



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TEMA DE INVESTIGACIÓN

**CUANTAS DENUNCIAS Y EN QUE MATERIA HA
RECIBIDO LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LA
REGIÓN AREQUIPA 2018-2019**

AUTORES

Mg GIOVANNI PAOLO RICALDE DE VILLENA

Mg. GELBER RAMIREZ CUEVA

AREQUIPA- PERÚ

2019

ÍNDICE

PREÁMBULO

I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	4
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.1. Enunciado del Problema	4
1.2. Descripción del Problema	4
1.2.1. Área del conocimiento	4
1.2.2. Análisis de las variables	5
1.2.3. Interrogantes básicas	5
1.2.4. Tipo y nivel de investigación	5
1.3. JUSTIFICACIÓN	6
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	6
2.2. LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN EL PERÚ	7
2.3. FACULTADES DE LA DEFENSORÍA	9
2.4. EL DEFENSOR DEL PUEBLO	11
2.5. LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN AREQUIPA	11
2.5.1. LA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN:	11
2.5.2. ATENCIÓN A LA SOLICITUD:	11
i. LA QUEJA:	12
ii. EL PETITORIO:	13
iii. LA CONSULTA:	13
3. OBJETIVOS	14
4. HIPOTESIS	14
II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	15
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	15

1.1. Técnicas:	15
1.2. Instrumentos:	15
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	15
2.1. Ubicación Espacial	16
2.2. Ubicación Temporal	16
2.3. Unidades de Estudio	16
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCION DE DATOS	16
III RESULTADOS	17
TABLA 1	17
IV CONCLUSIONES	25
V BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	27

PREÁMBULO

La Defensoría del Pueblo nace como un organismo de carácter Constitucional con la finalidad de proteger a los ciudadanos ante los abusos estatales. No obstante, esta labor puede verse dificultada por la cantidad de trabajo que se le encarga a este organismo y la capacidad de respuesta de este, ante el aumento de denuncias presentadas por la población.

El crecimiento demográfico incide en el aumento de denuncias y también cambia el rubro de las denuncias recibidas por la Defensoría hacia otro tipo de conflictos, relacionados en mayor medida con temas económicos. Todas estas problemáticas dificultan en cierta medida la labor de la Defensoría al no encontrarse preparada para resolver el aumento de casos y la especialidad de materias.

Por este motivo resulta necesario realizar un estudio sobre la incidencia de casos en la Región Arequipa, para determinar cuál es la cantidad de denuncias presentadas y si existe un aumento de estas en relación a otros años.

Así también, se debe analizar en qué materia se encuentra la mayor incidencia de casos y verificar como es que los aspectos sociales influyen en este cambio.

I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del Problema

Conocer cuál es el índice de denuncias recibidas por la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa entre el año 2019

1.2. Descripción del Problema

1.2.1. Área del conocimiento

El problema de investigación se encuentra ubicado en:

- a) Campo : Ciencias Sociales
- b) Área : Derecho

1.2.2. Análisis de las variables

TIPO	VARIABLE	INDICADORES
General	Índice de casos recibidos por la Defensoría del Pueblo	Consultas en tramite
		Consultas concluidas
		Petitorios sin calificar
		Petitorios admitidos
		Quejas sin calificar
		Quejas en trámite
		Quejas admitidas

1.2.3. Interrogantes básicas

- a) ¿Cuántas consultas se encuentran en trámite en la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa en el año 2019?
- b) ¿Cuántas consultas han sido concluidas por la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa en el año 2019?
- c) ¿Cuántos petitorios se encuentran sin calificar en la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa en el año 2019?
- d) ¿Cuántos petitorios han sido admitidos por la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa en el año 2019?
- e) ¿Cuántas quejas se encuentran sin calificar en la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa en el año 2019?
- f) ¿Cuántas quejas se encuentran en trámite en la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa en el año 2019?
- g) ¿Cuántas quejas han sido admitidas por la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa en el año 2019?

1.2.4. Tipo y nivel de investigación

La investigación será:

- a) Por su finalidad : Cuantitativa
- b) Por el tiempo que comprende : Enero a Octubre del 2019
- c) Por el ámbito : Defensoría del Pueblo de Arequipa

1.3.JUSTIFICACIÓN

La investigación tiene como fin, analizar las denuncias recibidas por la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa, a fin de determinar la frecuencia con las que se realizan estas y las materias sobre las que se realiza la mayor cantidad de denuncias; esto con el fin de determinar las carencias de la sociedad Arequipeña, a nivel regional.

La frecuencia de las denuncias es un factor determinante al momento de estudiar la eficacia de la Institución, así como la magnitud del trabajo realizado por esta.

En cuanto a las materias sobre las que versan las denuncias, estas nos brindaran información sobre cuáles son los mayores problemas sociales de la Región.

Lo anterior da forma a la idea de un control social creciente que se materializa en la denuncia como mecanismo para contener las prácticas indebidas. Además, esta prevalencia de la denuncia ciudadana es un indicio de: 1. El debilitamiento progresivo de la pasividad, aceptación y resignación frente a un injusto, 2. la puesta en obra y eficacia de mecanismos de denuncia, con canales accesibles a la ciudadanía para la interposición de denuncias 3. La legitimidad de los organismos encargados de recibir denuncias.

