando los talleres terapéuticos y la gimnasia laboral, donde se consolidó la participación.

| Fortalecimiento del Programa antiestrés | Beneficiarios |
|---|---|
| Talleres de ejercicios terapéuticos para evitar dolores posturales | 120 |
| Gimnasia laboral | 240 |
| Dípticos informativos en intranet | 116 |
| Total | 476 |

### DESARROLLO DE COMPETENCIAS SOCIALES E INTEGRACIÓN DEFENSORIAL

El programa propicia el desarrollo de competencias sociales, beneficiando a 660 personas. Es importante destacar el taller de motivación y trabajo en equipo, el cual concita una gran participación. Destaca el hecho de que se realiza en ambientes externos que facilitan los talleres.

| Desarrollo de competencias sociales e integración defensorial | Beneficiarios |
|---|---|
| Taller de motivación y trabajo en equipo | 120 |
| Ley de fortalecimiento de la familia | 500 |
| Taller de socialización de competencias sociales | 40 |
| Total | 660 |

Uno de los talleres que por primera vez llegó a personal de provincias fue el de la Ley de fortalecimiento de la familia/conciliación de la vida laboral, realizado en setiembre y que concitó gran expectativa a nivel nacional.

### Subsidios

Del total de gestiones realizadas por tipo de contingencia que devinieron en subsidio, la que mayor atención generó fue por enfermedad. Sin embargo, es importante la presentada por las atenciones por maternidad.

**SUBSIDIOS 2016**

| Tipos | Atenciones |
|---|---|
| Enfermedad | 30 |
| Maternidad | 26 |
| Lactancia | 15 |
| Total | 71 |

### Canje de certificados médicos particulares

La mayor cantidad de gestiones realizadas por canje de certificados médicos corresponden al personal 728, debido a que las atenciones se realizan en la mayoría de casos en clínicas o consultas particulares, motivando que dichas gestiones se brinden en EsSalud. Idéntica explicación se da para los canjes por maternidad.

**CANJE DE CERTIFICADOS MÉDICOS PARTICULARES 2016**

| Tipos | Trabajadores |
|---|---|
| Enfermedad | 26 |
| Maternidad | 4 |
| Total | 30 |

### Acreditaciones ante EsSalud

| Acreditaciones | Trabajadores |
|---|---|
| Titulares | 4 |
| Derechohabientes | 18 |
| Cambio de centro asistencial | 9 |
| Total | 31 |

Observamos que la mayor cantidad de atenciones se refiere a la inscripción de derechohabientes, inscripción de nacimientos, cónyuges o concubinos. Por otro lado, observamos que nueve gestiones están relacionadas a cambio de centros asistenciales, generalmente aquellas personas que han cambiado de domicilio o eran de provincia. Las gestiones de inscripción de titulares se explican porque algunas personas ingresaron sus datos a la planilla mensual de pagos, generando error en EsSalud.

### Gestiones ante EsSalud

Las 132 gestiones realizadas ante EsSalud concluyeron exitosamente. No ha quedado pendiente gestión por subsidio en el 2016.

**GESTIONES ANTE ESSALUD 2016**

| Tipos | Cantidad |
|---|---|
| Subsidios | 71 |
| Canje de certificados médicos particulares | 30 |
| Acreditaciones ante EsSalud | 31 |
| Total | 132 |

# C. CAPACITACIÓN

## CURSOS DE CAPACITACIÓN

**PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS AL SERVICIO DEL ESTADO-2016**

| Nº | Cursos de especialización | Participantes | Fecha | Entidad |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Nuevo Reglamento de la Ley de Contrataciones | 30 | Febrero | Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola |
| 2 | Formulación y evaluación de proyectos de inversión pública | 19 | Marzo | Centro de Educación Continua – CEC PUCP |
| 3 | Contratación y ejecución de obras públicas | 20 | Abril | Centro de Educación Continua – CEC PUCP |
| 4 | Derecho administrativo | 20 | Mayo | Centro de Educación Continua – CEC PUCP |
| 5 | Regulación de servicios públicos | 20 | Julio | Centro de Educación Continua – CEC PUCP |
| 6 | Derecho administrativo sancionador y Derecho disciplinario | 20 | Agosto | Centro de Educación Continua – CEC PUCP |
| 7 | Anticorrupción | 20 | Setiembre | Centro de Educación Continua – CEC PUCP |
| 8 | Derecho de familia y procesal familiar | 20 | Setiembre | Corte Superior de Justicia de Piura |
| 9 | Derecho ambiental | 20 | Setiembre | Centro de Educación Continua – CEC PUCP |
| 10 | Derecho penal | 20 | Octubre | Centro de Educación Continua – CEC PUCP |
| 11 | Derecho constitucional | 20 | Octubre | Centro de Educación Continua – CEC PUCP |
| Nº | Desarrollo de habilidades | Participantes | Fecha | Entidad |
| 1 | Ofimática | 30 | Febrero | Escuela Nacional de Estadística e Informática |
| 2 | Gestión de archivo | 20 | Marzo | Centro de Educación Continua – CEC PUCP |
| 3 | Control interno | 20 | Junio | Centro de Educación Continua – CEC PUCP |
| 4 | Pasantía en el Indecopi | 23 | Junio | Escuela Nacional del Indecopi |
| 5 | Gestión pública | 20 | Agosto | Centro de Educación Continua – CEC PUCP |
| 6 | Curso virtual Actualización en sentencias relevantes del TC, Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y Corte Suprema de Justicia | 319 | Setiembre | Poder Judicial |
| 7 | Litigio estratégico | 20 | Setiembre | Centro de Educación Continua – CEC PUCP |
| **Total de participantes** | | **618** | | |

## CAPACITACIONES OTORGADAS

La mayor cantidad de capacitaciones se dieron en eventos para el desarrollo de habilidades. La mayoría de capacitaciones se dieron a personal de las oficinas defensoriales de provincia.

| Modalidad | Lima | Provincia | Total |
|---|---|---|---|
| Curso de especialización | 78 | 151 | 229 |
| Desarrollo de habilidades | 188 | 264 | 452 |
| Total | 266 | 415 | 681 |

## PERSONAL SEGÚN ASISTENCIA A CAPACITACIONES

El 96% de los 681 trabajadores participaron una vez en eventos de capacitación, un 3% han sido capacitados en dos oportunidades, mientras que 1% lo hizo tres veces.

| Asistencia a capacitaciones | | |
|---|---|---|
| 1 | Una vez | 653 |
| 2 | Dos veces | 18 |
| 3 | Tres veces | 10 |
| Total | | 681 |

## PERSONAL CAPACITADO SEGÚN NIVEL

Al efectuar el análisis de datos, se aprecia que el 61% son profesionales, 14% practicantes, 7% técnicos, 6% directivos, 5% voluntarios, 4% secigristas, 2% auxiliares y 1% colaboradores. El porcentaje alcanzado por los voluntarios es porque han participado en el Curso Virtual Actualización en sentencias relevantes del TC, Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y Corte Suprema de Justicia, dictado por el Poder Judicial en los meses de setiembre y octubre del 2016.

**CAPACITACIONES SEGÚN NIVEL**

| Directivo | Profesional | Técnico | Auxiliar | Practicante | Secigrista | Voluntario | Colaborador | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 43 | 414 | 47 | 14 | 95 | 26 | 31 | 11 | 681 |

## PERSONAL CAPACITADO SEGÚN MODALIDAD CONTRACTUAL

El 57% del personal CAS, el 19% Reg. 728, el 14% de practicantes, el 5% de voluntarios, el 4% de secigristas y el 2% de colaboradores fueron capacitados. En el Curso Virtual Actualización en sentencias relevantes del TC, Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y Corte Suprema de Justicia participó el 38% de todo el personal CAS capacitado en el año 2016.

**CAPACITACIONES POR MODALIDAD CONTRACTUAL**

| Reg. 728 | CAS | Practicante | Secigrista | Voluntario | Colaborador | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 131 | 387 | 95 | 26 | 31 | 11 | 681 |

## PERSONAL CAPACITADO SEGÚN UNIDADES ORGÁNICAS

Del 100% del personal capacitado, el 64% pertenece a las oficinas defensoriales, el 12% a las adjuntías, el 11% a las oficinas administrativas, el 9% a los módulos de atención defensorial y el 4%

a los programas. El alto porcentaje alcanzando por las oficinas defensoriales se debe a su participación en los eventos presenciales: de veinte participantes, diez eran de provincia. Se incluye también su participación en el curso virtual dictado por el Poder Judicial.

