CAPÍTULO 7

RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL Y DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ANTE LA ACTUACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

En el período que comprende el presente Informe cabría distinguir dos etapas claramente diferenciadas en la respuesta de la administración estatal frente a los requerimientos o recomendaciones de la Defensoría del Pueblo. La primera etapa evidenció –en correspondencia a lo ocurrido de manera creciente durante los años anteriores– una muy alta resistencia a nuestra labor de supervisión, en contraste con una actitud de mayor apertura y colaboración verificada a partir de noviembre del 2000.

La finalidad de este capítulo –contenido en los dos últimos informes anuales– es dar cuenta del nivel de cooperación observado por las diferentes instituciones estatales, atendiendo al deber que a tal efecto les impone el artículo 162º de la Constitución y el artículo 16º de la Ley Orgánica de la Defensoría de Pueblo. Interesa especialmente señalar el comportamiento individual de aquellas autoridades, funcionarios o servidores públicos que han mostrado una actitud particularmente renuente frente al ya citado deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo. De esta manera, buscamos promover una rectificación de esas conductas o,en su caso, la adopción por parte de sus superiores jerárquicos de las medidas necesarias para contribuir a ese propósito.

El orden de presentación de las entidades supervisadas es el siguiente: Poder Ejecutivo (ministerios y organismos públicos descentralizados), Poder Judicial (Corte Suprema, cortes superiores de justicia, juzgados de primera instancia y juzgados de paz), organismos constitucionales autónomos, gobiernos locales, empresas prestadoras de servicios públicos y organismos reguladores.

7.1. Presidencia del Consejo de Ministros

Durante la última etapa del gobierno presidido por el ingeniero Alberto Fujimori se redujo al mínimo el nivel de vinculación con el Poder

Ejecutivo a través de esta instancia coordinadora de la labor del conjunto del aparato de gobierno. Sin embargo, durante el proceso electoral tuvieron lugar diversas gestiones específicas en materia de protección de los derechos ciudadanos, tales como las referidas a la adecuación al ordenamiento constitucional de las sanciones a los omisos al sufragio. Estas últimas acciones continuaron tras el cambio de gobierno, habiéndose obtenido en la generalidad de los casos resultados o avances positivos a este nivel.

Incumplimiento del deber de cooperación

Alberto Bustamante Belaunde, Presidente del Consejo de Ministros.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio DP-2000-631, del 22 de mayo del 2000.	Se le exhorta la derogación del artículo 89º del Reglamento de Inscripciones del RENIEC, el cual contiene sanciones inconstitucionales a los omisos al sufragio.	Omisión de respuesta.

7.2. Ministerio de Agricultura

Las quejas presentadas contra el Ministerio de Agricultura estuvieron referidas en su mayoría a la excesiva dilación para resolver trámites en casos diversos, así como a la omisión o retardo en la respuesta ante pedidos específicos de ciudadanos.

Se establecieron por ello coordinaciones con el Director de Asesoría Jurídica de dicho Ministerio, quien demostró voluntad de colaboración con la Defensoría del Pueblo, facilitando además la información solicitada. De cualquier manera, cabe señalar que en algunos casos la información obtenida resultó insuficiente para el cabal desarrollo de nuestra labor y en ocasiones fue proporcionada excediendo los plazos de ley.

En todo caso, se constata que el problema de la excesiva dilación en este sector se presenta con mayor frecuencia cuando la información que se solicita tiene a su vez que ser requerida por la sede central del Ministerio a sus oficinas en provincias u organismos descentralizados, siendo éste un procedimiento que causa retraso en la entrega de la información.

A. Instituto Nacional de Recursos Naturales –INRENA

La Defensoría del Pueblo ha mantenido una relación fluida con funcionarios del Instituto Nacional de Recursos Naturales –INRENA–, a lo que ha contribuido la periódica realización de reuniones para la mejor atención de los casos presentados ante nuestra institución.

Las quejas presentadas se relacionaron mayoritariamente con la omisión de dar respuesta o la dilación en la tramitación de expedientes relacionados a la tala o depredación de bosques, especialmente en áreas donde se encuentran ubicadas las diversas comunidades nativas del país.

B. Programa Especial de Titulación de Tierras –PETT

Las quejas presentadas versaron en su mayoría sobre dilación para resolver expedientes de adjudicación y titulación de tierras. En buena medida, estos retrasos tuvieron su origen en las reorganizaciones internas y la falta de claridad en cuanto a los roles a asumir por cada dependencia.

Entre los problemas que afectaron nuestra actuación podemos mencionar la carencia de coordinación dentro de la institución así como la renuencia a facilitar información. También se presentaron maltratos por parte del personal de la central telefónica frente a nuestros requerimientos de información. Esta conducta generó deficiencias en el procesamiento de las solicitudes, razón por la cual se tuvo generalmente que reiterar los pedidos de información.

Felizmente, con el cambio de algunos funcionarios las relaciones con dicha entidad han mejorado, teniendo ahora una relación más cordial y estrecha, especialmente en los casos relacionados con los territorios de comunidades nativas de la provincia de La Convención, cumpliendo los funcionarios con enviarnos la información solicitada antes del plazo establecido por Ley.

C. Direcciones Regionales de Agricultura

La Defensoría del Pueblo a través de sus oficinas en provincias ha mantenido relaciones de coordinación satisfactorias con la mayoría de direcciones regionales de agricultura a nivel nacional, cuyos funcionarios han mostrado, en general,una marcada voluntad de colaboración.Cabe destacar que esta positiva actitud no solamente se mantuvo a pesar de los diferentes cambios que han tenido lugar a nivel de los directores regionales sino que

en algunos casos se vio reforzada. Tal es el caso de las oficinas regionales de Cusco y Arequipa.

Incumplimiento del deber de cooperación

Doctora Josefina Takahashi Sato, Jefa del Instituto Nacional de Recursos Naturales – INRENA.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 324-2000-DP-PECN del 20 de junio del 2000.	Remita relación de contratos y permisos de extracción o exploración forestal otorgados en Sepahua; refiera si en Ucayali existen depósitos legales autorizados e indique cuáles fueron las acciones dispuestas por el INRENA de Atalaya contra los infractores forestales. Asimismo, señale cuál fue el destino del producto forestal extraído en la propiedad de Antonio Páez Santos, Aurelia Sueño de Lao y Benjamín Pardo Daga.	Retardo excesivo en la remisión de la información, la misma que resultó insuficiente para la solución del caso.
Oficio Nº 275-2000/ DP-PECN del 27 de setiembre del 2000.	Solicitud de información sobre los permisos de extracción forestal de las Comunidades Nativas Duship, Pumpushak, Santa Rosa y Yutupis.	Omisión de respuesta.

Matías Eulogio Prieto Celi, Jefe del Instituto Nacional de Recursos Naturales – INRENA.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 569-2000/ DP-ADDHH-PECN del 20 de diciembre del 2000.	Informe sobre las conclusiones y recomendaciones que elaboró su Despacho en atención a la "Evaluación del Impacto Ambiental del Proyecto Vilavilani II Etapa", así como las medidas adoptadas al respecto.	Omisión de respuesta.

Ing. Segundo Sánchez Tello, Director de la Agencia Agraria de Condorcanqui.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 287-2000/DP-ADDHH-PECN del 1º de junio del 2000.	Se solicitó copia de la documentación señalada en el artículo 91º del Reglamento de Extracción y Transformación Forestal del Decreto Ley Nº 21147, relacionado a los permisos de extracción forestal otorgados a las comunidades nativas: Duship, Pumpushak, Santa Rosa, Yutupis y Urakusa.	Omisión de respuesta.

7.3. Ministerio de Defensa

Las coordinaciones sostenidas con el Ministerio de Defensa han estado referidas mayoritariamente a tres temas: las infracciones a la Ley del Servicio Militar, la supervisión electoral del año 2000 y los pases al retiro de modo arbitrario de un significativo número de oficiales de las Fuerzas Armadas.

Con relación al primer tema, se atendieron nuevos casos de menores indebidamente reclutados y de conscriptos maltratados durante el servicio militar. La mayor parte de estos casos fueron atendidos por las oficinas regionales y algunos otros por el equipo de quejas de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad en Lima.

Con respecto a la supervisión electoral, debemos señalar que una vez instaurado el gobierno de transición la dirección de las Fuerzas Armadas demostró, a diferencia del período anterior, una mayor voluntad de cooperación, situación que se pudo advertir en el proceso electoral del 2001, durante el cual los institutos armados se comportaron rigurosamente neutrales respecto de los partidos y agrupaciones políticas que participaron en el mismo, llegando incluso a aprobar directivas de neutralidad para el ejercicio de sus funciones.

Con relación al último tema, nos vemos precisados a indicar que,a pesar de las importantes reincorporaciones de algunos oficiales a sus instituciones, el Ministerio de Defensa no asume aún las medidas necesarias para

la solución de los problemas suscitados con relación a los pases a retiro por renovación o por otras causales.

Con relación al tratamiento de las quejas formuladas a la Defensoría del Pueblo por infracciones a la Ley del Servicio Militar, debemos señalar que todos los casos por vulneraciones al derecho a la vida e integridad personal debieron tramitarse exclusivamente a través del Despacho del Ministro de Defensa. Situación diferente se presentó cuando las quejas estuvieron referidas a la aplicación de las normas de inscripción, selección e incorporación al servicio militar, entre otras,en cuyo caso fueron atendidas por las oficinas de reclutamiento militar y el Comando de Movilización en el caso del Ejército, por la correspondiente Sección de Personal en los casos de la Marina de Guerra o la Fuerza Aérea.

En la tramitación de las quejas por la presunta vulneración de otros derechos fundamentales, la centralización de las comunicaciones de la Defensoría del Pueblo a través del Despacho del Ministro de Defensa, así como el significativo retardo u omisión al responder las solicitudes de información, representaron un obstáculo importante para la atención de los ciudadanos y la protección eficaz de sus derechos fundamentales. En ese sentido, la gestión del General de Ejército Carlos Bergamino Cruz se caracterizó por un reiterado incumplimiento del deber de cooperación para con la Defensoría del Pueblo.

Un ejemplo de ello se pudo constatar cuando se atribuyó el carácter de "reservado por razones de seguridad nacional"a algunas informaciones referidas a casos en materia previsional (pensiones e indemnizaciones) o remunerativa, asuntos que no guardan ninguna relación con la protección de nuestra soberanía o la defensa nacional.

No obstante lo señalado, es importante reconocer los avances y esfuerzos mutuos por establecer mecanismos eficientes de coordinación interinstitucional entre el Comando de Movilización (COMOV) de la Segunda Región Militar y la Defensoría del Pueblo. Esta coordinación permitió atender de manera oportuna la totalidad de los casos recibidos por la Defensoría del Pueblo relacionados con la aplicación de las normas sobre el servicio militar.

Es a partir de la gestión del General EP (r) Walter Ledesma que se modifica la forma de tramitación de los pedidos de información formulados por la Defensoría del Pueblo. En una reunión sostenida con el Secretario General del Ministerio de Defensa, nos informó que había dispuesto la elabora-

ción de una directiva para establecer la manera cómo cada instituto u órgano del referido Ministerio brindaría directamente la información que solicite la Defensoría del Pueblo. De esta manera se incrementarán los niveles de colaboración de los funcionarios del referido ministerio y disminuirán los problemas antes descritos.