La investigación a su vez nos permitirá conocer el estado actual de la institución, y determinará si esta se encuentra calificada actualmente en cuanto a recursos (infraestructura y personal) para dar respuesta a las denuncias realizadas.

2. MARCO TEÓRICO

2.1.ORÍGEN Y EVOLUCIÓN DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

El nacimiento del Ombudsman o Defensor del Pueblo se remonta a más de 200 años atrás en Suecia, en donde surgió como una entidad de origen parlamentario con el encargo de velar por la buena administración pública en favor de los ciudadanos. El término Ombudsman (Defensoría del Pueblo, s.f), se refería a un funcionario público encargado de examinar las quejas de los ciudadanos contra las organizaciones del sector público. Para Castañeda Portocarrero, F. el Ombudsman surgió como un Comisionado del Parlamento, independiente, con la misión de supervisar las actividades de la Administración, tras realizar la investigación

del caso concreto este emitía informes no vinculantes con sugerencias e incluso proponía reformas legislativas si lo consideraba oportuno.

El termino de Ombudsman ha evolucionado; de modo que en la actualidad se consideran Ombudsman clásicos a los funcionarios que realizan investigaciones oficiales ante una queja ciudadana, y Ombudsman de las organizaciones a los funcionarios al interior de una organización que prestan un servicio informal se solución de conflictos en materia laboral entre la organización y sus trabajadores.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN AMÉRICA LATINA

El termino Defensor del Pueblo no se ha utilizado de forma generalizada por todos los países de América Latina, algunos países como Guatemala y El Salvador utilizan el término “Procurador de Derechos Humanos” y otros como Costa Rica el término “Defensor de los Habitantes”. Sin embargo, esta no es la única diferencia entre el modelo de Ombudsman Sueco y el modelo latinoamericano.

El modelo latinoamericano se basa en el modelo Español de Defensor del Pueblo, en este modelo, el Defensor tiene origen parlamentario, tiene como obligación la protección de los derechos fundamentales de las personas y el control de la Administración; y al igual que en el modelo sueco, el Defensor debe dar cuenta de su actuación al Poder Legislativo mediante Informes Anuales. Castañeda Portocarrero, F. señala que la diferencia entre ambos modelos radica en que en el modelo español el Defensor cuenta con legitimidad procesal para presentar demandas de inconstitucionalidad contra leyes que a su criterio vulneren el orden constitucional.

2.2.LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN EL PERÚ

La Defensoría del Pueblo es una institución encargada de promover y defender los derechos de las personas, controla la eficacia de la actuación de la administración estatal y controlar la apropiada prestación de los servicios públicos para que todas las peruanas y peruanos, especialmente los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, tengan una vida próspera y plena.

LA ESENCIA INSTITUCIONAL

La Defensoría del pueblo nace en el Perú como una institución sui generis reconocida por primera vez en la Constitución Política de 1993, al igual que en otros países su creación tenía como objetivo la defensa de los derechos de los ciudadanos ante las actuaciones estatales, como un organismo constitucionalmente autónomo, para defender los derechos fundamentales, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal, así como la eficiente prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional.

La Constitución Política del Perú establece en el artículo 161° y 162° lo siguiente:

“Artículo 161°.- La Defensoría del Pueblo es autónoma. Los órganos públicos están obligados a colaborar con la Defensoría del Pueblo cuando ésta lo requiere. Su estructura, en el ámbito nacional, se establece por ley orgánica. El Defensor del Pueblo es elegido y removido por el Congreso con el voto de los dos tercios de su número legal. Goza de la misma inmunidad y de las mismas prerrogativas de los congresistas. Para ser elegido Defensor del Pueblo se requiere haber cumplido treinta y cinco años de edad y ser abogado. El cargo dura cinco años y no está sujeto a mandato imperativo. Tiene las mismas incompatibilidades que los vocales supremos.

Artículo 162°.- Corresponde a la Defensoría del Pueblo defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad; y supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. El Defensor del Pueblo presenta un informe al Congreso una vez al año, y cada vez que éste lo solicita. Tiene iniciativa en la formación de las leyes. Puede proponer las medidas que faciliten el mejor cumplimiento de sus funciones. El proyecto de presupuesto de la Defensoría del Pueblo es presentado ante el Poder Ejecutivo y sustentado por un titular en esa instancia y en el Congreso”.

La Defensoría atiende -en todo el país- quejas, consultas y pedidos de ciudadanos que, por alguna causa, han experimentado la vulneración de sus derechos. Este organismo tiene cuatro funciones fundamentales, tres de ellas atribuidas de forma expresa por la Constitución, estas son:

- i. Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad.

- ii. Supervisar el cumplimiento de los deberes de función de la Administración Estatal.
- iii. Supervisar la prestación de servicios públicos a la población.

La cuarta función atribuida a la Defensoría es la de promoción de los derechos humanos, que se encuentra prevista en la Ley N°26520 artículo 9° inciso 5, la que establece que el defensor del Pueblo está facultado, en el ejercicio de sus funciones para: promover la firma, ratificación, adhesión y efectiva difusión de los tratados internacionales sobre derechos humanos. Este organismo no desempeña funciones de juez o fiscal ni sustituye a autoridad alguna, no dicta sentencias, no impone multas ni sanciones. Elabora informes con recomendaciones o exhortaciones a las autoridades, cuyo cumplimiento encuentra sustento en su poder de persuasión y en la fortaleza de argumentos técnicos, éticos y jurídicos. (Defensoría del Pueblo, s.f)

La Defensoría del Pueblo es, pues, un colaborador crítico del Estado que actúa, con autonomía, respecto de cualquier poder público o privado, en nombre del bien común y en defensa de los derechos de la ciudadanía. En razón de ello, ejerce su mandato con objetividad, profesionalismo y responsabilidad, nunca por oposición arbitraria o injustificada frente al Estado.