**CAPACITACIONES POR UNIDADES ORGÁNICAS**

| Adjuntías | Programas | Oficinas defensoriales | Oficinas administrativas | MAD | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| 80 | 28 | 436 | 76 | 61 | 681 |

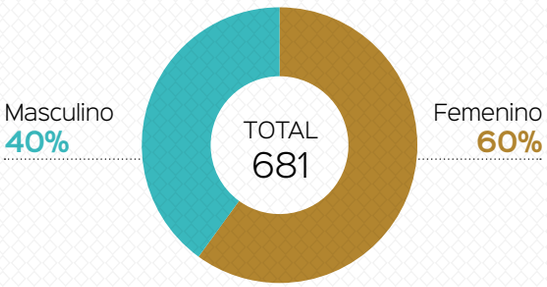
## PERSONAL CAPACITADO SEGÚN GÉNERO

La cuarta parte del personal femenino capacitado lo hizo en el primer semestre del año 2016, y el 75% en el segundo semestre. El incremento de sebe a que el curso virtual dictado por el Poder Judicial se dio en setiembre y octubre.

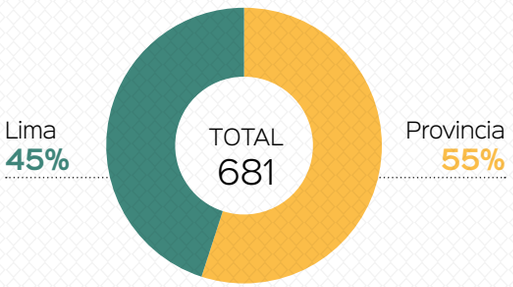
## PERSONAL CAPACITADO SEGÚN PROCEDENCIA

El 55% de capacitaciones fueron recibidas por personal de las oficinas defensoriales de provincia. El único evento de capacitación donde no participó personal de las OD de provincias fue la Pasantía en Políticas de competencia y propiedad intelectual que se realizó en la Escuela del Indecopi, donde acudió personal de las unidades orgánicas de Lima. En el Curso Derecho de familia y procesal familiar, realizado en Piura, participó personal de las OD Piura y Tumbes. Fue organizada por la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano y dictada por la Corte Superior de Justicia de Piura. También participaron servidores públicos de las instituciones relacionados a Derechos de Familia y Mujer (Ministerio Público, MIMP, PNP, Minjus, Minsa, entre otros).

**CAPACITACIONES SEGÚN GÉNERO**




**CAPACITACIONES SEGÚN PROCEDENCIA**




## INDUCCIÓN AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO

Del 100% del personal que recibió inducción, el 58% se realizó en el primer semestre. La mayor cantidad de nuevo personal de la Defensoría ingresó en los meses de abril y setiembre. La Oficina de Gestión y Desarrollo Humano ha realizado inducción a nivel Lima.

**INDUCCIONES 2016**

| Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Set | Oct | Nov | Dic | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 5 | 9 | 8 | 0 | 1 | 0 | 7 | 9 | 6 | 0 | 0 | 52 |

# ANEXO 3
# RELACIONES INTERNACIONALES

La Defensoría del Pueblo integra el Instituto Iberoamericano del Ombudsman (IOI) y la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), instituciones desde las que se elaboran estrategias de trabajo conjunto interinstitucional, se intercambian experiencias y se contribuye a optimizar la cooperación técnica.

Asimismo, la Defensoría es miembro fundador del Consejo Andino de Defensores del Pueblo (CADP) y de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción de los Derechos Humanos del Continente Americano (la Red), de la Oficina Regional de América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) y de la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT).

A continuación, los eventos internacionales en los que la Defensoría del Pueblo ha participado en el año 2016.

## A. FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN

En febrero del 2016, en la ciudad de Lima se realizó la reunión técnica para la formulación del Plan Estratégico 2016–2020 y la reforma de los estatutos de la FIO. La Defensoría del Pueblo del Perú estuvo representada por la Primera Adjunta, encargada del Despacho del Defensor del Pueblo.

En setiembre del 2016, en la ciudad de Quito, Ecuador, se realizó el Taller Regional de la Red de Trata de Personas y Migrantes de la FIO, con la finalidad de hacer un seguimiento a la estrategia defensorial regional andina para la protección integral de las víctimas sobrevivientes de la trata de personas y la construcción de una Batería de indicadores de derechos humanos en materia de lucha contra la trata de personas en Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela. Por la Defensoría del Pueblo del Perú participó un Comisionado de la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia.

En setiembre del 2016, en Lima, se llevó a cabo el Seminario “Los derechos de los niños, niñas y jóvenes – Métodos y orientaciones para su aplicación en la práctica”, organizado por la Red de Niñez y Adolescencia de la FIO. El propósito fue desarrollar capacidades para aplicar la metodología y los diferentes instrumentos didácticos desarrollados por la Cooperación Alemana (GIZ), Unicef y la Unión Europea para promover y respetar los derechos de la niñez garantizados en la Convención sobre los Derechos del Niño en los diferentes ámbitos públicos. La Defensoría del Pueblo del Perú estuvo representada por la Adjunta y un comisionado de la Adjuntía para la Niñez y Adolescencia.

## B. LA RED DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En abril del 2016, en la ciudad de Tegucigalpa, Honduras, se realizó el XI Encuentro de la Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTA). El evento constituyó un espacio de reflexión y encuentro para compartir una visión común acerca de las dificultades, avances y retos de la transparencia y el derecho de acceso a la información en la región.

Los asistentes se comprometieron a explorar la posibilidad de vincular los trabajos de la RTA con la Red Iberoamericana de Protección de Datos Personales, la Red de Gobierno Abierto de la OCDE y la Red de Redes de Lucha contra la Corrupción. Por la Defensoría del Pueblo del Perú participó el comisionado encargado de la Línea de Acceso y Transparencia a la Información Pública.

## C. LA RED DE INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL CONTINENTE AMERICANO

En marzo del 2016, en Ginebra, Suiza, el Defensor del Pueblo participó en la 29° reunión anual del Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos. Intervino en la reunión de trabajo con los representantes de la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT), a fin de abordar el tema de la designación de la Defensoría del Pueblo como Mecanismo de la Prevención de la Tortura (MNP).

En marzo del 2016, en Bogotá, la Defensoría del Pueblo de Colombia organizó el Foro de discusión con las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos. El propósito fue identificar y comprender los retos en materia de protección de los derechos humanos en contextos de operaciones empresariales. La Defensoría del Pueblo del Perú fue representada por el Adjunto para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

## D. OFICINA REGIONAL DE AMÉRICA DEL SUR DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS

En marzo del 2016, en Santiago de Chile, nuestra institución participó en la Consulta Regional "Políticas Públicas para la Implementación de los principios rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos, en el marco de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible". La Defensoría del Pueblo estuvo representada por el Adjunto para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

## E. LA ASOCIACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE LA TORTURA

En julio del 2016, en la ciudad de Panamá, se participó en la Reunión Anual de Mecanismos de Prevención de la Tortura, cuyo principal objetivo fue apoyar a los mecanismos nacionales de prevención a que tengan mayor impacto y que sean más eficaces en prevenir la tortura y otros malos tratos. La Defensoría del Pueblo estuvo representada por la Adjunta para los Derechos Humanos y Personas con Discapacidad.

## F. RELACIONES BILATERALES CON DEFENSORÍAS

En abril del 2016, se llevó a cabo en Lima una teleconferencia con integrantes de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, con el fin de intercambiar experiencias para colaborar con la ayuda humanitaria a las víctimas del terremoto que afectó a varias localidades del vecino del norte. Participaron el Defensor del Pueblo, la Primera Adjunta, los adjuntos/as y jefes de programas.

En abril del 2016, el Defensor del Pueblo recibió la visita protocolar del señor Sergey A. Barbukin, Defensor del Pueblo de Rusia y observador internacional de la Misión Electoral de Rusia. Los acompañó el Jefe del Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas, y el Director de la Dirección de Coordinación Territorial.

En mayo del 2016, en la ciudad de Lima, el Defensor del Pueblo se reunió con la señora Antonieta Irene Prates y el señor Gabriel Carlos Sanches, representantes de la Oficina de Asuntos Indígenas de la Defensoría del Pueblo de Argentina, para tratar el tema de la consulta previa y los pueblos indígenas.

En noviembre del 2016, el Defensor del Pueblo recibió la visita de la Defensora del Pueblo de la Infancia de Noruega. La visita tuvo como finalidad compartir experiencias de Noruega sobre cómo enfrentar las diversas formas de violencia contra los niños(as) y adolescentes, especialmente el castigo físico y humillante. También participó la Adjunta para la Niñez y la Adolescencia.

# ANEXO 4
# OPINIONES SOBRE PROYECTOS DE LEY

Durante el 2016, la Defensoría del Pueblo emitió su opinión sobre 47 proyectos de ley, 14 de ellos en el primer semestre del año, mientras que 33 se emitieron en los meses de octubre, noviembre y diciembre.

Los temas más importantes en los que emitimos opinión fueron: la autonomía de los procuradores públicos, la admisión de la prueba prohibida en casos de corrupción de funcionarios públicos, la debida fiscalización en los procesos de democracia interna de las organizaciones políticas, la modificación del Código Penal que permite la muerte civil para los condenados por delitos de corrupción, entre otros.

A continuación, presentamos todas las opiniones emitidas por nuestra institución.