Incumplimiento del deber de cooperación

General de Ejército Carlos Bergamino Cruz, Ministro de Defensa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio DP-2000-1019, del 30 de octubre del 2000.	Se le solicita información sobre los casos y las resoluciones correspondientes a los oficiales pasados a retiro por la causal de renovación. Asimismo, se le exhorta revisarlos tomando en consideración la Ley de Situación Militar.	Omisión de respuesta.
Oficio DP-2000-1028, del 6 de noviembre del 2000.	Se le reitera recomendación de considerar la reglamentación del artículo 52-º de la Ley de Situación Militar, exhortándole a revisar los casos de ex oficiales cesados por la causal de renovación.	Omisión de respuesta.
Oficio DP-2000-1027, del 31 de octubre del 2000.	Se le solicita información sobre las medidas que se adoptarán respecto al caso del Teniente Humala y sus subordinados en vista de su posible rendición.	Omisión de respuesta.
Oficio N° DP-2000-383, del 22 de marzo del 2000 y Oficio N°DP-2000-580, del 12 de mayo del 2000 (Expediente N° 2962-99).	Se solicitó las conclusiones de la investigación realizada por el Ministerio de Defensa en torno a la muerte del soldado Jorge Israel Huamán García.	Omisión de respuesta.
Oficio N° DP-2000-387, del 22 de marzo del 2000 y Oficio N° DP-2000-581, del 12 de mayo del 2000 (Expediente N° 1660-99).	Se solicitó el otorgamiento de la pensión de invalidez y seguro de vida en favor del nativo Waldemar Tiinch Nujigkus, debido a las lesiones sufridas en el conflicto con Ecuador en 1995.	Omisión de respuesta.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° DP-2000-565, del 12 de mayo del 2000 (Expediente N° 1223-99).	Se solicitó investigar los actos contra la integridad personal del conscripto Arcadio Alfaro Julca.	Omisión de respuesta.
Oficios N° DP-2000-567, del 12 de mayo del 2000 y N° DP-2000-864, del 16 de agosto del 2000 (Expediente N° 5086-99).	Se solicitó investigar la desaparición del conscripto Alberto Ñahui Pañihua.	Omisión de respuesta.
Oficio N° DP-2000-568, del 12 de mayo del 2000 (Expediente Nº3739-99).	Se solicitó investigar los supuestos actos de corrupción cometidos por efectivos militares de la Oficina de Reclutamiento de Pataz, La Libertad.	Omisión de respuesta.
Oficio Nº DP-2000-879, del 22 de agosto del 2000. Oficio Nº DP-2000-1017, del 25 de octubre del 2000.	Solicitud de información sobre pedido de pensión nivelada e incumplimiento de sentencia, en el caso del Tnte. EP. (r) Juan Antonio Gonzales del Valle, quien habiendo acudido a la Comandancia General del Ejército en reiteradas oportunidades no obtiene respuesta a sus reclamos.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 4769-00.	Se le solicitó un informe con relación a la queja presentada contra su despacho por el ciudadano Víctor Pizarro Chura por no dar respuesta a su escrito presentado el 20 de diciembre de 1999.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 7272-00.	Se le solicitó un informe en relación a la queja presentada contra su despacho por el ciudadano Simón Paredes Zamora por no dar respuesta a su escrito presentado el 31 de mayo de 1999.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 8069-00.	Se le solicitó un informe sobre la queja presentada contra su despacho por Víctor Chauca Ayme por la demora en dar respuesta a su recurso impugnativo presentado el 20 de marzo del 2000.	Omisión de respuesta.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 11923-00.	Se le solicitó un informe en relación a la queja presentada contra su despacho por el ciudadano Rubén Revollar Román por no dar respuesta a sus 8 escritos presentados el 19.07.94; 2.06.95; 5.01.96; 9.09.98; 23.11.98; 18.01.00; 16.02.00 y 21.03.00 respectivamente, mediante los cuales solicitó una indemnización por la pérdida de su camión.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 14894-00.	Se le solicitó un informe en relación a la queja presentada contra su despacho por la ciudadana María del Carmen López Félix por no dar respuesta a su escrito presentado el 15 de agosto del 2000, requiriendo incremento de pensión.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 5363-00.	Se le solicitó un informe sobre la queja presentada contra su despacho por el ciudadano Felipe Torres Soler, por la demora en el otorgamiento de la pensión que le corresponde por el fallecimiento en acción de armas de su hijo, Cabo EP (f) Julio César Torres Delgadillo.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 8064-00.	Se le solicitó un informe a propósito de la queja presentada contra su despacho por el ciudadano José Bravo Ramos por no dar respuesta a su escrito presentado el 20 de mayo del 2000, mediante el cual reclama el pago de sus beneficios sociales.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 10891-00.	Se le solicitó un informe en relación con la queja presentada por Victorio Soto Gavilán, a fin de que se le abone el monto correspondiente al seguro de vida por el fallecimiento de su hijo,	Omisión de respuesta.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
	Cabo EP (f) Edwin Soto Valladolid. Asimismo, que se inicie una investigación para determinar las razones por las cuales se efectuó el pago por dicho concepto al supuesto padre, Luis Soto Vargas.	
Expediente Nº 7886-00.	Se le solicitó un informe en relación con la queja presentada contra su despacho por Leonardo Acosta Dávila por la demora en la tramitación de su solicitud de otorgamiento de pensión por el fallecimiento en acción de servicio de su hijo, Sgto. 2° EP Leonardo Dávila Drones.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 1163-00.	Se le solicitó un informe en relación a la queja presentada contra su despacho por Alex Llano Huanacuri, por no dar respuesta a su solicitud del 20 de mayo de 1999 sobre otorgamiento de pensión de invalidez.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 8122-00.	Se le solicitó un informe en relación con la queja presentada contra su despacho por Alejandro Pasiacuri y Claudio Yovera Padilla, por no dar respuesta a sus solicitudes sobre otorgamiento de pensión de invalidez.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 3516-00.	Se le solicitó un informe en relación con la queja presentada por Alex Llano Huanacuri, por no dar respuesta a su solicitud sobre pago de indemnización por fallecimiento de ronderos miembros del Comité de Autodefensa.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 4522-00.	Se le solicitó un informe en relación con la queja presentada por Wilma Rengifo Rodríguez, por no dar respuesta a su solicitud para que le abonen la pen-	Omisión de respuesta.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
	sión correspondiente al período comprendido entre abril y diciembre de 1997 y todo el año 1998.	
Expediente Nº 6829-00.	Se le solicitó un informe en relación con la queja presentada por Delfith Reátegui Hidalgo, por no dar respuesta a su solicitud sobre pago de devengados del período comprendido entre febrero y diciembre de 1996, así como los años 1997 y 1998.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 4031-00.	Se le solicitó un informe en relación con la queja presentada contra su despacho por la Asociación de Pensionistas de la Fuerza Armada y la Policía Nacional del Perú sobre la ejecución de la Ley N° 26790, la cual ordena que el empleador asuma el pago correspondiente al seguro de salud del trabajador y sus hijos.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 14350-00.	Se le solicitó un informe en relación con la queja presentada por Cirilo Camargo Romero y Valentina Cahuanco Camargo, por no dar respuesta a su solicitud del 29 de noviembre del 2000.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 7470-00.	Se le solicitó un informe en relación con la queja presentada por Washington Velazco Flores, por no dar respuesta a sus reiterados escritos mediante los cuales solicitó que se le expliquen las razones que motivaron los descuentos que realizan en su remuneración.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 8335-00.	Se le solicitó un informe en relación con la queja presentada por Griselda Isuiza Ruíz, al no	Omisión de respuesta.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
	dar respuesta a sus solicitudes sobre pago de los devengados correspondientes a la pensión de sobreviviente que viene percibiendo.	
Expediente Nº 10553-00.	Se le solicitó un informe en relación con la queja presentada contra su despacho por Ruth Lorena Torres Paredes, por no dar respuesta a su solicitud sobre pago de indemnización por daños y perjuicios por el fallecimiento de su esposo.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 7273-99.	Se le solicitó un informe en relación con la queja presentada por Napoleón Chicana Hidalgo, por no dar respuesta a sus escritos en los cuales solicitaba el pago de los devengados de la pensión de sobreviviente que percibe. Asimismo, solicitaba que se sancione a los responsables del cobro indebido del cheque N° 962182161.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 14632-00.	Se le solicitó un informe sobre la queja presentada contra su despacho por Luis Sivirichi Torres, por no dar respuesta a su solicitud sobre otorgamiento de pensión de invalidez.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 12414-00.	Se le solicitó un informe en relación con la queja presentada por Eugenia Flores Tananta, por la demora en la expedición de la resolución de baja de su hijo Félix Paredes Flores.	Dilación en la respuesta.

General de División EP José Villanueva Ruesta, Presidente del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y Comandante General del Ejército.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 702-2000-RD-P/AY del 16 de mayo del 2000 (Expediente Nº 063-2000/HVCA).	Se le exhortó que adopte las medidas correspondientes para que cese la comisión de actos intimidatorios.	Omisión de respuesta.
Oficio Nº 908-2000-RD-P/AY del 7 de junio del 2000 (Expediente Nº 063-2000/HVCA).	Se transmitió apreciación sobre sanciones disciplinarias impuestas a raíz de la perpetración de actos intimidatorios.	Omisión de respuesta.
Oficio Nº 443-2000-DP/ADH-AJ, del 17 de agosto del 2000.	Se solicitó información respecto al cumplimiento de la sentencia dictada por el 2º Juzgado de Paz Letrado de Chorrillos, la misma que dispuso el abono de los beneficios sociales que le corresponden al recurrente.	Omisión de respuesta, razón por la cual hasta la fecha no se abona el pago correspondiente.

General de División EP Walter Chacón Málaga, Presidente del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº DP-2000-1026, del 31 de octubre del 2000.	Se le solicita que informe sobre las medidas que se adoptarán respecto al caso del Teniente Humala y sus subordinados, en atención a su posible rendición.	Omisión de respuesta.

General FAP Elesvan Bello Vásquez, Comandante General de la Fuerza Aérea del Perú.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº DP-2000-789, del 25 de julio del 2000.	Se le solicita un informe en relación al impedimento a la libertad de informar (Caso del Helicóptero de Canal N).	Omisión de respuesta.

A. EJÉRCITO PERUANO

El nivel de coordinación que se mantuvo con el Ejército presentó similares problemas a los señalados en el caso del Ministerio de Defensa. La razón principal de este escaso nivel de coordinación se explica por el hecho de que el Ejército también dispuso que los pedidos de información efectuados por la Defensoría del Pueblo debían ser canalizados y atendidos a través del referido despacho ministerial.

Esta decisión, unida al hermetismo que caracterizó a los miembros de dicha institución, impidió que nuestras investigaciones se desarrollen adecuadamente, especialmente cuando las mismas eran llevadas a cabo por las oficinas regionales de la Defensoría del Pueblo. A muchos comisionados se les restringió el ingreso a los cuarteles así como el acceso a la información contenida en las investigaciones llevadas a cabo en el fuero militar.

Sin embargo, a pesar del panorama descrito, debemos señalar que con determinadas instancias se pudo sostener reuniones de coordinación que permitieron resolver algunas de las quejas investigadas por la Defensoría del Pueblo.

a) IV Región Militar del Ejército Peruano - Cusco

La mayoría de las quejas formuladas contra la IV Región Militar del Ejercito Peruano estuvieron referidas a infracciones a la Ley del Servicio Militar, principalmente por reclutamiento arbitrario.Esa fue la razón por la cual un significativo número de ciudadanos acudió a la oficina regional manifestando que sus hijos fueron reclutados sin prestar el debido consentimiento para realizar el servicio militar. En atención a la gravedad de dicha situación, estimamos necesario establecer un mecanismo que nos permitiera mantener una adecuada y permanente coordinación con el Comando de Movilización Social de la referida Región Militar. El mismo consistió en sostener reuniones periódicas con la autoridad, las cuales nos permitieron atender y solucionar de la manera más expeditiva las quejas presentadas a la Defensoría del Pueblo sobre este tema.

b) 31ava División de Infantería del Ejército Peruano

A pesar de las reiteradas recomendaciones formuladas por la oficina regional, especialmente a los jefes de la Base Militar Contra Subversiva de Satipo, el principal problema que afrontan los jóvenes de la selva central sigue siendo el reclutamiento arbitrario. Por esta razón, la Defensoría del Pueblo se ha visto precisada a solicitar al Ministro de Defensa que disponga, en el más breve plazo, las medidas pertinentes para resolver este grave problema.