En razón de su legitimidad, resulta vital que los ciudadanos y ciudadanas perciban y sientan a la Defensoría del Pueblo como una institución no solo cercana, sino entrañablemente comprometida con la solución de sus problemas.

2.3.FACULTADES DE LA DEFENSORÍA

1. INTERVENIR EN PROCESOS CONSTITUCIONALES

Con el fin de defender los derechos humanos y el principio de supremacía constitucional, la Defensoría del Pueblo está facultada para intervenir en los procesos constitucionales de amparo, hábeas corpus, hábeas data, acción de inconstitucionalidad, acción popular y acción de cumplimiento. Su intervención puede efectuarse mediante diversas modalidades. Así, puede iniciar procesos constitucionales, intervenir en procesos en trámite como coadyuvante o presentando escritos como el amicus curiae y puede presentar informes u opiniones a solicitud de las partes o del Tribunal Constitucional.

2. ELABORAR INFORMES SOBRE TEMAS DE ESPECIAL TRASCENDENCIA

La Defensoría del Pueblo elabora informes sobre temas de su competencia, denominados informes defensoriales y, además, anualmente presenta un Informe al Congreso de la República sobre la gestión realizada.

3. INVESTIGAR

De acuerdo a esta atribución, la Defensoría del Pueblo puede iniciar y proseguir investigaciones, ya sea por iniciativa propia o a solicitud de cualquier persona interesada, con la finalidad de esclarecer los hechos o situaciones que, generados por la administración estatal o sus agentes incluyendo a las personas jurídicas no estatales que ejerzan prerrogativas públicas y que presten servicios públicos, pudieran estar afectando sus derechos. Además, se investigan, con carácter prioritario, temas de alcance general que afecten a un número significativo de personas.

4. EJERCER INICIATIVA LEGISLATIVA

La Defensoría del Pueblo puede hacer uso de esta facultad mediante la presentación de proyectos de ley ante el Congreso de la República.

5. PROMOVER LA FIRMA, RATIFICACIÓN, ADHESIÓN Y DIFUSIÓN DE TRATADOS INTERNACIONALES SOBRE DDHH

La Defensoría del Pueblo está facultada para promover la firma, ratificación, adhesión y efectiva difusión de los tratados internacionales sobre derechos humanos, con el fin de asegurar su aplicación. Además, promueve que la legislación y las prácticas nacionales se adecuen a lo previsto en los tratados suscritos por el Perú.

6. PROMOVER PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

La Defensoría del Pueblo puede iniciar cualquier procedimiento administrativo, o participar en éste por iniciativa propia o a pedido de terceros, utilizando el criterio de

discrecionalidad, en representación de una o varias personas, para la defensa de los derechos fundamentales y constitucionales.

2.4.EL DEFENSOR DEL PUEBLO

El titular de la institución es el Defensor del Pueblo, quien la representa y la dirige. Para ser elegido requiere como mínimo el voto favorable de dos terceras partes del Congreso de la República. Por consiguiente, su elección emana necesariamente de un consenso para un mandato que dura cinco años. El Defensor o Defensora del Pueblo no responde civil ni penalmente por las recomendaciones y las opiniones que emita en el ejercicio de sus funciones. Además, puede actuar con total independencia en el cumplimiento de éstas (Defensoría del Pueblo, s.f).

2.5. LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN AREQUIPA

En el ejercicio de sus funciones la Defensoría del Pueblo sigue procedimientos específicos para su intervención ante una vulneración de derechos.

En la ciudad de Arequipa la Defensoría del Pueblo se encuentra ubicada en la Calle Plaza Juan Manuel Polar N° 113 – Urbanización Vallecito

Los procedimientos realizados ante la Defensoría del Pueblo cuentan con las siguientes etapas:

2.5.1. LA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN:

El procedimiento inicia con la solicitud de intervención, este es un requerimiento realizado a la Defensoría del Pueblo en el marco de su protocolo de actuaciones defensoriales. La solicitud se puede realizar:

- i.** De forma física ante los locales de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, por escrito o verbalmente.
- ii.** Por correo remitido a la dirección de las oficinas a nivel nacional.
- iii.** Mediante correo electrónico a: consulta@defensoria.gob.pe
- iv.** Por el servicio de chat en línea en la página web de la Defensoría del Pueblo: www.defensoria.gob.pe

2.5.2. ATENCIÓN A LA SOLICITUD:

Ante la presentación de la Solicitud, la Defensoría puede ser atendida de tres formas: atendida como queja, petitorio o consulta.

i. LA QUEJA:

¿Qué es la Queja?

Es la intervención ante la vulneración o amenaza de vulneración de un derecho fundamental causada por una acción u omisión de una entidad pública. El procedimiento de queja tiene como fin: asegurar la defensa de los derechos fundamentales de las personas y la creación de un cambio en la Administración Pública que permita superar el escenario que motivo la intervención y procurar que no se vuelva a repetir (Defensoría del Pueblo, s.f).