## ENERO

1. **Número de Proyecto de Ley: 2822/2013-CR**
   Fecha de ingreso: 7 de setiembre del 2015
   Presentado por: Rolando Reátegui Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad Social
   Sumilla: Proyecto de Ley de sostenibilidad de la reforma del Sistema Nacional de Salud, incorporando a todas las personas con una contribución solidaria, de acuerdo al Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh).
   Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 004-2016-DP

2. **Número de Proyecto de Ley: 4531/2014-CR**
   Fecha de ingreso: 11 de junio del 2015
   Presentado por: María Cordero Jon Tay, Presidenta de la Comisión de la Mujer y Familia
   Sumilla: Ley General de las Personas Adultas Mayores (Ley Nº 28803)
   Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 017-2016/DP

3. **Número de Proyecto de Ley: 4603/2014-CR**
   Fecha de ingreso: 6 de julio del 2015
   Presentado por: María Cordero Jon Tay, Presidenta de la Comisión de la Mujer y Familia
   Sumilla: Ley que fortalece el cumplimiento de los derechos y goce de beneficios de los adultos mayores, en el marco de la Ley de las Personas Adultas Mayores (Ley Nº 28803).
   Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 017-2016-DP

4. **Número de Proyecto de Ley: 2751/2013-CR**
   Fecha de ingreso: No aplica
   Enviado a: Leyla Chihúan Ramos, Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología
   Sumilla: Ley de Coordinación Intercultural de la Justicia
   Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 029-2016-DP

5. **Número de Proyecto de Ley: 313/2011-CR**
   Fecha de ingreso: No aplica
   Enviado a: Leyla Chihúan Ramos, Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología.
   Sumilla: Ley de Coordinación Intercultural de la Justicia
   Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 029-2016-DP

**FEBRERO**

6. **Número de Proyecto de Ley: 5060/2015-CR**
   Fecha de ingreso: 22 de diciembre del 2015
   Presentado por: Rolando Reátegui Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad Social
   Sumilla: Proyecto de Ley que regula el régimen laboral de los auxiliares de educación.
   Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 067-2016/DP

**MARZO**

7. **Número de Proyecto de Ley: 2391/2013-CR**
   Fecha de ingreso: 25 de enero del 2016
   Presentado por: Rolando Reátegui Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad
   Sumilla: Ley que regula los descuentos que afectan las remuneraciones y pensiones del personal que labora en la administración pública.
   Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 097-2016/DP

8. **Número de Proyecto de Ley: 5060/2015-CR**
   Fecha de ingreso: 26 de febrero del 2016
   Presentado por: Justiniano Rómulo Apaza Ordoñez, Congreso de la República
   Sumilla: Proyecto de Ley que regula el régimen laboral de los auxiliares de educación.
   Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 0103-2016/DP

9. **Número de Proyecto de Ley: 4844/2015-CR**
   Fecha de ingreso: 24 de febrero del 2016
   Presentado por: Justiniano Rómulo Apaza Ordoñez, Congreso de la República
   Sumilla: Propone modificar el artículo 159º, que permite la admisión de la prueba prohibida en casos de corrupción de funcionarios públicos.
   Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 0108-2016-DP

10. **Número de Proyecto de Ley: 5149/2015-CR**
    Fecha de ingreso: 3 de marzo del 2016
    Presentado por: Gabriela Pérez Del Solar Cuculiza, Comisión de Comercio Exterior y Turismo

Sumilla: Ley para la renovación del parque automotor y promoción del ensamblaje de vehículos nuevos de Zofratacna.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 0110-2016-D

**ABRIL**

11. **Número de Proyecto de Ley: 4933/2015-CR**
Fecha de ingreso: No aplica
Enviado a: Luis Iberico Nuñez, Congreso de la República
Sumilla: Ley que autoriza al Ministerio de Energía y Minas (Minem) a suscribir Convenios de Cooperación Técnica Internacional en materia ambiental para la gestión y administración de la ejecución del Estudio Técnico Independiente para el desarrollo de las estrategias de remediación ambiental de las áreas afectadas por las actividades de hidrocarburos en el ex Lote 1AB y en el Lote 8.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 0133-2016-DP

**MAYO**

12. **Número de Proyecto de Ley: 5118/2015-CR**
Fecha de ingreso: 4 de mayo del 2016
Presentado por: Juan Carlos Eguren Neuenschwander, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Propone declarar la necesidad pública en interés nacional, la búsqueda, identificación y restitución de restos de las personas desaparecidas durante los años 1980–2000, así como la asignación de recursos públicos para su efectivo cumplimiento.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 0184-2016-DP

**JUNIO**

13. **Número de Proyecto de Ley: 5118/2015-PE**
Fecha de ingreso: No aplica
Enviado a: Verónika Mendoza Frish, Comisión de Descentralización, regionalización, gobiernos locales y modernización del Estado
Sumilla: Propone la creación del distrito de Huaycán en la provincia y departamento de Lima.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 0212-2016-DP

**OCTUBRE**

14. **Número de Proyecto de Ley: 157/2016-CR**
Fecha de ingreso: 26 de setiembre del 2016
Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Promueve la autonomía de procuradores públicos.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 780-2016-DP

**NOVIEMBRE**

**15. Número de Proyecto de Ley: 95/2016-CR**
Fecha de ingreso: 15 de setiembre del 2016
Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Ley que penaliza prácticas colusorias en perjuicio de los usuarios y consumidores.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 789-2016-DP

**16. Número de Proyecto de Ley: 168/2016-CR**
Fecha de ingreso: 21 de setiembre del 2016
Presentado por: Hernando Cevallos Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad Social
Sumilla: Ley de Promoción de la Afiliación Sindical que modifica el artículo 15 del Texto Único Ordenado de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 790-2016-DP

**17. Número de Proyecto de Ley: 256/2016-CR**
Fecha de ingreso: 27 de setiembre del 2016
Presentado por: Lucio Ávila Rojas, Comisión de Educación, Juventud y Deporte
Sumilla: Ley que modifica el artículo 80 de la Ley Universitaria (Ley Nº 30220).
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 791-2016-DP

**18. Número de Proyecto de Ley: 216/2016-CR**
Fecha de ingreso: 16 de setiembre del 2016
Presentado por: Mario Mantilla Medina, Comisión de Producción, Micro y Pequeña Empresa y Cooperativas
Sumilla: Ley que declara de necesidad pública e interés nacional la creación de la Defensoría de las Micro y Pequeñas Empresas.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 792-2016-DP

**19. Número de Proyecto de Ley: 330/2016-CR**
Fecha de ingreso: 11 de noviembre del 2016
Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Ley que propone modificar el artículo 159º del Decreto Legislativo 957, correspondiente al nuevo Código Procesal Penal, que permite la admisión de la prueba prohibida en casos de corrupción de funcionarios públicos.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 90-2016-DP/PAD

**20. Número de Proyecto de Ley: 176/2016-CR**
Fecha de ingreso: 26 de setiembre del 2016
Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Ley que propone modificar la legislación penal en materia de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 92-2016-DP/PAD

**21. Número de Proyecto de Ley: 178/2016-CR**
Fecha de ingreso: 26 de setiembre del 2016

Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Ley que propone modificar la legislación penal en materia de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 92-2016-DP/PAD

**22. Número de Proyecto de Ley: 348/2016-CR**
Fecha de ingreso: 11 de noviembre del 2016
Presentado por: Indira Isabel Huilca, Comisión de la Mujer y la Familia
Sumilla: Ley que propone modificar la legislación penal en materia de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, así como otras normas sobre la materia.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 93-2016-DP/PAD

**23. Número de Proyecto de Ley: 348/2016-CR**
Fecha de ingreso: 11 de noviembre del 2016
Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Ley que propone modificar la legislación penal en materia de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, así como otras normas sobre la materia.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: 94-2016-DP/PAD

**24. Número de Proyecto de Ley: 250/2016-CR**
Fecha de ingreso: 12 de noviembre del 2016
Presentado por: Miguel Ángel Torres Morales, Comisión de Constitución y Reglamento
Sumilla: Ley que propone modificar el artículo 2º, numeral 24, literal f) de la Constitución Política.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 95-2016-DP/PAD

**25. Número de Proyecto de Ley: 451/2016-CR**
Fecha de ingreso: 28 de noviembre del 2016
Presentado por: Miguel Ángel Torres Morales, Comisión de Constitución y Reglamento
Sumilla: Ley que propone modificar el artículo 2º, numeral 24, literal f) de la Constitución Política.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 95-2016-DP/PAD

**26. Número de Proyecto de Ley: 175/2016-CR**
Fecha de ingreso: 26 de setiembre del 2016
Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Ley que modifica la Ley Nº 30424, que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por el delito de cohecho activo transnacional y sus artículos 1º, 3º, 5º, 17º y 18º.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 98-2016-DP/PAD

**27. Número de Proyecto de Ley: 242/2016-JNE**
Fecha de ingreso: 27 de setiembre del 2016
Presentado por: Miguel Ángel Torres Morales, Comisión de Constitución y Reglamento
Sumilla: Ley que agrega la cuarta disposición final a la Ley Orgánica de Elecciones (Ley Nº 26859).
Opinión de la Defensoría del Pueblo: 99-2016-DP/PAD