Incumplimiento del deber de cooperación

Ricardo Sotero Navarro, Comandante General de la Quinta Región Militar.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 514-2000/DP.	Informe sobre violación del derecho a la integridad personal de un recluta.	Omisión de respuesta.

General de Brigada EP Jesús Alfredo Reyes Tavera, Comandante General de la Segunda División de Infantería del Ejército.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 481-2000-RD-P/AY del 17 de marzo del 2000 (Expediente Nº 1018-2000/AY).	Se le exhortó que disponga el destaque de un soldado con el fin de garantizar la continuación de sus estudios secundarios (derecho a la educación).	Omisión de respuesta.
Oficio Nº 900-2000-RD-P/AY del 6 de julio del 2000.	Se le solicitó información sobre presunta falta de respuesta a solicitud de otorgamiento de beneficios.	Omisión de respuesta.
Oficio Nº 1439-2000-RD-P/AY (Expediente Nº 1077-00/AY).	Se le recomendó disponer trámite de solicitud de beneficio penitenciario de acuerdo al Código de Ejecución Penal.	Omisión de respuesta.

Alférez EP Carlos Arévalo Morales, Jefe de la Base Militar de Jesús, provincia de Lauricocha – Huánuco.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1330-00/DP Oficio Nº 392-00-RDP-DDHH/HYO, del 12 de julio del 2000.	Se le solicitó información sobre la detención arbitraria y posterior tortura de Adrián Toledo Alva, cometida el 17 de junio del 2000 por miembros de dicha Base Militar.	Omisión de respuesta.

Jorge Chipoco, Director de la Escuela de Aviación del Ejército Peruano.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1401-2000/DP	Pedido de información sobre dilación al momento de responder queja.	Omisión de respuesta.

César Cárdenas Figueroa, Director del Colegio Francisco Bolognesi – Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 947-2000/DP	Se le solicitó información sobre supuesta infracción al principio de legalidad	Dilación en la remisión de información

B. CONSEJO SUPREMO DE JUSTICIA MILITAR

El nivel de cooperación del Consejo Supremo de Justicia Militar con la Defensoría del Pueblo ha mejorado significativamente en el período que comprende el presente Informe.Si bien es cierto que entre los meses de abril y setiembre del año 2000 la colaboración fue limitada, es innegable que la misma fue comparativamente mejor a la brindada por dicho Consejo en años anteriores.

Ahora bien, es durante la gestión del actual Presidente del Consejo Supremo de Justicia Militar, Vice Almirante José Noriega Lores, que esta actitud de colaboración se ha consolidado. Al respecto, consideramos necesario destacar la permanente voluntad de colaboración de los Coroneles EP: Alvaro Castro Osores y Segundo Ramos Ruiz, Secretarios Generales del Consejo Supremo de Justicia Militar; así como del Comandante AP Pedro Quiroz, Coordinador de los procesos por delitos de traición a la patria.

C. HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Aunque en el período que comprende este Informe no se presentaron numerosas quejas contra el Hospital Militar Central, el escaso nivel de cooperación que ha mostrado su Director General ha impedido que podamos desarrollar en una forma apropiada nuestras investigaciones en cada caso.

La grave desorganización administrativa interna, calificar como reservada toda la información que posee el hospital, así como la obediencia a órdenes superiores, fueron las excusas que con frecuencia utilizaron los funcionarios del referido hospital para justificar su negativa a cumplir con el deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo.

Incumplimiento del deber de cooperación

General de Brigada EP Helbert Linares Torres, Director General del Hospital Militar Central.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 621-2000/AES Oficio Nº 930-2000/AES	Se le solicitó copia de la historia clínica e informe médico correspondiente a un ex soldado que sufrió un accidente en acto de servicio y necesitaba dichos documentos para iniciar sus trámites de pensión de invalidez.	Omisión de respuesta, pese a oficio reiterativo.

7.4. Ministerio de Economía y Finanzas

A. OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL – ONP

Las quejas presentadas contra la ONP han estado referidas fundamentalmente al plazo excesivo para procesar y resolver las solicitudes de otorgamiento de pensión. Consideramos que uno de los factores que genera este problema es la carencia de un texto único ordenado de procedimientos administrativos - TUPA, que regule y establezca plazos determinados a sus procedimientos. Otro factor que concurre en este problema es el referido a la centralización del trabajo de calificación en la ciudad de Lima, situación que limita el acceso y reduce al mínimo las oportunidades de interrelación entre los particulares con la administración estatal e incrementa el tiempo de tramitación de un expediente.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo ha establecido a través de la Adjuntía para la Administración Estatal,mecanismos de coordinación con la entidad quejada, orientados a atenuar los problemas antes descritos. Este trabajo de coordinación con los funcionarios de la ONP se desarrolló en forma permanente y con un nivel adecuado de colaboración, aunque con algunos retrasos por la complejidad en el proceso de calificación de las solicitu-

des que presentan los ciudadanos. Los funcionarios de la ONP muestran muy buena predisposición para subsanar y corregir las quejas que presentan los ciudadanos y atender los requerimientos que les formulamos en las reuniones de trabajo, de manera telefónica y por escrito. De esta manera podemos obtener información en forma rápida y formular las recomendaciones pertinentes en la mayoría de los casos.

Aunque el sistema de coordinación antes descrito ha permitido lograr una mayor eficiencia al momento de tramitar las quejas y la ONP hace esfuerzos permanentes por mejorar sus procesos de tramitación de expedientes, consideramos que ello no es suficiente para resolver otros problemas que afronta un significativo número de pensionistas y todos aquellos que aspiran a serlo.

Al respecto, debemos señalar que el problema se genera en la manera cómo la ONP ha venido interpretando y aplicando algunas normas que regulan los diferentes regímenes pensionarios. Consideramos que en esos casos la ONP está vulnerando el derecho de muchas personas a obtener una pensión o incrementar el monto de la misma; por esta razón hemos considerado que nuestra intervención debe estar orientada a revertir esta situación logrando que los funcionarios de la ONP apliquen las recomendaciones que hemos planteado a dicha entidad.

Incumplimiento del deber de cooperación

Ing. Aída Amézaga Menéndez, Jefa de la Oficina de Normalización Previsional.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 167-2000/AE del 16 de agosto del 2000.	Se solicitó que la institución fundamente las razones legales por las cuales se varió el criterio de interpretación al aplicar el artículo 49º del Decreto Ley Nº 20530. Se esperaba que la institución fundamentara las razones legales a fin de analizarlas y emitir una opinión defensorial.	Omisión de respuesta. Se sostuvieron reuniones de trabajo para analizar el tema pero no se obtuvo una respuesta por escrito. El criterio de interpretación se mantiene y se continúa denegando las renovaciones de pensión que solicitan los pensionistas que cumplen 80 años de edad.

B. INTENDENCIA REGIONAL DE SUNAT EN PIURA

En líneas generales, podemos señalar que la Intendencia Regional en Piura ha tenido un adecuado nivel de cooperación al atender los requerimientos formulados por la Defensoría del Pueblo. Sin embargo, debemos mencionar que impidió la adecuada supervisión sobre los alcances del proceso de fiscalización que sus técnicos efectúan a algunos contribuyentes. Sustentaron su negativa a brindarnos información invocando el principio de reserva tributaria, inclusive sin tomar en consideración el hecho de que el propio contribuyente nos autorizó expresamente a solicitar la información correspondiente.

Incumplimiento del deber de cooperación

Carlos Gamero Alvarez, Intendente Regional de SUNAT en Piura.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 172-01/DP Oficio Nº 200-01/DP.PT del 7 de febrero del 2001. Oficio Nº 317-01/DP.PT del 5 de abril del 2001. Oficio Nº 414-01/DP.PT del 19 de marzo del 2001.	Se le solicitó copia del expediente administrativo de fiscalización realizado al señor George Calle Calle.	Dilación en remisión de la información, la cual imposibilitó nuestra labor de supervisión.

Christian Contreras Krumbach. Intendente Regional de SUNAT en Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2681-2000.	Pedido de Información sobre incumplimiento de normas laborales referentes a recontratación de personal cesado.	Dilación en la remisión de información.

7.5. Ministerio de Educación

A nivel central, las quejas presentadas contra profesores, directores de centros educativos o funcionarios del Ministerio de Educación, han estado referidas mayormente a vulneraciones a la libertad sexual, a actos de

acoso sexual y de discriminación en contra de alumnas por motivos de embarazo.

Respecto a dicha discriminación, fue de preocupación de la Defensoría del Pueblo el hecho que el director de un centro educativo desconociese el artículo 14° del Código del Niño y Adolescente, en el cual se establece la prohibición de discriminación en la educación de la niña y adolescente embarazada o madre. Ello generó que la Defensoría recomendara a la USE correspondiente la difusión del contenido de la norma (Expediente N° 4046-2000/DP-DM).

A. DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN LA LIBERTAD

Durante la gestión del señor Julio Elías Landeras Ávila, la Dirección Regional de Educación La Libertad tuvo muy buen nivel de cooperación para con la Defensoría del Pueblo. Un ejemplo de ello fueron las reuniones permanentes de coordinación con el Director Regional, así como con el director de Asesoría Jurídica y el Jefe de Personal. A nivel de las Unidades de Servicios Educativos de las zonas rurales, el equipo itinerante de nuestra oficina regional estableció también adecuados mecanismos de coordinación.

Posteriormente, durante la gestión del señor Aledo Echeverría Valle, si bien se mantuvo un aceptable nivel de coordinación, los cambios realizados en las distintas jefaturas generaron que en muchos casos la información que se nos proporcionó excediera los plazos de ley, causando malestar en los recurrentes.

Debemos destacar que antes de la gestión del señor Elías Landeras Ávila, la Dirección Regional de Educación estuvo a cargo de la actual directora, señorita Rosa Neyra Orbegoso, quien mostró un escaso nivel de cooperación en dicha oportunidad. Sin embargo, a diferencia de ese período, en su nueva gestión se han presentado cambios muy positivos, tanto en el sistema de trabajo como en el control de los mismos, mejorando sustancialmente su nivel de cooperación con relación a su anterior período.

B. DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL CUSCO

Desde que asumió la Dirección Regional de Educación el profesor César Enrique Mosqueira Lovón, la atención a nuestros requerimientos de información ha mejorado. Hemos podido resolver satisfactoriamente algunos casos muy graves al sostener reuniones de trabajo con el propio Director, quien en todo momento se ha mostrado dispuesto a cooperar con la Defensoría del Pueblo.

Otra muestra de la voluntad de colaboración expresada por el profesor Mosqueira Lovón es el Memorándum Múltiple Nº 048-DREC, que en noviembre del año 2000 remitió a todos los funcionarios de las diferentes áreas y asesores legales,indicándoles que debían cumplir con el deber de información a la Defensoría del Pueblo en el plazo que establece la Ley Nº 26520. Este hecho dio lugar a que Directores de algunas USES se presentaran en nuestra oficina regional del Cusco para coordinar reuniones periódicas con el fin de atender alguna queja contra ellos.

Asimismo, debido a la gran cantidad de quejas formuladas contra la Dirección Regional, se ha acordado fijar reuniones de trabajo quincenales para tramitar de manera más expeditiva los casos planteados. Sin embargo, somos conscientes de que a pesar de la voluntad de colaboración expresada por los funcionarios, el volumen de quejas no permite evitar que se produzcan ciertos retrasos en la tramitación de las mismas.