¿Qué actuaciones realiza la Defensoría del Pueblo para atender la queja?

Ante la presentación de la solicitud, los comisionados de la Defensoría inician el trámite de restitución del derecho. Para ello realizan las siguientes funciones:

- Entrevistas telefónicas o presenciales con los recurrentes o afectados para esclarecer los hechos materia de queja.
- Comunicaciones por carta, correo electrónico u otros medios digitales con el recurrente o afectado, ya sea para ponerles en conocimiento de las actuaciones o para requerirles información.
- Entrevistas presenciales, telefónicas, por correo electrónico u otros medios digitales con los funcionarios.
- Comunicaciones por oficio, correo electrónico u otros medios digitales con los funcionarios para requerirles información (Defensoría del Pueblo, s.f).


¿Cuál es el plazo de tramitación de la queja?

Desde el momento de admisión de la queja, las actuaciones defensoriales se realizan en un plazo máximo de ciento veinte días hábiles divididos de la siguiente forma: los primeros 60 días corresponden a la etapa de investigación, diez días destinados a la etapa de valoración y emisión de recomendaciones y 50 días destinados a la etapa de seguimiento de la

implementación de las recomendaciones. Tras el inicio del plazo la primera gestión ante una entidad de la administración pública se realizará dentro de los primeros cinco días.

 ETAPA DE INVESTIGACIÓN
60 DÍAS

 ETAPA DE VALORACIÓN
10 DÍAS

 SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES
50 DÍAS

ii. EL PETITORIO:

¿Qué es un petitorio?

Se refiere a una intervención excepcional, en los casos que ameritan la actuación urgente de la Defensoría del Pueblo para superar el estado de indefensión de los ciudadanos y que de no atenderse causaría la vulneración de derechos fundamentales. La Defensoría actuara interponiendo buenos oficios ante cualquier entidad de la Administración Pública.

¿Cuál es el plazo de tramitación del petitorio?

Las actuaciones de la Defensoría destinadas a la atención del petitorio se realizarán en un plazo máximo de veinte días hábiles.

iii. LA CONSULTA:

¿Qué es una consulta?

La consulta es el procedimiento por el que los ciudadanos solicitan información, una opinión u orientación sobre hechos o temas que no implican la vulneración de derechos fundamentales o aquellas que versan sobre temas respecto a los cuales la Defensoría no es competente.

Las consultas se atienden por medio de una orientación, que brinda la información requerida y que resulte útil sobre las entidades o las vías que se deben seguir.

¿Cuál es el plazo de tramitación de la consulta?

La consulta puede darse de forma presencial, escrita o virtual, el plazo para dar respuesta a cada una de estas es el siguiente:

- Presencial: La consulta verbal realizada en la entidad, se concluye al momento de su formulación.
- Escrita: Estas consultas concluyen en un plazo de quince días hábiles desde la fecha de ingreso en la institución.
- Virtual: estas van a concluir al momento de su formulación, salvo que se hayan realizado mediante formatos web u correos electrónicos en cuyo caso serán resueltas en un plazo máximo de quince días hábiles.

3. OBJETIVOS

- h) Determinar cuantas consultas se encuentran en trámite en la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa en el año 2019
- i) Determinar cuántas consultas han sido concluidas por la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa en el año 2019
- j) Determinar cuántos petitorios se encuentran sin calificar en la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa en el año 2019
- k) Determinar cuántos petitorios han sido admitidos por la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa en el año 2019
- l) Determinar cuántas quejas se encuentran sin calificar en la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa en el año 2019
- m) Determinar cuántas quejas se encuentran en trámite en la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa en el año 2019
- n) Determinar cuántas quejas han sido admitidas por la Defensoría del Pueblo en la Región Arequipa en el año 2019

4. HIPOTESIS

Es posible que el mayor número de procedimientos llevados por la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Arequipa sea el de Queja.

II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

CUADRO DE SISTEMATIZACION

TIPO	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICAS
General	Índice de casos recibidos por la Defensoría del Pueblo	Consultas en tramite	Observación y registro
		Consultas concluidas	
		Petitorios sin calificar	
		Petitorios admitidos	
		Quejas sin calificar	
		Quejas en trámite	
		Quejas admitidas	

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1.1. Técnicas:

Para la variable general Índice de casos recibidos por la Defensoría del Pueblo se empleó la técnica de la observación documental, utilizándose fichas bibliográficas y documentales (Anexo N° 1 y 02). Se tabuló la información correspondiente a los casos registrados en un documento Excel para ser procesados en el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 21.

La presente investigación está basada en el enfoque cuantitativo, porque “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población”

1.2. Instrumentos:

Análisis Documental.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación Espacial

Se recopiló la información de las consultas, petitorios y quejas presentados ante la Defensoría del Pueblo de Arequipa.

2.2. Ubicación Temporal

Se recopiló la información de las consultas, petitorios y quejas presentados ante la Defensoría del Pueblo de Arequipa entre los meses de enero hasta octubre del 2019.

2.3. Unidades de Estudio

Las unidades de estudios están constituidas por el número de casos presentados ante la Defensoría del Pueblo y la materia sobre la que versan.