**28. Número de Proyecto de Ley: 129/2016-CR**
Fecha de ingreso: 14 de setiembre del 2016
Presentado por: Miguel Ángel Torres Morales, Comisión de Constitución y Reglamento
Sumilla: Ley que propone garantizar la debida fiscalización en los procesos de democracia interna de las organizaciones políticas.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 105-2016-DP/PAD

**29. Número de Proyecto de Ley: 127/2016-CR**
Fecha de ingreso: 15 de setiembre del 2016
Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Ley que propone modificar el artículo 2º inciso 10), 39º, 40º, 41º, 82º, 99º, 101º inciso 6), 118º inciso 21) y 139º inciso 13 de la Constitución Política del Estado, en materia de lucha contra la corrupción.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 110-2016-DP/PAD

**30. Número de Proyecto de Ley: 122/2016-CR**
Fecha de ingreso: 14 de setiembre del 2016
Presentado por: Miguel Ángel Torres Morales, Comisión de Constitución y Reglamento
Sumilla: Ley que propone establecer ficha limpia para postular a cargos públicos, que guarda relación con la materia de lucha contra la corrupción.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 111-2016-DP/PAD

**31. Número de Proyecto de Ley: 121/2016-CR**
Fecha de ingreso: 15 de setiembre del 2016
Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Ley que propone modificar el artículo 41º y el numeral 13) del artículo 139º de la Constitución Política del Estado.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 112-2016-DP/PAD

**32. Número de Proyecto de Ley: 118/2016-CR**
Fecha de ingreso: 15 de setiembre del 2016
Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Ley que propone modificar los artículos 36º y 38º del Código Penal.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 113-2016-DP/PAD

**33. Número de Proyecto de Ley: 118/2016-CR**
Fecha de ingreso: 15 de setiembre del 2016
Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Ley que propone modificar el artículo 41º de la Constitución Política.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 114-2016-DP/PAD

**34. Número de Proyecto de Ley: 329/2016-CR**
Fecha de ingreso: 11 de octubre del 2016
Presentado por: Francisco Villavicencio Cárdenas, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Ley que propone modificar el artículo 38º del Código Penal, que permite la muerte civil para los condenados por delitos de corrupción.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 119-2016-DP/PAD

**DICIEMBRE**

**35. Número de Proyecto de Ley: 153/2016-CR**

Fecha de ingreso: 25 de octubre del 2016
Presentado por: Indira Isabel Huilca Flores, Comisión de la Mujer y Familia
Sumilla: Ley que crea el ADN gratuito, el proceso único de filiación de paternidad y alimentos preventivos y modifica el artículo 424°, inciso 10) del Código Procesal Civil.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Nº 120-2016-DP/PAD

**36 Número de Proyecto de Ley: 74/2016-CR**

Fecha de ingreso: 25 de octubre del 2016
Presentado por: Indira Isabel Huilca Flores, Comisión de la Mujer y la Familia
Sumilla: Ley que faculta a los notarios a celebrar matrimonio civil.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 125-2016-DP/PAD

**37. Número de Proyecto de Ley: 208/2016-CR**

Fecha de ingreso: 27 de setiembre del 2016
Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Ley que propone revertir a favor del Estado el terreno del Colegio Nacional Leoncio Prado de Huánuco para la construcción de un gran complejo cultural.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 128-2016-DP/PAD

**38. Número de Proyecto de Ley: 393/2016-CR**

Fecha de ingreso: 25 de octubre del 2016
Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Justicia y Derechos Humanos
Sumilla: Ley que promueve la recaudación tributaria del impuesto a la renta de primera categoría e impuestos municipales a través del desalojo consentido de ocupante precario.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 129-2016-DP/PAD

**39. Número de Proyecto de Ley: 286/2016-CR**

Fecha de ingreso: 19 de octubre del 2016
Presentado por: Hernando Cevallos Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad
Sumilla: Ley que prohíbe la reducción de la remuneración del trabajador de cualquier régimen laboral.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 130-2016/DP/PAD

**40. Número de Proyecto de Ley: 326/2016-CR**

Fecha de ingreso: 19 de octubre del 2016
Presentado por: Hernando Cevallos Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad
Sumilla: Ley que prohíbe la reducción de la remuneración del trabajador.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 130-2016/DP/PAD

**41. Número de Proyecto de Ley: 332/2016-CR**

Fecha de ingreso: 19 de octubre del 2016
Presentado por: Hernando Cevallos Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad
Sumilla: Ley que prohíbe la reducción de la remuneración del trabajador de cualquier régimen laboral.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 130-2016/DP/PAD

**42. Número de Proyecto de Ley: 347/2017-CR**
Fecha de ingreso: 11 de octubre del 2016
Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Trabajo y Seguridad
Sumilla: Ley que propone modificar los artículos 121º-A y 122º del Código Penal, referido a los delitos de lesiones graves y lesiones leves cuando la víctima sea menor de edad, persona de tercera edad o con discapacidad.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 131-DP/PAD

**43. Número de Proyecto de Ley: 178/2016-CR**
Fecha de ingreso: 26 de setiembre del 2016
Presentado por: Salvador Heresi Chicoma, Comisión de Trabajo y Seguridad
Sumilla: Ley que propone modificar los artículos 121, 121-B y 122 del Código Penal, con la finalidad de precisar los alcances de los delitos de lesiones leves y lesiones graves a efectos de brindar mayor protección a la mujer, menores de edad y adultos mayores.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 133-2016-DP/PAD

**44. Número de Proyecto de Ley: 87/2016-CR**
Fecha de ingreso: 20 de octubre del 2016
Presentado por: Hernando Cevallos Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad
Sumilla: Ley que excluye a EsSalud del Fonafe y restituye su autonomía económica, financiera y presupuestal.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 134-2016-DP

**45. Número de Proyecto de Ley: 418/2016-CR**
Fecha de ingreso: 21 de diciembre del 2016
Presentado por: Hernando Cevallos Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad
Sumilla: Ley que regula el régimen de seguridad social para los trabajadores y pensionistas pesqueros.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 135-2016-DP

**46. Número de Proyecto de Ley: 124/2016-CR**
Fecha de ingreso: 21 de diciembre del 2016
Presentado por: Hernando Cevallos Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad
Sumilla: Ley de pensión del trabajador/a expendedor/a y vendedor/a de diarios, revistas y billetes de loterías
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 135-2016-DP

**47. Número de Proyecto de Ley: 124/2016-CR**
Fecha de ingreso: 31 de octubre del 2016
Presentado por: Hernando Cevallos Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad
Sumilla: Ley que propone elevar la penas de los delitos de colusión, peculado y cohecho, a efectos de que se impongan penas proporcionales al daño causado.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio Nº 137-2016-DP

# ANEXO 5
# INTERVENCIÓN EN PROCESOS CONSTITUCIONALES

## 1.

*Informe presentado ante el Tribunal Constitucional, en el trámite del recurso de agravio constitucional interpuesto por la ciudadana A.R.S. en la demanda de amparo contra el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), debido a la negativa en modificar su nombre y sexo en su Documento Nacional de Identidad (DNI).*

El 12 de agosto del 2014, el Juzgado Especializado en lo Civil de la Provincia de San Martín declaró fundada la demanda de amparo, por considerar que se habían vulnerado los derechos a la identidad sexual, desarrollo personal y dignidad de la demandante identificada con iniciales A.R.S., al no permitírsele cambiar su nombre y sexo en su partida de nacimiento y DNI.

La sentencia precisó que los documentos identificatorios deben reflejar la identidad de la persona, que el sexo es una unidad biopsicosocial y que solo corresponde a la persona decidir a qué sexo pertenece en función a su autodeterminación sexual.

Sin embargo, el 25 de setiembre del 2015, el Reniec interpuso un recurso de apelación contra la referida sentencia, señalando que existen otras vías idóneas para dilucidar la pretensión de la demandante. Agregó que el Tribunal Constitucional ha asumido como criterio jurisprudencial que el sexo es un dato identitario inalterable y que la resolución impugnada asume funciones que le corresponden a otro poder del Estado, al permitir que la demandante pueda contraer matrimonio y adoptar niños.

El 7 de agosto del 2015, la Sala Mixta Descentralizada de Tarapoto de la Corte Superior de Justicia de San Martín revocó la sentencia apelada y declaró improcedente la demanda, argumentando que existían vías igualmente satisfactorias para la tutela del derecho invocado. Frente a ello, el 1 de setiembre del 2015, la demandante interpuso un recurso de agravio constitucional.

La Defensoría del Pueblo presentó el Informe "El derecho a la identidad de género de las personas trans" ante el Tribunal Constitucional, aportando argumentos técnico–jurídicos basados en estándares internacionales para proteger los derechos de la ciudadana.

En ese contexto, el 27 de julio del 2016 la Defensoría del Pueblo presentó el Informe "El derecho a la identidad de género de las personas trans" ante el Tribunal Constitucional, con la finalidad de aportar argumentos técnico–jurídicos provenientes de los estándares internacionales de derechos humanos y del derecho comparado. De esta manera, se buscó colaborar con la protección del derecho de la demandante, así como contribuir al respeto de los derechos fundamentales de las personas LGBTI y, en particular, de la población trans.