Una deficiencia que estimamos deberá ser superada en los próximos meses está referida al retraso en remitir la información solicitada por la Defensoría del Pueblo cuando el expediente materia de requerimiento se encuentra en la Oficina de Auditoria Interna de la Dirección Regional, toda vez que en estos casos sólo se remite la información cuando concluye el caso.

C. DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE JUNÍN

La mayoría de quejas formuladas contra la Dirección Regional de Educación de Junín están referidas a la omisión de dar respuesta a las solicitudes y a la dilación o retardo en la tramitación de los procesos administrativos. Esta misma situación se presenta cuando los requerimientos de información son formulados por la Defensoría del Pueblo, lo que nos ha causado graves problemas en el desarrollo de nuestras investigaciones. La Dirección Regional de Educación de Junín mantiene una permanente voluntad de sustraerse al deber de cooperación, ya sea brindando una información insuficiente u omitiendo responder. A pesar de las recomendaciones formuladas a los funcionarios de dicha entidad para que modifiquen su actitud, la situación permanece invariable.

Asimismo,se presentaron algunas quejas por maltratos físicos en centros educativos, frente a los cuales hemos recomendado a la Dirección Regional de Educación que se abra el proceso administrativo correspondiente a los funcionarios involucrados. Estos procesos han sido iniciados y tramitados recién en enero del 2001 al haberse producido la designación de nuevos funcionarios.

D. DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE PIURA

Nuestro nivel de coordinación con los funcionarios de la Dirección Regional de Piura es adecuado; en la mayoría de casos se remite la información dentro del plazo solicitado. Sin embargo, la necesidad de efectuar por escrito toda solicitud de información es aún una limitación para nuestra labor de supervisión.

Se han sostenido reuniones de coordinación en la sede de la Oficina Regional de Piura para tratar temas específicos y también la problemática general de educación, como por ejemplo el tema del presupuesto institucional que es remitido desde Lima y es insuficiente para atender los servicios educativos y servicios públicos de los centros educativos estatales.

Una situación muy diferente se produce con la Dirección Sub Regional de Sullana,"Luciano Castillo Colona"que ha mantenido durante el período un escaso nivel de colaboración, a pesar de los insistentes requerimientos formulados por la Oficina Regional de Piura, frente a sus omisiones de respuesta o por brindarnos información insuficiente.

E. DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE AYACUCHO

Durante el período que comprende el presente Informe, las relaciones de la Oficina Regional de Ayacucho con esta entidad han sido muy productivas, toda vez que se ha verificado un alto grado de colaboración ante nuestros requerimientos de información, así como adoptado las recomendaciones que les formuláramos en algunos casos. En relación con el período anterior, podemos afirmar que el nivel de cooperación se ha incrementado.

F. DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO

En el Informe Anual de la Oficina Regional de Iquitos presentado en el año 2000 se señaló que una de las instituciones que incumplió reiteradas veces con el deber de cooperación fue la Dirección Regional de Educación de Loreto, debido a que la funcionaria a cargo de la Oficina de Personal se negaba sistemáticamente a brindarnos una información adecuada para resolver las quejas presentadas.

Esta situación ha cambiado notablemente al haber sido designado un nuevo Director Regional, pues a partir de ese momento la Defensoría del Pueblo recibe una mayor y mejor información de parte de dicha entidad. Consideramos que este cambio de actitud también puede deberse al hecho que la

Dirección Regional de Educación de Loreto figuró entre las instituciones más quejadas en el referido Informe Anual de la Oficina Regional de Iquitos.

Incumplimiento del deber de cooperación

Ing. Enrique Cruzado Aguilar, Secretario General del Ministerio de Educación.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 309-2000/DP-ADDHH-PECN del 12 de junio del 2000. Oficio Nº 389-2000/DP-ADDHH-PECN del 18 de julio del 2000.	Informe sobre el resultado del proceso administrativo disciplinario iniciado al profesor Silverio Araña Gómez, quien habría abusado sexualmente de 15 niñas en la comunidad nativa de Motetuni (Urubamba). La queja N° 0101-1999-002922 fue interpuesta por el presidente de la comunidad.	Omisión de respuesta.

Lic. Humberto Wester León, Director Regional de Educación de Junín.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2595-00-RRDP-AP-HYO. Oficio Nº 872-2000-RRDD-AP/HYO del 21 de noviembre del 2000.	Se recomendó a la Dirección Regional de Educación de Junín adoptar medidas correctivas y disciplinarias a fin de garantizar los derechos constitucionales y fundamentales de niñas y adolescentes.	No acató la recomendación.

Martín Palma Lama, Director Regional de Educación de Piura.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 784-00/DP. Oficio Nº 604-00/DPP del 1º de junio del 2000. Oficio Nº 1176-00/DPP del 3 de octubre del 2000.	Se le solicitó un informe sobre las medidas que adoptó su despacho a fin de atender la solicitud formulada por el recurrente.	Dilación en remisión de la información.

Prof. Arturo Serra Casanova, Director Sub Regional de Educación de Sullana.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1483-00/DP. Oficio Nº 1181-00/DPP del 6 de octubre del 2000.	Informe documentado sobre las medidas que adoptará para atender la solicitud de renovación de contrato de una docente.	Dilación en la remisión de información.
Expediente Nº 1408-00/DP. Oficio Nº 1018-00/DPP del 31 de agosto del 2000.	Informe mediante el cual manifieste las razones por las cuales procederá a la ampliación de servicios secundarios, los mismos que podrían suponer contradicción en las decisiones administrativas.	Dilación en la remisión de la información.
Expediente Nº 931-00/DP Oficio Nº 700-00/DPP del 20 de junio del 2000. Oficio Nº 967-00/DPP del 14 de agosto del 2000. Oficio Nº 1175-00/DPP del 3 de octubre del 2000.	Se solicita información sobre expedientes de la recurrente. Se reitera requerimiento.	Dilación en remisión de la información. Responde el 30 de octubre del 2000.

Alejandro Echevarría Valle – Director de la Unidad de Servicios Educativos N°5.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 4046-2000/DP-DM. Oficio Nº 025-2001/DP-DM, del 15 de enero del 2001.	Solicitud de información respecto a la difusión a los directores de centros educativos del contenido de la disposición legal que prohíbe discriminar en la educación a niñas y adolescentes gestantes o madres.	Omisión de respuesta.

Guillermina Vela Vásquez, Jefa de la Oficina de Personal de la Dirección Regional de Educación de Loreto.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expedientes Nº: 21-99, 29- 99, 220-99, 253-99, 263-99, 269-99, 278-99, 312-99, 345-2000, 358-2000, 379-2000, 393-2000, 417-2000, 542-2000.	Se le solicitó información sobre los motivos por los cuales decidió no contratar al personal docente, auxiliar y de servicios de la Dirección Regional de Educación de Loreto	Se niega a brindar información suficiente y a sostener una entrevista con miembros de la Defensoría del Pueblo.

Pedro Gutiérrez Calderón. Director Regional de Educación de Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1095-2000/DP.	Pedido de información sobre incumplimiento de pago de remuneraciones.	Dilación en la remisión de la Información

Orlando Elías Córdova – Director del Centro Educativo Nº 23008 – Ezequiel Sánchez Guerrero.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 7327-2000/DP-DM. Oficio Nº 271-2000, del 17 de julio del 2000.	Solicitud de información sobre las medidas adoptadas a fin de poner a disposición de la Oficina de Personal al profesor Víctor Junchaya Fernández, quien está procesado por presunto delito contra la libertad sexual en agravio de cuatro alumnas del colegio Ezequiel Sánchez Guerrero.	Omisión de respuesta.

7.6. Ministerio del Interior

Durante los últimos meses del gobierno presidido por el ingeniero Alberto Fujimori, las relaciones con el Ministerio del Interior presentaron cierto nivel de tensión,especialmente cuando la Defensoría del Pueblo actuó en

defensa del derecho de reunión durante el proceso electoral del año 2000 y en los meses siguientes. Estas situaciones conflictivas con los funcionarios del Ministerio, así como con la Policía Nacional, se describen con detalle en la Resolución Defensorial Nº 39 y en el informe especial sobre el ejercicio del derecho de reunión los días 27 y 28 de julio del 2000.

Posteriormente,tras el cambio de gobierno, un tema que ha motivado una importante coordinación con dicho Ministerio ha sido el relativo a miembros de la Policía Nacional que habrían sido pasados al retiro de manera arbitraria invocando la causal de renovación.

A. DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIONES Y NATURALIZACIÓN

Durante este período se presentaron dos quejas contra la Dirección General de Migraciones y Naturalización. La primera de ellas se basaba en la presunta vulneración de la libertad de tránsito y del derecho a la no discriminación, debido a problemas e impedimentos que se le presentaban a una madre y su hijo –reconocido sólo por ella– cada vez que viajaban al extranjero (Expediente N° 427-2000-DP/DM).

Cabe destacar la colaboración de la Dirección General de Migraciones y Naturalización, quien aceptó las recomendaciones defensoriales que permitieron la salida del menor y de su madre. Posteriormente, dicha entidad informó que también se cumplió con introducir en sus normas internas, algunas que a partir de ese momento contribuyen a garantizar y salvaguardar los derechos fundamentales de libertad de tránsito y la igualdad de derechos de los/as menores reconocidos/as exclusivamente por la madre.

Incumplimiento del deber de cooperación

General de División EP Walter Chacón Málaga, Ministro del Interior.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº DP-2000-1007, del 24 de octubre del 2000.	Se le solicitó información sobre el cumplimiento de la sentencia del Tribunal Constitucional mediante la cual se ordenó la reincorporación del recurrente como oficial de la Policía Nacional del Perú.	Omisión de respuesta. Hasta la fecha no se lleva a cabo la reincorporación del recurrente.

General EP César Saucedo Sánchez, Ministro del Interior.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº DP-2000-783, del 19 de julio del 2000.	Se le exhorta a modificar el TUPA de la Dirección General de Gobierno Interior, así como el Manual de Procedimientos Operativos Policiales, a fin de adecuarlos al reconocimiento constitucional del derecho de reunión.	Omisión de respuesta.

César Morgan Alcalde, Director General de Gobierno Interior del Ministerio del Interior.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº DP-DA-2000-61, del 20 de julio del 2000.	Se le remitió la Resolución Defensorial Nº 39-DP-2000 y se le recordó que debía impartir instrucciones a los prefectos, subprefectos, gobernadores y tenientes gobernadores para garantizar la plena vigencia del derecho de reunión pacífica. Así mismo, disponer el inicio de una investigación administrativa por el comportamiento del Prefecto de La Libertad.	Omisión de respuesta.

B. POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ - PNP

Durante el período que comprende el presente Informe anual, las quejas contra la Policía Nacional estuvieron referidas principalmente a violaciones contra la integridad personal a ciudadanos que participaron en diversas expresiones públicas de protesta contra el gobierno del ex presidente Alberto Fujimori Fujimori.

Al respecto, si bien es cierto que frente a los requerimientos de información y de investigación en asuntos administrativos disciplinarios se obtuvo una respuesta rápida y puntual, los órganos de inspectoría no realizaron las investigaciones necesarias para determinar y ubicar a los res-

ponsables de dichas infracciones. Esta conducta podría calificarse como una coyuntural posición institucional que favoreció la impunidad de actos indiscriminados y desproporcionados de fuerza por parte de miembros de la Policía Nacional.

En otras ocasiones, las investigaciones administrativas no progresaron porque los recurrentes no se presentaron a los órganos de control para efectuar sus declaraciones, situación que se podría explicar por el hecho de que las personas mantienen un nivel de desconfianza sobre la imparcialidad de los miembros de la propia institución que llevan a cabo la investigación.

De otro lado, es preciso señalar que la Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú está dificultando la investigación defensorial al haber dispuesto la prohibición de remisión de los partes administrativos disciplinarios, situación que no se había presentado en períodos anteriores.