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCION DE DATOS

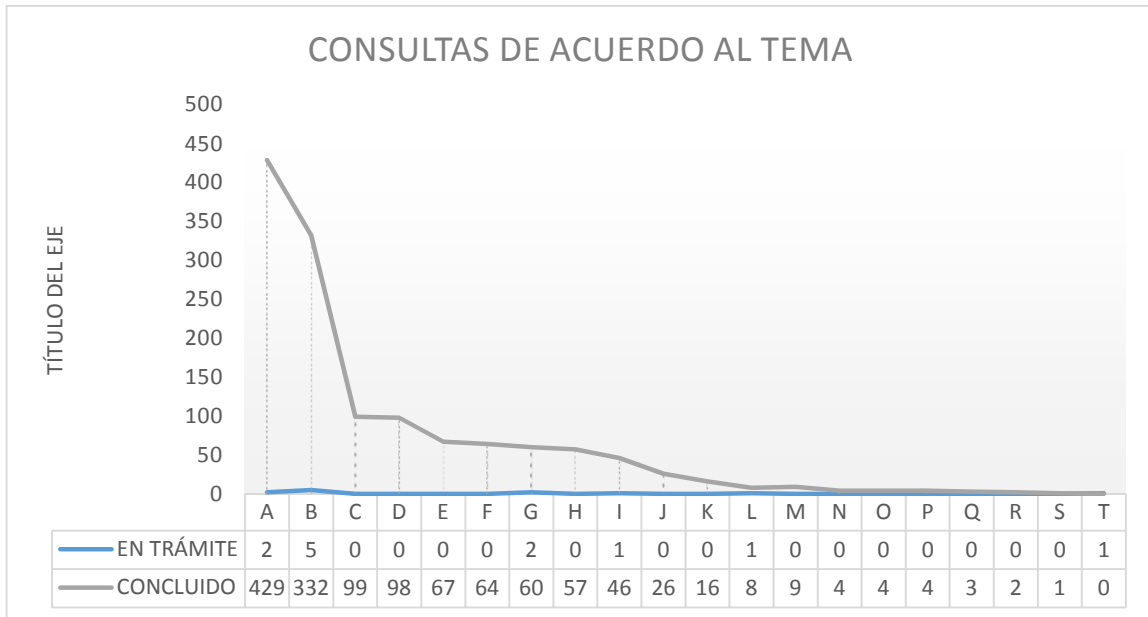
Los datos serán recogidos de forma personal con el apoyo de los colaboradores de la Universidad San Martín de Porres Filial Sur.

III RESULTADOS

TABLA 1

REPORTE ESTADO DE LAS CONSULTAS SEGÚN TEMA

	TEMA	EN TRÁMITE	CONCLUIDO	TOTAL
A	TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS	2	429	431
B	JUSTICIA	5	332	337
C	LABORAL	0	99	99
D	INTEGRIDAD PERSONAL	0	98	98
E	TEMAS MUNICIPALES	0	67	67
F	SERVICIOS EDUCATIVOS	0	64	64
G	PENSIONES	2	60	62
H	SERVICIOS DE SALUD	0	57	57
I	SERVICIOS PÚBLICOS	1	46	47
J	IDENTIDAD	0	26	26
K	PROGRAMAS Y SERV. SOCIALES O DE ASISTENCIA	0	16	16
L	SEGURIDAD PÚBLICA	1	8	9
M	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	0	9	9
N	MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	0	4	4
O	LIBERTAD PERSONAL	0	4	4
P	DISCRIMINACIÓN	0	4	4
Q	TRANSPORTE Y TRÁNSITO DE VEHÍCULOS	0	3	3
R	PARTICIPACIÓN	0	2	2
S	LIBERTAD DE EXPRESIÓN E INFORMACIÓN	0	1	1
T	CORRUPCIÓN	1	0	1
	Total	12	1339	1341



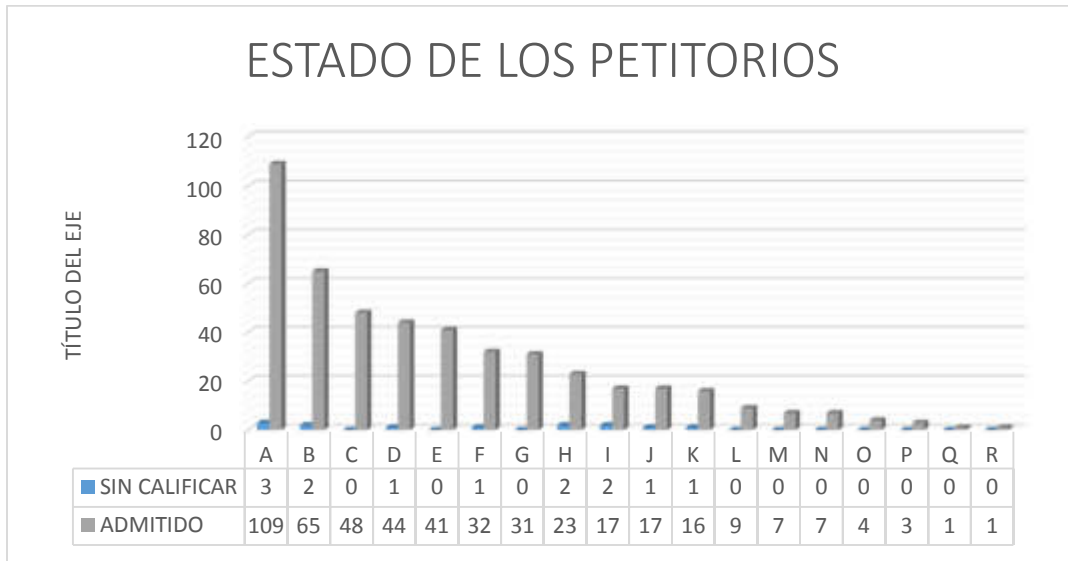
En la tabla se puede visualizar que la cantidad de consultas que se encuentran en trámite es leve en comparación a las consultas que ya han sido concluidas, de forma que en lo que va del año la Defensoría ha concluido el trámite de 1329 consultas, quedando solamente 12 consultas pendientes de trámite, haciendo un total de 1341 consultas en lo que va del año.