Finalmente, el 30 de noviembre del 2016, el Tribunal Constitucional emitió la sentencia correspondiente (Expediente Nº 06040—2015-PA/TC), dejando sin efecto su doctrina jurisprudencial anterior, que impedía el cambio de sexo y valoraba a la transexualidad como una patología. En esta ocasión, el colegiado constitucional dispuso que los jueces puedan permitir el cambio de sexo y nombre de las personas trans vía un proceso sumarísimo.

## 2.

*Proceso de amparo interpuesto en favor del ciudadano de iniciales L.F.M. al haber sido separado del Instituto de Educación Superior Tecnológico Aeronáutico "Suboficial Maestro de 2da FAP Manuel Polo Jiménez" de la Escuela de Sub Oficiales de la Fuerza Aérea del Perú (Esofa) por presentar el diagnóstico de VIH.*

En el año 2015, durante su segundo año de formación, el ciudadano identificado con iniciales L.F.M. fue sometido a exámenes de rutina, dentro de los cuales se le practicó la prueba de Elisa, que confirmó el diagnóstico de VIH positivo. Por tal motivo, fue internado en el Hospital Central de la FAP, dándole de alta el 28 de abril del 2015.

Posteriormente, se determinó un nuevo internamiento en el Hospital Las Palmas, y fue sometido a dos juntas médicas en el Hospital Central de la FAP (HCFAP): a la junta médica de especialistas, practicada el 6 de mayo del 2015, y a la junta médica de peritaje, el 11 de agosto del mismo año. En ambas se discutió su situación médico–administrativa.

En la primera se determinó que la evolución del VIH era favorable y su pronóstico bueno, por lo que se le recomendó el control mensual por consultorio externo (ambulatorio) del Servicio de Infectología. Asimismo, se advirtió de la existencia del "Manual de aptitud psicofísica del personal militar FAP", donde se considera como causal de inaptitud la presencia comprobada de anticuerpos para el VIH (infectado o portador sano). No obstante, y conforme al marco normativo de la Ley Contrasida (Ley Nº 26626), se recomendó que el alumno sea reincorporado "a su unidad de origen, sin limitaciones", puesto que podía desarrollar sus actividades de forma ordinaria.

En la junta médica de peritaje se confirmó el buen estado de salud, la evolución favorable, el pronóstico bueno y la indicación para que el control siga cada 30 días por consultorio (de manera ambulatoria) por el Servicio de Infectología. Además, se recomendó administrativamente que

La Defensoría presentó una demanda de amparo exigiendo que se reincorpore al ciudadano al Instituto de Educación Superior Tecnológico Aeronáutico, declarándolo apto para el servicio, demanda que fue admitida.

se proceda al alta, se reincorpore al alumno a sus labores académicas y sin limitaciones, que se cumpla con el artículo 25.17 del Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo (D.S. 019-2006-TR), que califica como falta grave la discriminación laboral por VIH, así como la continuidad laboral de la persona viviendo con VIH mientras esté apta para desempeñar sus obligaciones, como lo dispone la Ley N° 26626.

Pese a estas recomendaciones, el ciudadano L.F.M. fue sometido a una junta de sanidad (que no contó con la participación de personal médico), en donde se recomendó que sea declarado "No apto", bajo el argumento de que presentaba el diagnóstico de VIH y solo porque así lo establecía el "Manual de aptitud psicofísica del personal militar FAP", sin considerar que según las evaluaciones precedentes no tenía limitaciones para desarrollar la vida militar.

En atención a ello, la Defensoría del Pueblo presentó una demanda de amparo afirmando que el estado de salud de las personas con VIH no limita automática ni inmediatamente sus actividades, incluso para la vida militar. Asimismo, se indicó que debía primar la reincorporación al servicio establecida por las juntas médicas.

La demanda fue admitida y adicionalmente se solicitó una medida cautelar, que también fue concedida aunque condicionada a la verificación del actual estado de salud del ciudadano.

## 3.

*Informe presentado ante el Décimo Juzgado Constitucional de la Corte Superior de Justicia de Lima, en el marco del proceso de amparo seguido por el padre de la niña de iniciales M.V.R.S. contra la UGEL N° 2, debido a la presunta vulneración del derecho a la educación.*

El padre de la niña de iniciales M.V.R.S. inició un proceso constitucional de amparo con la finalidad de que se inaplique al caso de su hija las "Normas y orientaciones para el desarrollo del año escolar 2014 en la educación básica", que determinaban las edades mínimas para la matrícula en el nivel inicial de la educación básica. A pesar de obtener una medida cautelar que le permitía matricularla en dicho año escolar y con posterioridad una sentencia de primera instancia favorable, esta fue apelada por la entidad demandada.

En el 2015, cuando la apelación aún estaba en trámite, el Ministerio de Educación (Minedu) retiró a la menor del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (Siagie), impidiendo el reconocimiento oficial de sus estudios (matrícula escolar), poniendo en alto riesgo la continuidad de su derecho a la educación.

El padre de la menor solicitó al juez de la causa que cumpla con la medida cautelar que obliga al Minedu a inscribir a la menor en el Siagie, para habilitar la continuación formal de sus estudios. Se le denegó bajo el argumento de que lo solicitado no estaba ordenado expresamente en la medida cautelar, ya que únicamente versaba sobre la aplicación de las "Normas y orientaciones para el desarrollo del año escolar 2014 en la educación básica", mas no de las referidas al 2015.

La intervención de la Defensoría del Pueblo en el caso llevó a que se restituya el derecho constitucional a la permanencia de la educación de la niña.

Ante ello, mediante Informe de Adjuntía Nº 10-2016-DP/AAE del 24 de junio del 2016, se analizó la inadecuada respuesta judicial, concluyendo que el caso debió ser analizado a la luz de la protección constitucional del derecho a la educación referido a la "permanencia" y el interés superior del niño. La Defensoría del Pueblo planteó adoptar una decisión conforme con los postulados constitucionales. Es así que, mediante resolución del 25 de julio de 2016, el Juzgado Constitucional dejó sin efecto su resolución denegatoria precedente, reformándola y considerando procedente el pedido ciudadano.

## 4.

*Informe presentado ante la Tercera Sala Laboral Permanente de la Corte Superior de Justicia de Lima, debido a la vulneración del derecho a la igualdad y no discriminación por razón de sexo en la percepción de un beneficio económico para los trabajadores de la Sunat.*

El 8 de setiembre del 2015, el Sindicato Nacional de Unidad de Trabajadores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (Sunat) interpuso una demanda de acción popular contra las Resoluciones de Superintendencia Nº 051-2012-Sunat, Nº 295-2013-Sunat, Nº 341-2014 y Nº 307-2015/Sunat, considerando que la aplicación del beneficio denominado "Incentivo por Desempeño" afectó los derechos fundamentales de las trabajadoras –comprendidos en los regímenes laborales de los decretos legislativos Nº 728 y Nº 276– que hicieron uso de su licencia de maternidad (Expediente Nº 00467-2015-0-1801-SP-LA-01).

Bajo ese contexto, el gremio sindical solicitó nuestra intervención en defensa de los derechos fundamentales de las trabajadoras gestantes. Luego de evaluar el caso, la Defensoría del Pueblo presentó el Informe de Adjuntía Nº 002-2016-DP/ADM, concluyendo que las resoluciones que regularon el "Incentivo por Desempeño" vulneraron el derecho a la igualdad y no discriminación por razón de sexo, puesto que ello generó que las trabajadoras que se encontraban en etapa de gestación no percibieran tal beneficio, debido a que al momento de determinar su tiempo de labor efectiva se excluyó el periodo de su licencia pre y postnatal.

Actualmente, el proceso judicial se encuentra en trámite y la parte demandada cumplió con absolver la demanda.

## 5.

*Demanda de amparo contra la PCM y el Minsa por la vulneración de los derechos a la salud, a la identidad cultural, a la consulta previa y a la salud por el incumplimiento de los acuerdos del proceso de consulta de la propuesta de Política Sectorial de Salud Intercultural.*

El 12 de setiembre del año 2014, el Ministerio de Salud (Minsa) y seis organizaciones indígenas nacionales –que representan a 55 pueblos indígenas– suscribieron un acta[1] con los acuerdos adoptados en la etapa de diálogo del proceso de consulta previa de la propuesta de Política Sectorial de Salud Intercultural.

[1] Participaron: la Asociación Interétnica de Desarrollo de la Selva peruana (Aidesep), la Organización Nacional de Mujeres Indígenas Andinas y Amazónicas del Perú (Onamiap), la Confederación Campesina del Perú (CCP), la Confederación de Nacionalidades Amazónicas del Perú (Conap), la Confederación Nacional Agraria (CNA) y la Unión Nacional de Comunidades Aymaras (UNCA).