Finalmente, se debe indicar que luego de la realización de la denominada "Marcha de los Cuatro Suyos"el buen nivel de comunicación y coordinación que se tenía hasta ese momento con la Policía Nacional, en especial con las autoridades de la VII Región PNP, se deterioró significativamente.Un ejemplo que demuestra el nivel de deterioro que alcanzaron las relaciones de la Defensoría del Pueblo con la Policía Nacional se produjo en la ciudad de Iquitos, donde una comisionada fue golpeada por un efectivo policial en vísperas de la "Marcha de los Cuatro Suyos". Felizmente, dicha situación ha venido revirtiéndose desde fines del año 2000.

Otros temas que motivaron la intervención defensorial respecto a la labor de la Policía Nacional, estuvieron referidos a la defensa y protección de los derechos de las mujeres. Un primer problema detectado fue, en líneas generales, la demora en la remisión de la información solicitada por parte de las diversas comisarías.

Se presentó un caso contra una comisaría en virtud de una serie de restricciones en el otorgamiento de garantías personales para una solicitante menor de edad. Ello hizo necesaria la intervención de la Defensoría del Pueblo, la misma que obtuvo el acatamiento de la recomendación defensorial por parte de los efectivos policiales (Expediente N° 9574-2000/DP-DM).

En cuanto al tema de violencia sexual, se continuó recibiendo quejas sobre maltrato y desconocimiento de la Ley Nº 27115 por parte de los efectivos policiales, la cual establece el ejercicio de la acción pública en los delitos con-

tra la libertad sexual. Asimismo, resulta preocupante la presentación de una queja por la conciliación promovida en sede policial respecto a denuncias por violencia sexual (Expediente Nº 6373-2000/DP-DM).

No obstante lo señalado anteriormente, debe destacarse en líneas generales que se pudo observar por parte de la Policía Nacional voluntad de modificar las conductas materia de las quejas.

Consideramos fundamental que los miembros de la Policía Nacional tomen una mayor conciencia del grave problema que constituyen la violencia familiar y la violencia sexual, en tanto violaciones a los derechos humanos. En tal sentido, la Defensoría del Pueblo considera necesario incidir en la promoción de un mejor conocimiento entre los efectivos policiales de las normas aplicables sobre la materia, de los derechos por ellas garantizados y, fundamentalmente, de las obligaciones derivadas. Ha de incidirse en su obligación de realizar un trámite diligente y oportuno, así como brindar una protección efectiva a las víctimas.

También se ha desarrollado en el período, un trabajo de coordinación con los diversos directores administrativos de la Policía Nacional del Perú. En estas materias los funcionarios tuvieron un nivel aceptable de colaboración, el cual se caracterizó por un trato cordial y una buena disposición para resolver los casos planteados.Aunque se produjeron algunos retrasos debido a la cantidad y complejidad en el proceso de calificación de las solicitudes que presentan, fundamentalmente, los ex miembros de la referida entidad policial.

a) VIII Región de la Policía Nacional del Perú

Podemos señalar que el nivel de cooperación de la VIII Región de la Policía Nacional del Perú y las Sub Regiones de Huánuco y de Tingo María del Frente Policial de San Martín fueron bastante aceptables, especialmente si tomamos en consideración que es la institución más quejada en el ámbito de competencia de nuestra Oficina Regional de Huancayo. Suponemos que por esa razón se produjeron algunos retrasos al momento de atender nuestros requerimientos de información, dificultando de esta manera nuestra investigación. El hecho violatorio más frecuente ha sido el derecho al acceso a la justicia en la modalidad de negativa a dar trámite oportuno a las denuncias que les fueron presentadas.

Asimismo, se desarrollaron visitas a las diferentes dependencias policiales de la región, utilizando para ello la Ficha Única del Detenido. Sobre el

particular, cabe señalar que la mayoría de las comisarías han colaborado con nosotros en esta labor de supervisión, encontrando algunos inconvenientes en las delegaciones policiales más distantes de la sede central de la región, los cuales fueron superados oportunamente.

b) Otras regiones policiales

La respuesta institucional en las otras regiones policiales del país fue muy similar a la descrita en los párrafos precedentes, razón por la cual consideramos pertinente afirmar que el nivel de cooperación de los miembros de la Policía Nacional se incrementará conforme tengan un mayor conocimiento de la labor y competencias de la Defensoría del Pueblo.

Incumplimiento del deber de cooperación

General PNP Fernando Dianderas Ottone, Director General de la Policía Nacional del Perú.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº DP-2000-788, del 25 de julio del 2000.	Se solicitó su intervención en relación al impedimento a la libertad de informar (caso del Helicóptero de Canal N).	Omisión de respuesta.

General PNP Gustavo Bravo Vargas. Director General de la Policía Nacional del Perú.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1499-2001/DP-DM. Oficio N° 036-2001/DP-DM del 18 de enero del 2001.	Solicitud de envío de informe respecto a afectación de derechos fundamentales de grupos de mujeres que se dedican a la prostitución en el Centro de Lima, por parte del personal de Serenazgo de Lima Metropolitana y de la Policía Nacional.	Omisión de respuesta.

General PNP Alfredo J. Barrios Esquivel, Jefe del Estado Mayor General de la Policía Nacional del Perú.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 447-2000/DP-DM del 29 de diciembre del 2000. Oficio N° 084-2001/DP-DM del 6 de marzo del 2001.	Solicitud de remisión de MAPROPOL 2000, que de acuerdo a lo manifestado por la Policía Nacional, incorpora recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo a partir del Informe Defensorial N° 21	Omisión de respuesta.

General PNP Nelson Hernani Fernández, Inspector General de la PNP.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº DP-DA-2000-060, del 20 de julio del 2000.	Se le remitió la Resolución Defensorial Nº 39-DP-2000, recomendándole que disponga el inicio de una investigación administrativa al General PNP Humberto Fernandini Maraví, Jefe de Estado Mayor de la VII Región Policial.	Omisión de respuesta.

General PNP Jesús Tanaka García, Director de Logística de la Policía Nacional del Perú.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 492-2000/AES.	Se le solicitó información por dilación en el procedimiento administrativo por renovación del automóvil que le fuera asignado a un coronel de la PNP, en atención a su grado.	Omisión de respuesta.

Comandante PNP José Villasante Perleche. Jefe de la DIVINCRI – Centro.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 8939-2000/ DP-DM. Oficio N°430-2000/DP-DM, del 29 de diciembre del 2000.	Solicitud de copias de atestados por los que se denunció a los presuntos responsables de delito contra la libertad-proxenetismo, en agravio de adolescentes que ejercían la prostitución.	Omisión de respuesta.

General PNP Humberto Fernandini Maraví, Jefe del Estado Mayor de la VII Región Policial.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº DP-DA-2000-061, del 20 de julio del 2000.	Se le remitió la Resolución Defensorial Nº 39-DP-2000 recordándole sus deberes legales e instándolo a evitar el uso arbitrario de la fuerza en la "Marcha de los Cuatro Suyos".	Omisión de respuesta.

Mayor PNP Luis Silva Silva, Comisario de Ate Vitarte.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 10601-2000/DP-DM. Oficios Nº 381-2000/DP-DM y 328-2000/DP.DM, del 19 de setiembre del 2000 y del 14 de noviembre del 2000.	Solicitud de informe con conclusiones de la investigación realizada sobre denuncia presentada por la presunta comisión de delito contra la libertad sexual en agravio de menor de edad. Solicitud de la copia del cargo de remisión del atestado al Ministerio Público.	Omisión de respuesta. Cabe señalar que mediante los Oficios Nº 7366-2001-COMIS-VITARTE-DIP y Nº 1039-2001, del 11 de enero y 13 de febrero del 2001, el nuevo Comisario, Mayor PNP Luis Abad Flores, remitió la información solicitada.

Teniente PNP Miguel Oswaldo Hernandez - Jefe de la Jefatura PNP de Oyón.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 6373-2000/DP-DM. Oficios Nº 270-2000/DP-DM y 029-2001/DP-DM, del 18 de julio del 2000 y del 15 de enero del 2001, respectivamente.	Solicitud de información sobre desistimiento y suscripción de conciliación entre una víctima de violencia sexual y su agresor. Se le solicitó que nos envíe el cargo de remisión del parte o atestado policial a la Fiscalía Provincial respectiva.	Omisión de respuesta.

Teniente PNP Aldo Requena Castellares, Jefe de la Delegación Policial de Caballococha.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 411-2000/DP.	Informe las razones por las cuales se detuvo al ciudadano Marcial Isla Pérez.	Omisión de respuesta.

Capitán PNP Fredy Córdova Capcha, Jefe de la Delegación Policial de Pedregal – San Ramón, La Merced.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 3019-2000/DP. Oficio Nº 844-00-RDP-DDHH/HYO, del 23 de noviembre del 2000. Oficio Nº 912-00-RDP-DDHH/HYO, de diciembre del 2000.	Se le solicitó información sobre la detención arbitraria sufrida por Fredy Pablo Ponce Maraví.	Omisión de respuesta.

SOT PNP Grover D. Castro Aza, Jefe de la Delegación Policial de Crucero – Puno.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 11608-2000/DP. Oficio Nº 1750-00 del 26 de setiembre del 2000. Oficio Nº 2062-00 del 12 de diciembre del 2000.	Se le solicita informar sobre el contenido de la denuncia interpuesta contra los recurrentes, así como el estado de la investigación.	Omisión de respuesta a pesar de reiterar nuestra solicitud de información.

C. PREFECTURA Y SUBPREFECTURA DE LIMA

Durante este período, la relación con la Prefectura y la Subprefectura de Lima ha estado circunscrita a dos aspectos: las quejas de los ciudadanos por la violación de su derecho de petición ante la negativa de dichas autoridades para dar respuesta formal dentro plazo establecido; y, en segundo lugar, los pedidos de intervención ante la Defensoría del Pueblo frente a situaciones de amenaza contra la seguridad personal de los ciudadanos.

En general, las vulneraciones cometidas al derecho de petición se presentaron en los trámites iniciados ante la Prefectura de Lima. Efectuadas las investigaciones, se pudo determinar que dicha dependencia deriva la mayoría de las solicitudes a la VII Región de la Policía Nacional, que a su vez, las remite a la comisaría más cercana al domicilio del peticionario, produciéndose debido a todo este procedimiento una dilación que perjudica al recurrente.

De otro lado, todas las solicitudes vinculadas a violaciones de la seguridad personal que recibió la Defensoría del Pueblo fueron puestas en conocimiento de la Subprefectura de Lima. En este sentido, es oportuno señalar que estos casos presentan una complejidad mayor al momento de su tramitación frente a los otros pedidos gestionados ante la Prefectura de Lima, los mismos que en muchas ocasiones estuvieron referidos a conflictos entre particulares.

A pesar de los procedimientos engorrosos antes descritos, la comunicación con sus principales funcionarios fue bastante fluida, lo cual permitió resolver los problemas surgidos cuando se presentaron solicitudes de garantías para llevar a cabo manifestaciones públicas.

Incumplimiento del deber de cooperación

Fernando García Barrera, Prefecto de Lima.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 8161-2000. Oficios Nº 508-2000 y 023-2001.	Se le requirió información sobre el resultado de la solicitud de garantías personales presentada por la señora Yolanda Panti Borda.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 9524-2000. Oficios Nº 507-2000 y 026-2001.	Se le pidió información sobre la solicitud de garantías personales presentada por la ciudadana María del Pilar Sulca Berrocal.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 7916-2000. Oficios Nº 389-2000 y 616-2000.	Se solicitó investigar las amenazas contra el señor Olmedo Auris Melgar, y brindarle las garantías personales en caso de considerarlo pertinente.	Omisión de respuesta.