Tras procesar los datos obtenidos se puede observar que el 99% de consultas han sido concluidas y el 1% de estas se encuentra en trámite.

TABLA 2**REPORTE ESTADO DE LOS PETITORIOS SEGÚN ENTIDAD Y ETAPA**

	TEMA	SIN CALIFICAR	ADMITIDO	NO ADMITIDO	TOTAL
A	JUSTICIA	3	109	0	112
B	TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS	2	65	0	67
C	LABORAL	0	48	0	48
D	SERVICIOS DE SALUD	1	44	0	45
E	INTEGRIDAD PERSONAL	0	41	0	41
F	TEMAS MUNICIPALES	1	32	0	33
G	SERVICIOS EDUCATIVOS	0	31	0	31
H	IDENTIDAD	2	23	0	25
I	LIBERTAD PERSONAL	2	17	0	19
J	SERVICIOS PÚBLICOS	1	17	0	18
K	PROGRAMAS Y SERV. SOCIALES O DE ASISTENCIA	1	16	0	17
L	MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	0	9	0	9
M	PENSIONES	0	7	0	7
N	SEGURIDAD PÚBLICA	0	7	0	7
O	TRANSPORTE Y TRÁNSITO DE VEHÍCULOS	0	4	0	4
P	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	0	3	0	3
Q	PARTICIPACIÓN	0	1	0	1
R	DISCRIMINACIÓN	0	1	0	1
	Total	13	475	0	488



Se puede visualizar que los petitorios atendidos en el año 2019 son 475, siendo todos ellos admitidos por la Defensoría del Pueblo, asimismo, se observa que a la fecha solamente 13 procesos continúan sin calificación.

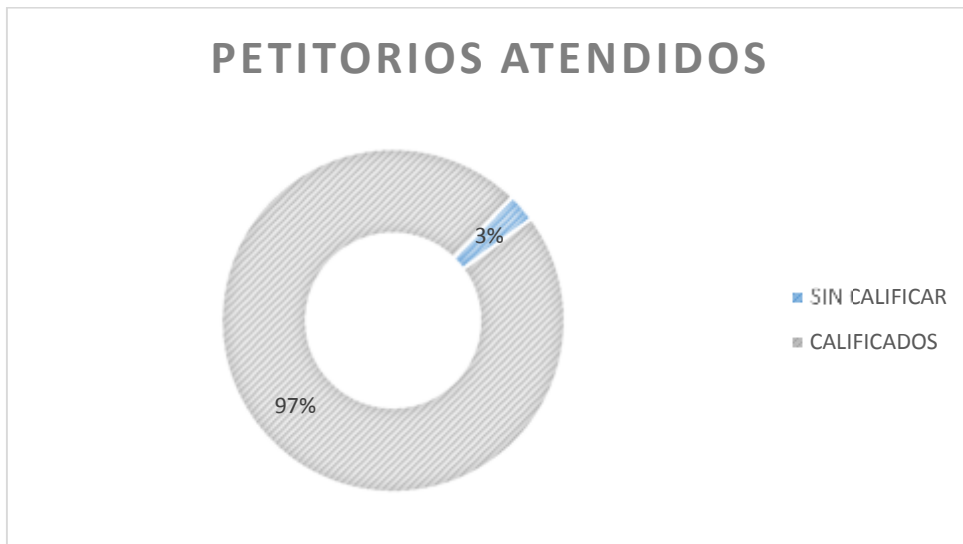
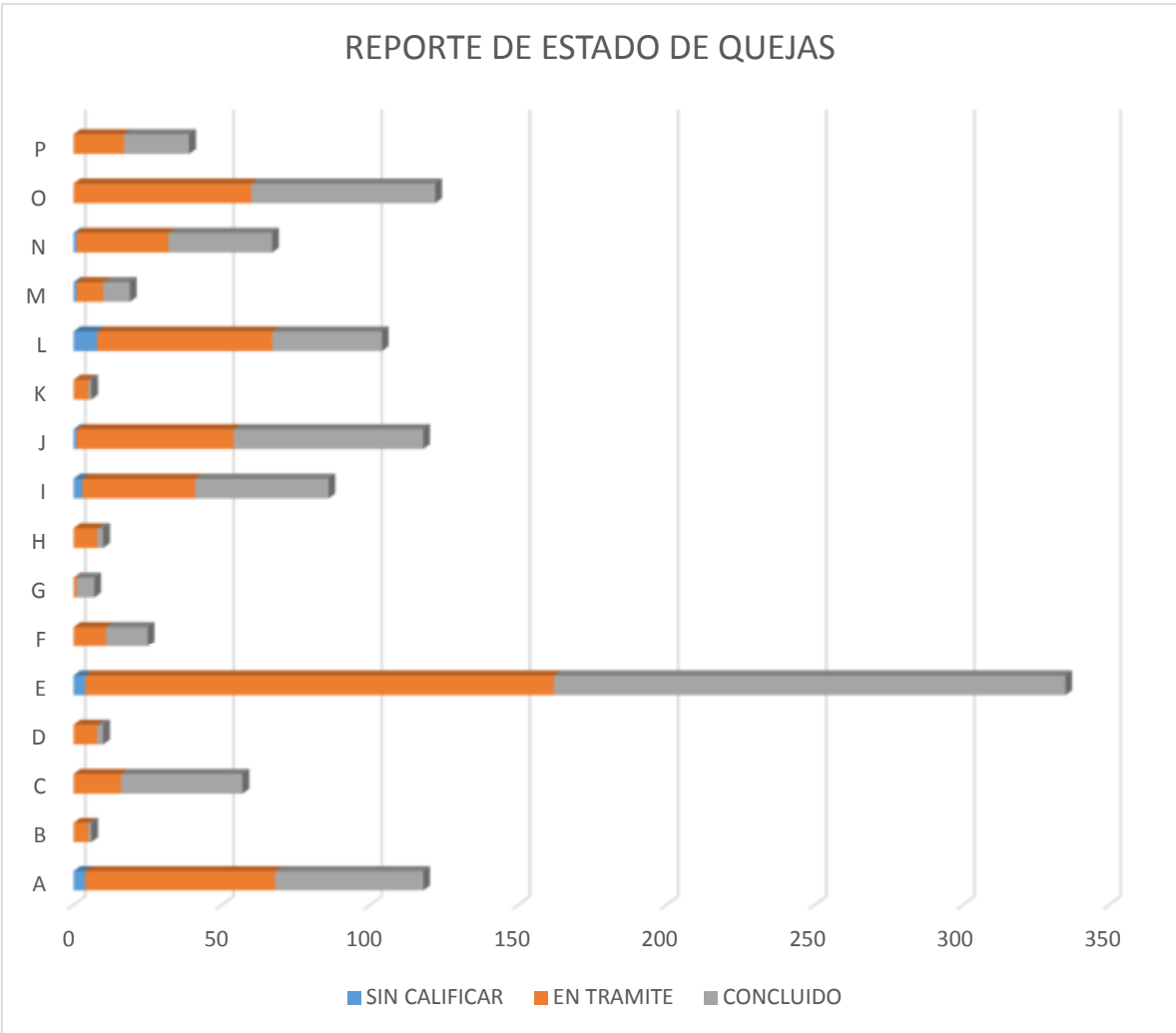