Los pueblos indígenas consultados se mostraron conformes con la medida consultada, que proponía el aseguramiento universal en salud para las poblaciones indígenas; el acceso a servicios de salud con pertinencia cultural; la articulación entre el conocimiento convencional y el tradicional; destacar a personal de salud con competencias y habilidades en salud intercultural; y la implementación de mecanismos de participación para los pueblos indígenas a nivel nacional y regional. Sin embargo, transcurrieron más de 18 meses sin que la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y el Minsa adopten una decisión respecto de la aprobación de la medida consultada e implementen los acuerdos alcanzados.

Nuestra institución remitió diversas solicitudes de información[2] y formuló recomendaciones a las entidades responsables de la implementación de los acuerdos, específicamente para que se apruebe la Política Sectorial de Salud Intercultural, pero no fueron atendidas.

Ante ello, el 18 de marzo del 2016, la Defensoría del Pueblo y las organizaciones indígenas nacionales que participaron en el proceso de consulta presentamos una demanda de amparo contra la PCM y el Minsa, por la vulneración del derecho a la identidad cultural, el derecho a la consulta previa y el derecho a la salud de los pueblos indígenas, exigiendo el cumplimiento de los acuerdos de la consulta realizada. La demanda fue admitida el 4 de abril por el Segundo Juzgado Constitucional de Lima.

Finalmente, el 2 de abril del 2016, el Poder Ejecutivo publicó el Decreto Supremo N° 016-2016-SA, que aprueba la Política Sectorial de Salud Intercultural, objetivo de la demanda presentada.

La colaboración de la Defensoría del Pueblo con seis organizaciones indígenas nacionales –que representan a 55 pueblos indígenas– consiguió que se promulgue el Decreto Supremo que aprueba la Política Sectorial de Salud Intercultural.

## 6.

*Informe presentado al 42° Juzgado Penal de Reos Libres de Lima, ante la vulneración al derecho a la libertad de expresión del ciudadano Rafael León Rodríguez.*

En abril del 2016, el señor Rafael León Rodríguez solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo, al considerar que se estaba vulnerando su derecho constitucional a la libertad de expresión ante una eventual sentencia condenatoria en el proceso judicial por difamación agravada interpuesto en su contra por la ciudadana Martha Meier Miró Quesada (Expediente N° 14156-2014-0-1801-JR-PE-42.). El 22 de abril del 2016, nuestra institución presentó el Informe N° 01-2016/DP-ACC ante la jueza del 42° Juzgado Penal de Reos Libres de Lima.

En el informe, la Defensoría recordó el parámetro nacional e internacional sobre el ejercicio legítimo de la libertad de expresión. Advirtió que los límites a la crítica son más amplios y se relativizan cuando nos encontramos ante asuntos de interés general o vinculados a personajes públi-

[2] Oficios N° 0438-2015-DP del 21 de agosto del 2015, 015-2016-DP y 016-2016-DP del 8 de febrero del 2016, y 088-2016-DP del 1 de marzo del 2016.

cos. Por ello, resaltamos la importancia de que en este caso se privilegie el principio de pluralismo democrático y se permita que la opinión pública pueda ser partícipe del debate y la confrontación crítica entre ideas de dos o más personas que no coinciden sobre determinados aspectos de la esfera pública. Además, señalamos que las opiniones y juicios de valor son imposibles de probar, por lo que no están sometidos a un test de veracidad, sino al test de ponderación.

El 8 de setiembre del 2016, la Sexta Sala Penal de Reos Libres absolvió a Rafael León como presunto autor del delito contra el honor, ordenando el archivo definitivo de lo actuado. Este fallo anuló también el periodo de prueba de un año para que se someta a normas de conducta, así como la reparación civil fijada en seis mil soles.

> El caso de vulneración de la libertad de expresión llevó a la Defensoría a privilegiar el principio de pluralismo democrático y la confrontación crítica entre ideas de dos o más personas que no coinciden sobre determinados aspectos de la esfera pública.

## 7.

*Informe presentado al Décimo Sexto Juzgado Penal de Lima, en la querella seguida por el ex presidente Alan García Pérez contra el periodista Fernando Valencia.*

El 22 de setiembre del 2016, el Instituto de Defensa Legal (IDL) solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo, al considerar que se estaría vulnerando el derecho constitucional a la libertad de expresión e información del ciudadano Fernando Valencia Osorio, quien fue condenado a un año y ocho meses de pena privativa de la libertad suspendida, y al pago de S/ 100 000 como reparación civil al querellante y S/ 1900 de multa en favor del Estado, en razón de la resolución condenatoria emitida por el Séptimo Juzgado Penal de Lima ante la presunta comisión del delito de difamación agravada.

Dicha resolución fue apelada y declarada nula por la Cuarta Sala Penal para Procesos con Reos Libres. Nuestra institución presentó el Informe de Adjuntía N° 03-2016-DP/AAC cuando el proceso volvió a primera instancia. En esta ocasión, señalamos que un ejercicio legítimo del derecho a la libertad de expresión e información es aquel que se realiza respetando una mínima diligencia y es acorde al principio de veracidad.

También precisamos que los medios de comunicación gozan de un margen de interpretación de la información que difunden, y que los límites a la crítica y a la información difundida no pueden ser iguales cuando aborda a un funcionario público o una persona de relevancia pública que cuando se trata de un particular. Así, en el primer caso, la naturaleza lesiva de la opinión o información deberá hacerse en términos más tolerantes, sin que ello justifique la utilización de información de manera tendenciosa o que llegue acompañada de injurias y/o insultos.

Finalmente, reafirmamos nuestra preocupación por la atribución de la responsabilidad penal en los delitos contra la libertad de expresión, puesto que consideramos que los conflictos que puedan suscitarse a propósito del ejercicio de este derecho y del derecho al honor, deben ser analizados dando prioridad y optimizando su contenido constitucional. En la actualidad, el proceso sigue su trámite regular en el Décimo Sexto Juzgado Penal de Lima.

## 8.

*Informe presentado ante la Sala Penal de Apelaciones de Ayacucho en el proceso penal seguido por Cindy Arlette Contreras Bautista contra Adriano Manuel Pozo Arias, por los delitos de tentativa de feminicidio y violación sexual.*

El proceso penal contra Adriano Pozo, en agravio de la ciudadana Cindy Contreras por la presunta comisión de los delitos de feminicidio y violación sexual en grado de tentativa (Expediente N° 01641-2015-93-0501-JR-PE-01), llevó a la Defensoría del Pueblo a solicitar a la Presidenta del Juzgado Penal Colegiado de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho que disponga y/o autorice la presencia de nuestra entidad en la diligencia de lectura de sentencia (Oficio N° 388-2016-DP-OD-AYAC del 19 de julio de 2016). El pedido fue autorizado y se llevó a cabo el 22 de julio.

Tras evaluar la sentencia absolutoria por los cargos imputados al investigado y su condena como autor en delitos leves, el 12 de agosto la Defensoría remitió a la Sala Penal de Apelaciones del Nuevo Código Procesal Penal de la Corte de Ayacucho el documento "Investigación Defensorial en el caso de la ciudadana Cindy Arlette Contreras Bautista en cumplimiento del artículo 17° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo", que aporta consideraciones para resolver el caso.

El 18 de noviembre del 2016, la Sala Penal de Apelaciones resolvió declarar nula la sentencia y disponer la realización de un nuevo juicio oral, por haber presunción de la comisión de los ilícitos de tentativa de feminicidio y violación sexual.

## 9.

*Informe presentado ante el Quinto Juzgado Constitucional de Lima, en el proceso de Habeas Data seguido por el ciudadano Juan Emilio Castillo Lara contra empresas privadas, por la presunta vulneración a sus datos personales.*

Durante el trámite de un proceso constitucional de Habeas Data interpuesto por el señor Juan Castillo contra la empresa Andrick Consultores S.A.C. (Security Check) y el Grupo Pers S.A.C. (Targo Asesores y Consultores), el Juez del Quinto Juzgado Constitucional de Lima, Hugo Velásquez Zavaleta, solicitó la emisión de una opinión técnica sobre los alcances del artículo 13.8 y el inciso 2) del artículo 14° de la Ley de Protección de datos personales. Específicamente preguntó si las empresas privadas dedicadas a prevenir riesgos laborales están habilitadas a suministrar información sobre antecedentes penales, pese a la declaración de rehabilitación del condenado, o si por el contrario la publicitación de antecedentes penales cancelados a dichas empresas vulnera el derecho a la autodeterminación informativa (Expediente N° 00222-2016-0-1801-JR-CI-05).

En respuesta a dicho requerimiento, el 13 de julio la Defensoría cursó al magistrado el Informe de Adjuntía N° 02-2016-DP/AAC "Criterios interpretativos sobre los alcances de los artículos 13.7 y 14.2 de la Ley de Protección de Datos Personales, relacionados con la divulgación de antecedentes penales".

En acto de seguimiento al caso, nuestra entidad ha tomado conocimiento de que el Juez del proceso resolvió declarar fundada en parte la demanda, ordenando a las demandadas suprimir los antecedentes policiales, penales y judiciales del ciudadano que registre en su base de datos (Resolución N° 06 del 11 de octubre del 2016).