Arturo Su Castro, Subprefecto de Lima.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 10874-2000. Oficios Nº 581-2000 y 022-2001-2000.	Se solicitó investigar las presuntas amenazas en agravio del periodista Roberto Sánchez Reyes, e informarnos si se conceden las garantías personales respectivas.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 2772-2000. Oficios Nº 385-2000 y 707-2000.	Se pidió información sobre la solicitud de garantías personales presentada por el ciudadano Williams Luis Pabón Ruíz.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 5860-2000. Oficios Nº 264-2000, 386-2000 y 027-2001.	Requerimos información sobre el estado de la solicitud de garantías personales presentada por la señorita Leddy Mozombite Linares.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 10711-2000. Oficios Nº 580-2000 y 753-2000.	Se solicitó información sobre el pedido de garantías personales interpuesto por la señora Roxanna Violeta Araníbar Gonzales.	Omisión de respuesta.

7.7. Ministerio de Justicia

Una vez instaurado el gobierno de transición a cargo del doctor Valentín Paniagua, y en el marco de la transición democrática, se estableció un alto nivel de colaboración con este Ministerio, especialmente en los siguientes temas: la situación de los centros de reclusión, la mejora del servicio de justicia y la instauración de una Comisión de la Verdad.

En ese sentido, se participó en el grupo de trabajo interinstitucional para una propuesta de Comisión de la Verdad en el Perú, colaborando activamente en la elaboración de un documento sobre el tema, así como una propuesta legislativa. También se colaboró en la formulación de una propuesta para mejorar las garantías de los procesos entablados respecto de importantes casos de corrupción contra funcionarios del gobierno anterior.

Asimismo, debemos señalar que durante la gestión del Ministro Diego García-Sayán Larraburre,el nivel de cooperación se ha acentuado de manera significativa. Un ejemplo de ello es la invitación formulada a la Defensoría del Pueblo para integrar diferentes comisiones relacionadas con la problemática penitenciaria, entre las cuales tenemos:

- La Comisión de Estudios y Propuestas en Materia Penitenciaria y de Elaboración del Proyecto de Reglamento del Código de Ejecución Penal, creada mediante Resolución Ministerial Nº 010-2001-JUS.

- La Comisión Multisectorial encargada inicialmente de elaborar el Reglamento de la Ley de Servicio Comunal Especial, que mediante Resolución Suprema Nº 068-2000-JUS del 7 de marzo del 2001 amplió su competencia al estudio y análisis de las normas sustantivas, procesales y de tratamiento del Código del Niño y del Adolescente, y;

- La Comisión de Indulto, Derecho de Gracia y Conmutación de Penas para casos de Terrorismo y Traición a la Patria.

A. INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO - INPE

En general, se puede afirmar que la colaboración brindada por las diversas autoridades e instancias del sistema penitenciario (Instituto Nacional Penitenciario y Policía Nacional del Perú), se encuentra dentro de los márgenes razonables del nivel de cooperación con la Defensoría del Pueblo.

Al respecto,debemos destacar que el nivel de cooperación mejoró significativamente desde diciembre del 2000 a febrero del 2001, durante la ges-

tión del General PNP Gustavo Carrión Zavala como Presidente del Consejo Nacional Penitenciario.

Sin embargo, a pesar de la disposición expresada por los diversos funcionarios de dicha entidad, subsisten algunos problemas que no han podido ser resueltos, especialmente por la falta de recursos económicos suficientes. Entre estos problemas tenemos: la mejora de los servicios penitenciarios y de las condiciones de detención de los internos; la atención en el servicio de salud, especialmente respecto a la atención especializada y la cobertura necesaria de medicamentos; el traslado de internos, efectuado en ocasiones de manera injustificada, mientras que en otros casos no se produce a pesar de las solicitudes que formulan los internos. Finalmente, las extremas revisiones a las que suelen someter a las visitas que acuden a los establecimientos penales.

En el resto del país, las relaciones de coordinación que han mantenido nuestras diferentes oficinas regionales con los funcionarios del INPE han sido, en líneas generales, de mutua colaboración. Sin embargo, se han presentado casos en los que algunos funcionarios han demostrado un escaso nivel de cooperación con la Defensoría del Pueblo. Como ejemplo podemos señalar al Coronel PNP José Orellana Loyola, Director del Establecimiento Penitenciario para Sentenciados de Quenqoro, al Director del Establecimiento Penal de Máxima Seguridad de Yanamilla, señor Alfonso Garay Núñez y a la Directora Regional del INPE en Chiclayo.

Incumplimiento del deber de cooperación

Ida Barragán Delgado, Directora Regional del INPE Chiclayo.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expedientes N° 389,423-99 y 927,982-00. Oficios N° 391, 593, 771 y 922-00/DP-P.	Se le solicita que remita un informe sobre el traslado de internos del E.P de Río Seco al de Tumbes, debido a una queja presentada por un grupo de internos que no fueron retornados al penal de origen. Se le remitió informe de responsabilidad, recordándole sus deberes legales y recomendándole que los traslados se lleven a cabo respetando las normas correspondientes.	Omisión de respuesta a pesar de haber reiterado el pedido en diversas oportunidades.

Alfonso Garay Núñez, Director del Establecimiento Penal de Máxima Seguridad de "Yanamilla".

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 14662-2000-DP/APP.	El 16 de noviembre del 2000 se le solicitó que nos brindara las facilidades para sostener una entrevista con el interno Ernesto Laureano Viscardo Márquez, quien según sus familiares había sido objeto de maltratos físicos. Horas más tarde, luego de coordinar con la Segunda Fiscalia Provincial Mixta de Huamanga, otro comisionado de la Defensoría del Pueblo se presentó conjuntamente con el representante del Ministerio Público, el médico legista y un familiar del interno.	En la primera visita el comisionado esperó por espacio de hora y media sin que le expliquen las razones por las cuales no se le permitió entrevistar al interno. Posteriormente, el Director sólo autorizó el ingreso de los otros funcionarios e impidió el ingreso del comisionado de la Defensoría del Pueblo, a quien, luego de insistir por espacio de media hora, recién se le permitió el ingreso. El funcionario, no ha cumplido tampoco con remitir la información solicitada en la investigación ni permitió que entrevistemos a los agentes del penal testigos de los hechos materia de la queja.
Oficio Nº 676-2000-RD-P/AY del 4 de mayo del 2000 (Expediente Nº 263-00/AY).	Se recomendó disponer que se tome una placa radiográfica a un interno para tratamiento de lesión.	Omisión de respuesta.
Oficio Nº 1321-2000-RD-P/AY del 4 de octubre del 2000 (Expediente Nº 980-00/AY).	Se solicitó información sobre ausencia de asistencia médica a un interno.	Omisión de respuesta.
Oficio Nº 1322-2000-RD-P/AY del 4 de octubre del 2000 (Expediente Nº 3831-00/AY).	Se solicitó información sobre sanción impuesta a interno.	Omisión de respuesta.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 1352-2000-RDP/AY del 11 de octubre del 2000 (Expediente Nº 1012-00/AY).	Se solicitó información sobre negativa a atender petición de ciudadano.	Omisión de respuesta, no obstante haberse reiterado pedido el 15 de noviembre del 2000.
Oficio Nº 1559-2000-RDP/AY del 7 de diciembre del 2000 (Expediente Nº 980-00/AY).	Se solicitó resultado de investigación en torno a agresión física a interno.	Omisión de respuesta.
Oficio Nº 1560-00/AY del 7 de diciembre del 2000 (Expediente Nº 1190-00/AY).	Se solicitó copias de expediente disciplinario.	Omisión de respuesta, no obstante haberse reiterado pedido el 29 de diciembre del 2000.

Mayor PNP Waler Pantoja Palma, Director del Centro Penitenciario de la Capilla de Juliaca.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficios Nº 193 y 1268-2000-RDP/CUS. Expediente Nº 1783-2000/DP.	Se le solicitó una copia del informe médico sobre el estado de salud del interno Pedro Juan de la Cruz Sánchez, así como el número y el estado en el que se encuentran los internos que padecen enfermedades de transmisión sexual, tuberculosis y enfermedades mentales.	Omisión de respuesta.

B. SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS - SUNARP

Una situación especial se presentó con la Superintendencia Nacional de Registros Públicos en el último trimestre del año 2000. En una comunicación suscrita por la Secretaria General de la SUNARP, se nos manifestó que la prestación de los servicios efectivos que brinda dicha entidad tenían

como requisito el pago de una tasa. Por esa razón, en tanto no existía una norma con rango de ley que exonerara a la Defensoría del Pueblo del pago de los aludidos tributos, no podíamos invocar el artículo 161º de la Constitución ni el artículo 16º de nuestra Ley Orgánica al momento de solicitarles una información. Indicó además, que las exoneraciones debían ser expresas y no podían ser concedidas vía interpretación.

En atención a lo referido por la SUNARP, la Defensoría del Pueblo estimó necesario señalar que la atribución constitucional para solicitar la información que poseen las entidades públicas no podía ser asimilada a las solicitudes formuladas por los particulares para acceder a dicha información, quienes sí están obligados a efectuar el pago de la tasa correspondiente por la prestación efectiva de un servicio individualizado a cargo del Estado.

Asimismo, precisamos que la obligación de informarnos era exigible en tanto éramos el órgano estatal y constitucional que tiene entre sus funciones la facultad de supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de las distintas entidades que integran la administración pública. Le señalamos también, que las únicas excepciones al deber de cooperación son las restricciones legales en materia de secreto judicial y de la invocación del interés superior del Estado.

Luego de recibir nuestra respuesta, los funcionarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos remitieron la información solicitada.

Incumplimiento del deber de cooperación

Lourdes Díaz Rosas, Secretaria General de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 446-2000/DP-ADDHH-PECN del 1º de setiembre del 2000.	Se le solicitó información sobre la inscripción registral de derechos de propiedad a nombre de los señores Antonio Cayetano Pedro, Feliciano Mario Cayetano Fumanga y Ramos Mateo Sedano, sobre tierras ubicadas en el distrito Alto Esperanza, provincia Oxapampa, departamento Junín.	Refirió que la información debía ser solicitada previo pago de una tasa registral. Absolvió el pedido luego de recibir el Oficio Nº 534-2000/DP-ADDHH- PECN, en el cual se precisan los alcances del deber de cooperación.

Juan José Garazatua Ñuñovero. Jefe de la Oficina Registral Regional de Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2197-2000/DP.	Se le solicitó información sobre supuesta infracción al procedimiento registral y maltrato verbal a un ciudadano.	Dilación en la remisión de la información.

7.8. Ministerio de Promoción de la Mujer y Desarrollo Humano – PROMUDEH

A. PROGRAMANACIONAL DE ASISTENCIA ALIMENTARIA–PRONAA

Durante el período materia del presente Informe, diversas organizaciones de mujeres y clubes de madres presentaron quejas contra el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria – PRONAA, señalando que eran víctimas de coacción por parte de los funcionarios de dicha entidad.

En dichas quejas se denunciaba que los funcionarios del PRONAA, violando el principio de neutralidad inherente a la función pública, presionaron a las mujeres a votar por el partido de gobierno en el proceso de elecciones generales del año 2000 a cambio de continuar brindándoles apoyo alimentario. En tal sentido, las representantes de las organizaciones citadas denunciaron injustificados recortes de los subsidios económicos que les correspondía para el desarrollo de sus actividades.

Sobre el particular, la Defensoría del Pueblo solicitó información a la entonces Presidenta del Consejo Directivo del PRONAA.Sin embargo,nunca respondió a nuestros requerimientos.

A partir del cambio de gobierno, se requirió dicha información a la nueva administración. En torno a ello, si bien el actual Director del PRONAA, señor Ricardo E. Giesecke, remitió un informe haciendo referencia a las quejas presentadas ante la Defensoría del Pueblo por las organizaciones sociales de base, dicho informe carecía de información relevante para la solución de las quejas.