TABLA 3
REPORTE ESTADO DE QUEJAS SEGÚN TEMA Y ETAPA

TEMA		SIN CALIFICAR	EN TRÁMITE		CONCLUIDO		TOTAL
			ADMITIDO	NO ADMITIDO	ADMITIDO	NO ADMITIDO	
A	TEMAS MUNICIPALES	4	64	0	50	0	118
B	LIBERTAD PERSONAL	0	5	0	1	0	6
C	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	0	16	0	41	0	57
D	DISCRIMINACIÓN	0	8	0	2	0	10
E	TRAMITES Y PROCEDIMIENTOS	4	158	0	173	0	335
F	PENSIONES	0	11	0	14	0	25
G	PROGRAMAS Y SERVICIOS SOCIALES O DE ASISTENCIA	0	1	0	6	0	7
H	SEGURIDAD PÚBLICA	0	8	0	2	0	10
I	JUSTICIA	3	38	0	45	0	86
J	LABORAL	1	53	0	64	0	118
K	IDENTIDAD	0	5	0	1	0	6
L	INTEGRIDAD PERSONAL	8	59	0	36	1	104
M	MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	1	9	0	9	0	19
N	SERVICIOS EDUCATIVOS	1	31	0	35	0	67
O	SERVICIOS DE SALUD	0	60	0	62	1	123
P	SERVICIOS PÚBLICOS	0	17	0	22	0	39
	Total	22	543	0	563	2	1130
		22	543		565		1130



Como se puede observar del reporte de Quejas, la mayor incidencia de quejas se ha realizado en trámites y procedimientos (E), siguiendo en incidencia las quejas por servicios de salud (O), laboral (J) y temas municipales (A).



Se puede apreciar, que el porcentaje de quejas sin calificar es del 2% de la totalidad de quejas, las quejas que se encuentran en trámite representan el 48% y las concluidas el 50%.

TABLA 4

REPORTE ESTADO DE QUEJAS (PROCESOS CON MAYOR INCIDENCIA)