# ANEXO 6
# RESOLUCIONES DEFENSORIALES EMITIDAS

## RESOLUCIONES QUE APRUEBAN INFORMES DEFENSORIALES

1. Resolución Defensorial Nº 006-2016/DP, emitida el 27 de mayo del 2016 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIII, Nº 13689, pp. 588279 - 588280, el 30 de mayo del 2016. Sumilla: Aprueba el "Decimonoveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo al Congreso de la República. Enero-diciembre 2015" y su presentación al Congreso de la República.

2. Resolución Defensorial Nº 009-2016/DP, emitida el 24 de agosto del 2016 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIII, Nº 13782, pp. 597636-597641, el 26 de agosto del 2016. Sumilla: Aprueba Informe Defensorial Nº 174 "Educación Intercultural Bilingüe hacia el 2021. Una política de Estado imprescindible para el desarrollo de los pueblos indígenas", elaborado por el Programa de Pueblos Indígenas de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo.

3. Resolución Defensorial Nº 010-2016/DP, emitida el 29 de agosto del 2016 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIII, Nº 13787, pp. 597952-597957, el 31 de agosto del 2016. Sumilla: Aprueba Informe Defensorial Nº 175 "Derechos humanos de las personas LGBTI: Necesidad de una política pública para la igualdad en el Perú", elaborado por la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad.

4. Resolución Defensorial Nº 011-2016/DP, emitida el 31 de agosto del 2016 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIII, Nº 13789, pp. 598103-598104, el 2 de setiembre del 2016. Sumilla: Aprueba el documento denominado "Lineamientos para la exoneración de costos de reproducción para personas que domicilien en zonas de pobreza o pobreza extrema en el marco del procedimiento administrativo de Acceso a la Información Pública en la Defensoría del Pueblo".

## RESOLUCIONES QUE MODIFICAN O APRUEBAN INSTRUMENTOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

5. Resolución Defensorial Nº 01-2016/DP, emitida el 12 de enero del 2016 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIII, Nº 13537, pp. 575340-575341, el 13 de enero del 2016. Sumilla: Delega en la Secretaría General facultades en materia presupuestaria durante el ejercicio presupuestario del Año Fiscal 2016.

6. Resolución Defensorial Nº 004-2016/DP, emitida el 18 de abril del 2016 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIII, Nº 13644, pp. 583661-583662, el 19 de abril del 2016. Sumilla: Aprueba la Directiva que regula la atención de las solicitudes de acceso a la información pública en la Defensoría del Pueblo.

7. Resolución Defensorial Nº 008-2016/DP, emitida el 1 de julio del 2016 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIII, Nº 13728, pp. 591752-591753, el 5 de julio del 2016.
Sumilla: Modifica Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Defensoría del Pueblo.

## RESOLUCIONES QUE ASIGNAN, DELEGAN Y/O ENCARGAN RESPONSABILIDADES A FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS DE LA ENTIDAD

8. Resolución Defensorial Nº 002-2016/DP, emitida el 27 de enero del 2016 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIII, Nº 13555, p. 576787, el 29 de enero del 2016.
Sumilla: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta de la Defensoría del Pueblo, del 29 de enero al 12 de febrero del 2016.

9. Resolución Defensorial Nº 003-2016/DP, emitida el 18 de marzo del 2016 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIII, Nº 13611, p. 581312, el 19 de marzo del 2016.
Sumilla: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta de la Defensoría del Pueblo, del 19 al 24 de marzo del 2016.

10. Resolución Defensorial Nº 005-2016/DP, emitida el 18 de mayo del 2016 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIII, Nº 13678, pp. 587669-587671, el 20 de mayo del 2016.
Sumilla: Designan funcionarios/as responsables del Acceso a la Información Pública de la Defensoría del Pueblo y funcionaria responsable del monitoreo del procedimiento de acceso a la información pública.

11. Resolución Defensorial Nº 007-2016/DP, emitida el 28 de junio del 2016 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIII, Nº 13726, pp. 591609-591610, el 3 de julio del 2016.
Sumilla: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta de la Defensoría del Pueblo, del 4 al 7 de julio del 2016.

12. Resolución Defensorial Nº 12-2016/DP, emitida el 7 de diciembre del 2016 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIII, Nº 13891, p. 606157, el 9 de diciembre del 2016.
Sumilla: Designan Funcionaria Responsable del Portal de Transparencia de la Defensoría del Pueblo.

# ANEXO 7
# PUBLICACIONES EDITADAS

## INFORMES DEFENSORIALES

1. Informe Defensorial Nº 174 "Educación Intercultural Bilingüe hacia el 2021. Una política de Estado imprescindible para el desarrollo de los pueblos indígenas". Lima: Defensoría del Pueblo, agosto del 2016 (primera edición), 225 pp.
   Sumilla: Presenta los resultados de la supervisión a las instancias de la gestión educativa nacional, regional y local, entre mayo del 2014 y enero del 2016, a fin de conocer los avances y desafíos en la implementación de la política de educación intercultural bilingüe.

2. Informe Defensorial Nº 175 "Derechos humanos de las personas LGBTI: Necesidad de una política pública para la igualdad en el Perú". Lima: Defensoría del Pueblo, setiembre del 2016 (primera edición), 214 pp.
   Sumilla: Identifica y aporta al Estado un conjunto de recomendaciones para contribuir a garantizar a las personas LGBTI el efectivo ejercicio de sus derechos fundamentales, en particular los derechos a la igualdad y no discriminación, una vida libre de violencia, la identidad de género y la salud.

## INFORMES DE ADJUNTÍA

1. Informe de Adjuntía Nº 001-2016-DP/AMASPPI.SP "Supervisión de la ejecución, mantenimiento y operación de proyectos de infraestructura de agua y alcantarillado en Cajamarca". Lima: Defensoría del Pueblo, febrero del 2016, 38 pp.
   Sumilla: Presenta los resultados de la identificación y análisis de seis proyectos de inversión ejecutados en los distritos de Cajabamba, Baños del Inca, Asunción, Encañada y Magdalena en la región Cajamarca, con el objetivo de incidir en las autoridades para la reanudación de su ejecución, la corrección de algunos de sus componentes y el inicio de operaciones de la infraestructura, a fin garantizar el derecho humano al agua de las poblaciones, así como la determinación de las responsabilidades administrativas y penales correspondientes por los retrasos y deficiencias en la ejecución de los proyectos.

2. Informe de Adjuntía Nº 002-2016-DP/AMASPPI.SP "Supervisión de las condiciones de infraestructura vial en puntos críticos de accidentes de tránsito en la ciudad de Huancayo". Lima: Defensoría del Pueblo, mayo del 2016, 86 pp.
   Sumilla: Muestra los resultados de la supervisión de las condiciones de seguridad vial en 32 puntos críticos de ocurrencia de accidentes de tránsito ubicados en Huancayo, con recomendaciones dirigidas a mejorar las condiciones de seguridad en las vías y propuestas para garantizar mayor transparencia en la ejecución del gasto en infraestructura vial.

3. Informe de Adjuntía Nº 003-2016-DP/AMASPPI.SP "Supervisión de la ejecución, mantenimiento y operación de proyectos de infraestructura de agua y alcantarillado en Áncash". Lima: Defensoría del Pueblo, mayo del 2016, 49 pp.
   Sumilla: Presenta los resultados de la identificación y análisis de siete proyectos de inversión ejecutados en los distritos de Áncash, Carhuaz, Santa Cruz, Yuracmarca y Catac en la región Áncash, con el objetivo de incidir en las autoridades para la reanudación de su ejecución, la corrección de algunos de sus componentes y el inicio de operaciones de la infraestructura, a fin de garantizar el derecho humano al agua de las poblaciones, así como la determinación de las responsabilidades administrativas y penales correspondientes por los retrasos y deficiencias en la ejecución de los proyectos.

4. Informe de Adjuntía Nº 005-2016-DP/AMASPPI.SP "Comentarios de la Defensoría del Pueblo al proyecto normativo para establecer modificaciones al Reglamento General de Tarifas". Lima: Defensoría del Pueblo, setiembre del 2016, 6 pp.
   Sumilla: Propuestas para brindar planes diferenciados de acceso al servicio de telefonía móvil a las personas con discapacidad, y opciones para la búsqueda y comparación de información sobre planes tarifarios.

5. Informe de Adjuntía Nº 005-2016-DP/AMASPPI.SP "Supervisión de las condiciones de infraestructura vial en puntos críticos de accidentes de tránsito en la ciudad de Arequipa". Lima: Defensoría del Pueblo, setiembre del 2016, 133 pp.
   Sumilla: Supervisión de las condiciones de seguridad vial en 36 puntos críticos de ocurrencia de accidentes de tránsito en Arequipa, con planteamientos dirigidos a mejorar las condiciones de seguridad en las vías, así como a garantizar mayor transparencia en la ejecución del gasto en infraestructura vial.