En relación a este caso cabe destacar el interés de la propia Ministra del PROMUDEH por llevar a cabo una minuciosa investigación al remitirnos, a inicios de abril del presente año, un informe sobre las investigaciones

desarrolladas por su despacho en torno a las quejas citadas. Así, la nueva gestión del PROMUDEH ha demostrando voluntad por desarrollar una investigación seria en torno a las quejas expuestas, así como por asegurar un efectivo cambio de política en los programas de asistencia social.

Incumplimiento del deber de cooperación

Ana María Arana, Presidenta del Consejo Directivo del Programa Nacional de Apoyo Alimentario - PRONAA.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 13111-2000. Expediente Nº 13112-2000. Expediente Nº 13156-2000. Oficio N°388-2000-DP/DM.	Se le solicitó un informe sobre las denuncias por irregularidades cometidas por funcionarios o promotores del PRONAA al conceder subsidios económicos y víveres, así como las presiones en contra de algunos comedores de madres.	Omisión de respuesta.

Ricardo E. Giesecke, Presidente del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria -PRONAA.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 13603-2000/DP-DM. Oficios N°394-2000/DP-DM, del 20 de noviembre del 2000 y 0073-2001/DP-DM, del 22 de febrero del 2001.	Se le solicitó un informe sobre la queja presentada por un conjunto de comedores y clubes de madres de El Agustino, por la supuesta coacción por parte del personal del PRONAA para participar en la constitución de una organización paralela a la existente.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 13111-2000/DP-DM. Expediente Nº 13112-2000/DP-DM. Expediente Nº 13156-2000/DP-DM. Oficios N° 001 y 070-2001/DP-DM, del 4 de enero y del 22 de febrero del 2001, respectivamente.	Solicitud de información respecto a las medidas adoptadas por el PRONAA con relación a quejas presentadas por comedores populares sobre supuestos cortes de entrega de víveres y subsidios económicos.	Mediante Oficio N° 122-2001-PRONAA/ PCD de 23 de marzo, remitió el Informe N° 017-2001-GRAI/PRONAA, relativo a las quejas. Sin embargo, no se aportó información sobre nuevas verificaciones al estado y funcionamiento de los comedores que presentaron las quejas.

B. CONSEJO NACIONAL DE INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD – CONADIS

La Defensoría del Pueblo considera de suma importancia mantener de manera permanente una relación fluida con los funcionarios de este organismo público descentralizado del PROMUDEH, toda vez que es la institución encargada de establecer las directivas y políticas sobre discapacidad en el Perú. Para tal fin, se sostuvieron reuniones y se efectuaron pedidos de información para conocer las líneas de acción, sectores prioritarios y orientación de su política. Igualmente, se plantearon reuniones técnicas para la atención de casos presentados ante la Defensoría del Pueblo.

Sin embargo, este adecuado nivel de coordinación inicial se limitó posteriormente a los funcionarios de las gerencias de dicha entidad, quienes demostraron disponibilidad y predisposición para colaborar con el trabajo de la Defensoría del Pueblo. Actitud muy diferente a la asumida por el Presidente y la Secretaria Ejecutiva del CONADIS, quienes omitieron responder todos los pedidos de información que les formulamos durante ese período.

Incumplimiento del deber de cooperación

Francisco Vásquez Gorrio, Presidente del Consejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 004-2000-EDE-PRODIS/ADDHH-DP del 12 de enero del 2000.	Informe sobre los planes de trabajo para el año 2000 y sobre los convenios que suscribió con el INEI y el RENIEC.	Omisión de respuesta.
Oficio Nº 061-2000-EDE-PRODIS/ADDHH-DP del 31 de marzo del 2000.	Reitera pedido de información al CONADIS y solicita nos conceda una cita para establecer coordinaciones con su Despacho en torno al trabajo a favor de las personas con discapacidad. Se le recordó el artículo 16º de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.	Retardo excesivo en la remisión de la información y no atención al pedido de reunión efectuado.

Hernán Reggiardo Bueno, Gerente General de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 0101-2000-015053. Oficio Nº 196-2000-EDE-PRODIS/ADDHH-DP del 18 de octubre del 2000. Oficio Nº 232-2000-EDE-PRODIS/ADDHH-DP del 30 de noviembre del 2000.	Se le solicita información respecto al caso del señor Rafael de la Flor Chumpitaz, ex trabajador de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.	Retardo excesivo en la remisión de la información.

7.9. Ministerio de Salud

Con relación a la supervisión del respeto de los derechos reproductivos se viene realizando un trabajo más coordinado con el Ministerio de Salud, especialmente a partir de la implementación en la Defensoría del Pueblo del denominado "Sistema Defensorial de Supervisión del Respeto de los Derechos Reproductivos en el Perú", el cual se está desarrollando en las oficinas de la Defensoría del Pueblo de Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Piura y Trujillo. Cabe destacar que este sistema ha contribuido a descentralizar el trabajo defensorial en las provincias, lo que ha generado una trato más directo, fundamentalmente con las Direcciones de Salud de estas zonas del país y sus dependencias.

Durante el período que corresponde a este Informe se han realizado visitas de supervisión a los diversos establecimientos de salud, así como entrevistas al personal que labora en los mismos. Ello permitió identificar algunas irregularidades en la aplicación del Programa Nacional de Planificación Familiar, ante las cuales la Defensoría del Pueblo ha formulado una serie de recomendaciones.

En líneas generales, cabe destacar la colaboración brindada por el Ministerio de Salud, a partir de sus Direcciones Departamentales, dando seguimiento a las recomendaciones defensoriales. Un ejemplo de ello es la actitud del Jefe del Programa Nacional de Planificación Familiar y de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca. Dicho funcionario, ante la intervención defensorial realizada a partir de una campaña de anticoncepción quirúrgica en el Centro de Salud de Celendín en Cajamarca, suspendió

desde entonces este tipo de jornadas en la zona. (Expediente N° 10665-2000/DP-DM).

Cabe asimismo resaltar la voluntad por mejorar la calidad de atención a las/los usuarias/os, con el objeto de prevenir y evitar vulnerar sus derechos fundamentales. De otro lado, resulta positivo que el Ministerio de Salud, a solicitud de la Defensoría del Pueblo, haya continuado brindando atención gratuita a las personas que sufren molestias y problemas de salud generados por las intervenciones de anticoncepción quirúrgica a las que fueron sometidas.

Finalmente,cabe señalar que una deficiencia que hemos podido comprobar en las diferentes Direcciones Regionales de Salud ha estado referida al escaso nivel de comunicación que existe entre la Dirección Regional y los diversos centros de salud que se encuentran en el ámbito de su competencia, los cuales, en muchos casos, ignoran o no tienen información oportuna de las disposiciones que emite la Dirección Regional.

Incumplimiento del deber de cooperación

José Montoya Ramírez del Villar, Secretario General del Ministerio de Salud.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 506-2000/ DP-ADDHH-PECN del 18 de octubre del 2000.	Informe sobre las medidas adoptadas por el sector para mejorar el abastecimiento de medicinas y medios logísticos a los Centros de Salud de Imazita y Huampami ubicados en el distrito El Cenepa, provincia de Condorcanqui, departamento de Amazonas.	Omisión de respuesta.
Oficio Nº 957-2000/AES. Oficio N°047-2000/AES.	Se le solicitó información sobre el Programa de Hepatitis en las comunidades nativas del Alto Amazonas, en especial en la de Candoshi, cuya población tiene un alto índice de mortalidad por sufrir de Hepatitis C.	Omisión de respuesta a pesar del oficio reiterativo.

Hernando Cáceres Villanueva, Director Regional de Salud de Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1094-2000/DP. Oficio Nº 900-2000/DP/RA/P.	Pedido de información sobre supuesta infracción al principio de legalidad.	Dilación en la remisión de Información.
Expediente Nº 1234-2000/DP. Oficio Nº 1089-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre supuesta infracción al debido proceso y derechos laborales.	Dilación en la remisión de Información.
Expediente Nº 1547-2000/DP. Oficio Nº 1325-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre supuesto abuso de autoridad.	Dilación en la remisión de Información.
Expediente Nº 1548-2000/DP. Oficio Nº 1323-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre supuesto abuso de autoridad.	Dilación en la remisión de Información.

Doctor José Antonio Mauricci Ciudad, Director General del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 983-2000/AES.	Se le solicitó información sobre el pago de remuneraciones no abonadas a un trabajador del hospital.	Omisión de respuesta.

Eneida Melgar Humala, Directora General del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 997-2000/AES.	Se le solicitó información sobre la demora en el pago de la remuneración de un médico que labora en la UTES Satipo desde hace cuatro meses sin percibir su remuneración.	Omisión de respuesta.

Doctora Concepción Guevara Salier, Directora del Hospital Jorge Reátegui Delgado – Piura.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 682-00/DP. Oficio N° 509-00/DP-PT.	Se le solicitó un informe detallado sobre las medidas adoptadas en relación con la queja iniciada contra el hospital debido a la contaminación ambiental producida por la eliminación de residuos hospitalarios utilizando el incinerador del establecimiento.	Omisión de respuesta.

Genaro Najarro Ortiz, Director del Hospital Regional Honorio Delgado – Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 900-2000. Oficio Nº 769-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre supuesta dilación al emitir resolución administrativa.	Dilación en la remisión de Información.
Expediente Nº 1548-2000. Oficio Nº 1324-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre supuesto abuso de autoridad.	Dilación en la remisión de Información.
Expediente Nº 1547-2000. Oficio Nº 1322-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre supuesto abuso de autoridad.	Dilación en la remisión de Información.
Expediente Nº 1630-2000. Oficio Nº 1372-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre historia clínica de paciente.	Dilación en la remisión de Información.

7.10. Ministerio de Trabajo

A. SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD – ESSALUD

La Defensoría del Pueblo ha mantenido siempre relaciones muy fluidas con los funcionarios de ESSALUD, quienes por lo general respondían a nuestras solicitudes de información dentro de los plazos fijados. Sin embar-

go, desde el mes de octubre del año 2000, período en el cual se produjo la designación de nuevos funcionarios en la Presidencia Ejecutiva y otros cargos de confianza, ESSALUD registra un retardo excesivo en la remisión de la información requerida, obligándonos en algunos casos a remitir oficios reiterativos.

Cabe destacar que los casos muy graves o que implican una emergencia se siguen atendiendo de forma inmediata con la sola solicitud verbal de parte de los comisionados de la Defensoría del Pueblo.

Incumplimiento del deber de cooperación

Francisco Grillo Arciniega, Secretario General de ESSALUD.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 716-2000/AES. Oficio Nº 911-2000/AES.	Se le solicitó información sobre los problemas entre los trabajadores del Hospital II de ESSALUD-Chocope y los directivos del mismo.	Omisión de respuesta, no obstante oficio reiterativo.

Dr. Carlos Ruiz Orbegoso, Gerente Departamental ESSALUD – Piura.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1564-00/DP. Oficio Nº 1179-00/DPP del 6 de octubre del 2000.	Copia de la notificación mediante la cual responden la solicitud de certificación de los pagos efectuados.	Dilación en remisión de la información.
Expediente Nº 1448-00/DP. Oficio Nº 1182-00/DPP del 6 de octubre del 2000.	Copia de la notificación mediante la cual atienden la solicitud presentada.	Dilación en remisión de la información.

Lic. Juan Carlos Bedoya Perales, Sub - Gerente de Recaudación de ESSALUD – Piura.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 968-00/DP. Oficio Nº 718-00/DPP del 26 de junio del 2000.	Informe sobre el reconocimiento de las prestaciones por maternidad de la recurrente.	Dilación en remisión de la información.