TEMA		SIN CALIFICAR	EN TRÁMITE		CONCLUIDO		TOTAL
			ADMITIDO	NO ADMITIDO	ADMITIDO	NO ADMITIDO	
A	TEMAS MUNICIPALES (VARIOS)	3	55	0	38	0	118
	>Problemas en la atención de denuncias vecinales	1	9	0	12	0	
C	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN (VARIOS)	0	6	0	11	0	57
	>Incumplimiento del plazo para atender el pedido de información	0	10	0	30	0	
E	TRAMITES Y PROCEDIMIENTOS (VARIOS)	1	38	0	46	0	335
	>Demora injustificada	3	120	0	127	0	
I	JUSTICIA (VARIOS)	2	29	0	29	0	86
	>Dilación en el proceso judicial	1	9	0	16	0	
J	LABORAL (VARIOS)	1	44	0	57	0	118
	>Incumplimiento de otras obligaciones laborales	0	9	0	7	0	
L	INTEGRIDAD PERSONAL (VARIOS)	6	43	0	23	1	104
	>Violación sexual	1	9	0	10	0	
	>Maltrato físico	1	7	0	3	0	
N	SERVICIOS EDUCATIVOS (VARIOS)	1	19	0	27	0	67
	>Malos tratos al estudiante, familiar u otros usuarios	0	4	0	2	0	
	>Acceso y permanencia	0	4	0	4	0	
	>Impedimento o condicionamiento indebido a la continuidad o asistencia	0	4	0	2	0	
O	SERVICIOS DE SALUD (VARIOS)	0	50	0	59	0	123
	>Malos tratos al paciente, familiares u otros usuarios	0	10	0	3	1	

IV CONCLUSIONES

- Conforme a los resultados obtenidos se aprecia que de las consultas presentadas ante la entidad (TABLA 1), el 99% de las consultas han concluido de modo que el 1% de estas se encuentra en trámite. La Defensoría ha concluido el trámite de 1329 consultas, quedando solamente 12 consultas pendientes de trámite, haciendo un total de 1341 consultas en lo que va del año, con lo que se demuestra que la Defensoría actúa de forma eficiente en la respuesta a las consultas presentadas ante la entidad. Resolviéndolas de manera oportuna.
- Conforme a los resultados de los procedimientos de petitorio (TABLA 2), se puede apreciar que la Defensoría del Pueblo ha atendido en el año 2019, 488 petitorios de los cuales 475 fueron calificados siendo todos ellos admitidos a trámite. Los procedimientos que se encuentran a la espera de calificación son 13, que representan el 3% de todos los petitorios atendidos por la entidad.
- Conforme a los resultados del reporte del estado de Quejas (TABLA 3), se puede apreciar que el número de quejas presentadas ante la entidad es de 1130, de las cuales el 2% que equivale a 565 quejas han concluido, el 48% que equivale a 543 quejas se encuentran en trámite y el 50% lo que equivale a 22 quejas aún no han sido calificadas.
- Se puede apreciar del Estado de Quejas (TABLA 3) que las quejas con mayor incidencia son las referentes a: termas municipales con 118 quejas, trámites y procedimientos con 335 quejas, laboral con 118 quejas, integridad personal con 104 quejas y servicios de salud con 126 quejas.
- Conforme a los resultados de los procedimientos de Queja con mayor incidencia (TABLA 4) se puede apreciar que los temas sobre los que se presentan el mayor número de quejas son los siguientes:

TEMAS MUNICIPALES	118
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	57
TRAMITES Y PROCEDIMIENTOS	335
JUSTICIA	86
LABORAL	118
INTEGRIDAD PERSONAL	104
SERVICIOS EDUCATIVOS	67

- Conforme a los resultados de los procedimientos de Queja con mayor incidencia (TABLA 4) se observa que existen similitudes entre los procesos que cuentan con más quejas. Se observa que las quejas en temas de maltrato son las que se repiten con mayor frecuencia en los casos de integridad personal (maltrato físico), servicios educativos (malos tratos al estudiante, familiar u otros usuarios) y servicios de salud (malos tratos al paciente, familiares u otros usuarios). Esta reincidencia en los casos de maltrato en diversas áreas, permite dar a conocer los tipos de profesionales que se requieren para la defensa de los intereses de los ciudadanos.
- Conforme a los resultados presentado se observa que la labor de la Defensoría del Pueblo en Arequipa se desarrolla de manera eficiente, al existir pocos casos en los que los procedimientos se encuentren aun sin calificar o en proceso de calificación.

V BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

1. Defensoría del Pueblo (Sin fecha). Quienes somos. Recuperado de: <https://www.defensoria.gob.pe/quienes-somos/>
2. Naciones Unidas (Sin fecha). Servicios del Ombudsman y de Mediación de las Naciones Unidas. Recuperado de: <https://www.un.org/es/ombudsman/faqs.shtml>
3. CASTAÑEDA PORTOCARRERO F. (Sin fecha). La Defensoría del Pueblo y su Contribución a la Democracia en el Perú.
4. DEFENSORÍA DEL PUEBLO, (Sin fecha) Aportes De La Defensoría Del Pueblo Del Perú Al Comité de Protección de Derechos De Todos Los Trabajadores Migratorios Y De Sus Familiares.
5. Resolución de la Defensoría del Pueblo 187. ESTATUTO ORGANICO POR PROCESOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
6. DEFENSORÍA DEL PUEBLO 2005 Ante todo el diálogo. Lima: Defensoría del Pueblo.
7. FERNANDES CAMPILONGO, C. 2012 Protestas Sociales Dentro del Derecho. Perú: Ediciones del Hipocampo SAC en coedición con la Pontificia Universidad Católica del Perú.
8. GARCÉS PERALTA, Carolina 1997 La Defensoría del Pueblo en el Perú. Perú: ARA Editores.
9. ABAD YUPANQUI, Samuel 2014 “La Defensoría del Pueblo en el Perú. Hitos en su desarrollo institucional”. La Fortaleza de la Persuasión. Dieciocho años de la Defensoría del Pueblo. Edición conmemorativa de la Revista Debate Defensorial. Lima, pp. 120 - 151.