6. Informe de Adjuntía Nº 006-2016-DP/AMASPPI.MA "El camino hacia proyectos de inversión sostenibles: Balance de la evaluación de impacto ambiental en el Perú»". Lima: Defensoría del Pueblo, diciembre del 2016, 266 pp.
   Sumilla: El informe recoge los resultados y recomendaciones de la supervisión realizada a un total de 16 instancias, correspondientes a 11 entidades de alcance nacional, sobre el nivel de cumplimiento de las normas que regulan la evaluación ambiental de proyectos de inversión, vigentes hace más de 7 años, así como de sus capacidades institucionales.

7. Informe de Adjuntía Nº 007-2016-DP/AMASPPI.SP "Supervisión de la ejecución, mantenimiento y operación de proyectos de infraestructura de agua y alcantarillado en Loreto". Lima: Defensoría del Pueblo, diciembre del 2016, 49 pp.
   Sumilla: Presenta los resultados de la identificación y análisis de nueve proyectos de inversión ejecutados en los distritos de San Juan Bautista, Belén y Fernando Lores en la región Loreto, con el objetivo de incidir en las autoridades para la reanudación de su ejecución, la corrección de algunos de sus componentes y el inicio de operaciones de la infraestructura, con el propósito de garantizar el derecho humano al agua de las poblaciones, así como la determinación de las responsabilidades administrativas y penales correspondientes por los retrasos y deficiencias en la ejecución de los proyectos.

8. Informe de Adjuntía Nº 008-2016-DP/AMASPPI.MA "Análisis sobre las modificaciones efectuadas al proyecto minero las bambas". Lima: Defensoría del Pueblo, diciembre del 2016, 15 pp.

Sumilla: Evaluación de las implicancias e incidencias en torno a las modificaciones del proyecto minero Las Bambas, formulándose un conjunto de recomendaciones dirigidas al Ministerio de Energía y Minas, Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Cultura, Gobierno Regional de Apurímac, Municipalidad Provincial de Cotabambas y a la Contraloría General de la República.

**BOLETÍN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

1. Boletín "Conflictos al Día". Lima: Defensoría del Pueblo, del número 2425 al XX. Boletín diario en el que se da cuenta de las noticias relacionadas con los conflictos sociales y temas vinculados que surgen en el día a día. Se envía por correo electrónico (General DP) a todos los trabajadores y trabajadoras, además de una lista de suscriptores y la ciudadanía en general.

**MATERIALES DE DIFUSIÓN**

1. Afiche: ¿Tienes problemas en tu casa, tu barrio o el cole? Lima: Defensoría del Pueblo, 2016.
   Sumilla: Material informativo sobre violencia familiar, violencia en el barrio y violencia en el colegio.

2. Cartilla: ¿Sabes qué hace la Defensoría del Pueblo? Lima: Defensoría del Pueblo, 2016.
   Sumilla: Material informativo sobre el rol y competencias de la Defensoría del Pueblo. Contiene detalle de los servicios que brinda, situaciones en las que interviene y los temas que aborda.

3. Díptico: ¿Tienes problemas en tu casa, tu barrio o el cole? Lima: Defensoría del Pueblo, 2016.
   Sumilla: Material informativo sobre violencia familiar, violencia en el barrio y violencia en el colegio.

4. Díptico: ¿Qué puede hacer la Defensoría del Pueblo por ti? Lima: Defensoría del Pueblo, 2016.
   Sumilla: Material informativo sobre el rol y competencias de la Defensoría del Pueblo, que incluye detalle sobre cómo presentar una queja a la institución.

5. Tríptico: Acceder a servicios de agua y saneamiento de calidad es nuestro derecho. Lima: Defensoría del Pueblo, 2016.
   Sumilla: Material informativo sobre los derechos y obligaciones de los usuarios en materia de acceso y calidad de los servicios de agua y alcantarillado.

6. Tríptico: Derechos de los usuarios del servicio de electricidad. Lima: Defensoría del Pueblo, 2016.
   Sumilla: Material informativo sobre los derechos de los usuarios en materia de acceso y calidad de los servicios de energía.

7. Tríptico: Corrupción en salud. Lima: Defensoría del Pueblo, 2016.
   Sumilla: Material informativo sobre actos de corrupción en establecimientos de salud.

8. Volante: Defensoría del Pueblo visita tu localidad. Lima: Defensoría del Pueblo, 2016.
   Sumilla: Material informativo sobre el rol y competencias de la Defensoría del Pueblo, para convocar a diversas actividades de difusión y promoción.

9. Volante: Neutralidad en procesos electorales. Lima: Defensoría del Pueblo, 2016.
   Sumilla: Material informativo sobre la neutralidad de las autoridades y servidores públicos en época electoral.

# ANEXO 8
# RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

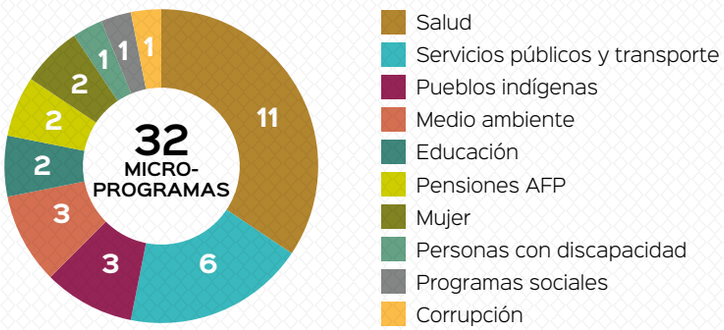
Durante el año 2016, la Defensoría del Pueblo consolidó aún más su relación con la población a través de los medios de comunicación tradicionales y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs). Para perfeccionar este vínculo se hizo uso de diversos productos y estrategias de comunicación. Se realizaron 248 notas de prensa y 295 entrevistas.

**248** NOTAS DE PRENSA → Difundidas a través de diarios, revistas, estaciones radiales, televisión y medios *online.* → **27%** en el interior del país

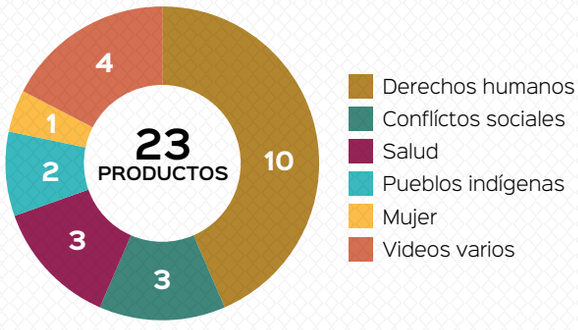
**295** ENTREVISTAS → Realizadas al Defensor del Pueblo y diversos voceros y voceras defensoriales. → Con el objetivo de difundir y aclarar el trabajo en los diferentes ámbitos de acción de la institución

Se continuó con la producción del microprograma "Comparte tus Derechos", que se difunde a través del canal de la Defensoría del Pueblo en YouTube, de las áreas de atención al público en diversas instituciones (privadas y públicas) y a través de nuestras oficinas en todo el país.

### COMPARTE TUS DERECHOS




### VIDEOS INSTITUCIONALES




Los videos institucionales son materiales que grafican los alcances de los informes defensoriales y recogen la opinión o el contenido del trabajo de cada uno de los órganos que conforman nuestra institución.

La Oficina Defensorial de Lima Sur produce el espacio radial en el noticiero Infosur de Stereo Villa. Este espacio tiene una duración de 15 minutos y se transmite en vivo todos los miércoles a las 8 a.m. Su alcance cubre los distritos de Villa El Salvador, Lurín y sectores de Villa María del Triunfo y Chorrillos. La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional apoya a la OD de Lima Sur en esta producción.

Asimismo, y desde hace 16 años, se publica cada viernes la columna de la Defensoría del Pueblo en el diario *El Peruano*, un importante espacio para comentar el trabajo descentralizado de nuestra institución.

| | | |
|---|---|---|
| Otras responsabilidades de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional - OCII | Administración de la página web institucional | La página web institucional tiene entre sus contenidos los informes, comunicados, notas de prensa, pronunciamientos y documentos producidos por nuestra institución. |
| | Responsable del Portal de Transparencia | El Portal de Transparencia es un espacio virtual constantemente visitado por los diversos medios de comunicación, para obtener información de la gestión.<br><br>El Portal de la Defensoría del Pueblo se encuentra al 100% de cumplimiento respecto a las normativas de transparencia. |

La Defensoría del Pueblo expresa su reconocimiento al apoyo prestado por todas las entidades nacionales e internacionales, públicas y privadas, sin cuya generosa contribución no habría sido posible realizar las actividades que reportamos en el presente informe y agradece, de manera especial, a las siguientes instituciones de cooperación internacional:

Canada

aecid PERÚ

cooperación alemana
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implementada por giz

Cusco International
Volunteers for the World
Un monde de volontaires
Voluntariado para el mundo

NACIONES UNIDAS

WUSC EUMC

unicef

UNFPA

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

AMBASSADE DE FRANCE
AU PÉROU

APC Colombia
Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia

Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

Save the Children

APCI
Agencia Peruana de Cooperación Internacional

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Con el auspicio de una canasta de fondos




DEFENSORIA DEL PUEBLO