Lizardo Lozada Melgar, Gerente Regional de ESSALUD en Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2621-2000.	Pedido de información sobre atención brindada por el Hospital de Yanahuara.	Dilación en la remisión de la información.
Expediente Nº 927-2000. Oficio Nº 807-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre negativa a iniciar trámite de jubilación.	Dilación en la remisión de la información.
Expediente Nº 1288-2000. Oficio Nº 1114-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre negativa a resolver solicitud.	Dilación en la remisión de la información.
Expediente Nº 1297-2000. Oficio Nº 1121-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre falta de resolución de recurso de apelación.	Dilación en la remisión de la información.
Expediente Nº 1317-2000. Oficio Nº 1143-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre dilación al resolver recurso de apelación.	Dilación en la remisión de la información.
Expediente Nº 1896-2000. Oficio Nº 1626-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre falta de resolución de recurso de apelación.	Dilación en la remisión de la información.
Expediente Nº 1913-2000. Oficio Nº 1645-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre dilación en dar respuesta a solicitud.	Dilación en la remisión de la información.
Expediente Nº 2089-2000. Oficio Nº 1728-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre transferencia de personal.	Dilación en la remisión de la información.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2319-2000. Oficio Nº 2021-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre prestación de servicio de emergencia.	Dilación en la remisión de la información.
Expediente Nº 2622-2000. Oficio Nº 2383-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre mejora de los servicios de salud de Centro de Salud.	Dilación en la remisión de la información.

Víctor Oporto Brundy, Director del Hospital ESSALUD – Ilo.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 907-2000. Oficio Nº 785-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre negativa a prestar atención médica.	Dilación en la remisión de la información.

7.11. Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción

A. DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES, COMUNICACIONES, VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN DE AYACUCHO

El trabajo conjunto y la participación de ambas instituciones en operativos y reuniones ha permitido mejorar el nivel de coordinación que tiene la Defensoría del Pueblo con la Dirección Regional de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción de Ayacucho, especialmente con la Dirección de Circulación Terrestre y la Jefatura de Transportes y Seguridad Vial.

Debemos destacar que esta positiva actitud se ha intensificado luego del cambio de autoridades, cumpliendo los nuevos funcionarios en remitirnos la información que les requerimos antes del plazo señalado para ello.

Incumplimiento del deber de cooperación

Moisés Málaga Málaga, Director General de Caminos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Vivienda y Construcción.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 227-2000-DP-PECN del 18 de mayo del 2000.	Informe sobre las acciones realizadas con relación al Acta de Apoyo y Alianza Estratégica para la construcción y mantenimiento del camino agrícola Satipo-Oventeni-Atalaya. Asimismo, informe sobre la presentación al Municipio Provincial de Satipo del Estudio de Impacto Ambiental correspondiente.	Retardo excesivo para brindar la información.
Oficio Nº 463-2000-DP/ADDHH-PECN del 26 de setiembre del 2000.	Informe las medidas que su Despacho adoptará ante los Municipios de Atalaya y Satipo cuando se inicie la construcción de la carretera Atalaya – Puerto Ocopa, e informe quiénes serían los especialistas ambientales que realizarían un viaje para evaluar la zona.	Omisión de respuesta.

Ingeniero Manuel Loyola Guerra, Director Regional de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción de Ayacucho.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 1140-2000-RD-P/AY del 28 de agosto del 2000. (Expediente Nº 736-00/AY).	Se le solicitó información sobre cumplimiento de resolución administrativa.	Omisión de respuesta.

Walter Chura Alcón, Director Regional del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción de Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1251-2000/DP.	Se le solicitó un informe acerca del cumplimiento de pago de beneficios sociales	Dilación en la remisión de la información.

7.12. Poder Judicial

La Defensoría del Pueblo considera, con relación a la atención de las quejas y petitorios de los ciudadanos, que el Poder Judicial ha respondido mayoritariamente a los requerimientos formulados por la institución. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que los pedidos de información y recomendaciones son presentados directamente ante cada autoridad judicial involucrada y no a través de un mecanismo de coordinación interinstitucional establecido, por lo que la relación con los miembros del Poder Judicial no es homogénea y, por el contrario, varía en cada nivel y ámbito jurisdiccional.

En términos generales existe una mejora en el nivel de respuesta de los juzgados y cortes superiores. No obstante, las solicitudes de información sobre el estado de los procesos a la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema por las quejas por dilación procesal indebida –y que anteriormente mereciera la expedición del Informe Defensorial N° 32– no han sido respondidas. Al respecto, es necesario señalar que se ha creado una nueva Sala Constitucional y Social Transitoria de la Corte Suprema que debe mejorar sustancialmente la atención de los procesos, descongestionando el despacho judicial.

Asimismo, es importante anotar que, aun cuando el Poder Judicial pueda emitir respuestas oportunas, éstas pueden resultar demasiado escuetas o no brindar la información pedida.

Un problema a destacar en el período materia del presente Informe es la excesiva congestión procesal en las Salas Corporativas Especiales, tales como la Sala de Tráfico Ilícito de Drogas y la Sala de Delitos Tributarios y Aduaneros, y su posterior desactivación, lo que ha provocado la dilación en el juzgamiento y la devolución de los expedientes a las Cortes Superiores de origen, causando dificultades en la atención de las quejas.

De otro lado, los juzgados previsionales responden con prontitud los pedidos de información de la Defensoría del Pueblo, pero los procesos que se ventilan en dichas instancias no se resuelven dentro de los términos de ley debido al excesivo número de expedientes que tramitan, teniendo en cuenta que sólo existen dos juzgados especializados en la materia.

La comunicación de la Defensoría del Pueblo con los Juzgados de Trabajo es rápida y oportuna, pero los procesos laborales se dilatan debido a que el Poder Judicial no cuenta con el personal necesario para atender las

pericias en la revisión de las planillas de las empresas empleadoras, dándose el caso de expedientes que permanecen en la Oficina Revisora de Planillas cerca de un año, lo que atenta contra el debido proceso y la celeridad judicial.

De otro lado, en materia de defensa de derechos de la mujer, cabe destacar que, en líneas generales, durante el presente período la Defensoría del Pueblo recibió la información requerida de las diversas instancias del Poder Judicial. Ejemplo de ello fue la colaboración generada entre la Defensoría del Pueblo y la Corte Superior de Justicia de Huancavelica, en la queja presentada por una jueza de paz accesitaria discriminada por su comunidad, lo que permitió finalmente la solución del caso (Expediente N° 5898-2000/DP-DM).

También en el tema del acceso a la justicia, se solicitó el apoyo del Poder Judicial en el marco de una investigación sobre tasas judiciales en procesos constitucionales. La información requerida fue solicitada a la Comisión Ejecutiva del Poder Judicial y, posteriormente, al Consejo Transitorio del Poder Judicial.

Durante la anterior gestión de gobierno, nuestra relación con el Poder Judicial estuvo marcada por la falta de interés por parte de éste en atender los problemas que fueron planteados por la Defensoría del Pueblo. El Consejo Transitorio del Poder Judicial sí mostró una mejor disposición, remitiendo a la Defensoría del Pueblo importante información sobre el cobro de tasas judiciales.

A. EVALUACIÓN DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL DEL PODER JUDICIAL EN LOS DISTRITOS JUDICIALES DE LA REPÚBLICA

En el distrito judicial del Cusco y Madre de Dios, las relaciones institucionales con el Poder Judicial durante el presente período han sido mucho mejores que las del período anterior. Un gran porcentaje de las quejas y petitorios han sido resueltos a través de acciones inmediatas y de entrevistas directas con los magistrados quejados.

Por otra parte, nuestra oficina regional del Callao, a diferencia del período anterior, tuvo un mejor nivel de coordinación con la Presidenta de la Corte Superior del Callao y con el Fiscal Superior encargado de la Gestión de Gobierno del Ministerio Público, lo que se plasmó en reuniones de trabajo para el tratamiento de los expedientes, así como en la contestación

oportuna de los pedidos de información de la Defensoría del Pueblo. Además, se brindó facilidades a la Defensoría del Pueblo para acceder a los archivos de los juzgados a fin de permitir la elaboración de informes especiales de investigación.

Los principales problemas detectados por la oficina regional del Callao fueron el desconocimiento y la inmotivada desconfianza por parte del personal administrativo del Poder Judicial respecto de la labor que realiza la Defensoría del Pueblo.

En el distrito judicial de Junín, el nivel de cooperación entre el Poder Judicial y la Defensoría del Pueblo ha sido significativo. No obstante, cabe destacar que hubo reticencia a colaborar por parte de algunos magistrados, a causa principalmente del desconocimiento que tenían con relación a la función defensorial.

La oficina regional de Piura ha tenido dificultades en su labor, pues los magistrados han percibido erróneamente que la Defensoría del Pueblo es un ente fiscalizador que pretende interferir en la función jurisdiccional. Asimismo, ha existido retardo en contestar los oficios remitidos por la Defensoría del Pueblo. Otro problema ha consistido en que la información remitida –si bien en el plazo legal– no ha absuelto lo solicitado. Estos inconvenientes, sin embargo, han sido superados con la revisión directa por los comisionados de la Defensoría del Pueblo de los expedientes y documentos requeridos.

La casi totalidad de las quejas por afectación a las garantías del debido proceso presentadas ante la oficina regional de Ayacucho, fueron dirigidas contra el Juzgado y la Sala Especializada en Tráfico Ilícito de Drogas,ambos con sede en Lima.Estos órganos judiciales tuvieron una permanente actitud renuente e intencionalmente omisiva respecto del cumplimiento del deber legal de cooperación para con la Defensoría del Pueblo. Situación distinta fue la observada en las diferentes instancias de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, donde las informaciones solicitadas fueron atendidas y, en algunos casos, las recomendaciones acogidas. Se observó un encomiable esfuerzo por dar cumplimiento al deber de cooperación.

Por último,en el distrito judicial de Arequipa,el Poder Judicial ha mostrado su colaboración con los objetivos de la Defensoría del Pueblo, pues se ha mostrado diligente en todo momento respecto a los pedidos de información y ha permitido que la oficina regional de Arequipa tenga acceso a los expedientes solicitados.

Incumplimiento del deber de cooperación

Jorge Buendía Gutiérrez, Presidente de la Sala Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 226-2000-DP/ADH- AJ, del 10 de mayo del 2000.	Se solicitó información respecto a la presunta violación del principio de cosa juzgada en el expediente Nº 1286-98.	Omisión de respuesta.
Oficio Nº 412-2000-DP/ADH-AJ, del 16 de agosto del 2000. Oficio Nº 629 –2000-DP/ADH-AJ, del 31 de octubre del 2000.	Se pide un informe sobre el estado del proceso seguido por doña Julia Villanueva Rufasto contra la Compañía Minera La Granja, sobre nulidad de acto jurídico. (Expediente Nº1150-2000).	Omisión de respuesta, no obstante la reiteración.

David Pezúa Vivanco, Secretario Ejecutivo de la Comisión Ejecutiva del Poder Judicial.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº DP-99-741, del 6 de setiembre del 2000.	Se solicita información relativa al cobro de tasas judiciales.	Omisión de respuesta.

Carlos Saponara Milligan, Presidente de la Sala Especializada de Tráfico Ilícito de Drogas.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2000-1003. Carta Nº 803-00 del 14 de abril del 2000.	Se solicita información sobre las razones por las cuales la Sala que preside no señaló fecha ni hora para constituirse en el establecimiento penitenciario de Qenqoro.	Omisión de respuesta.
Carta Nº 1538-00 del 21 de agosto del 2000.	Reiteración de solicitud de información sobre temas de la primera comunicación.	Omisión de respuesta, no obstante la reiteración.

Raúl Lorenzi Goycochea, Presidente de la Sala Penal Especializada en Delitos Tributarios y Aduaneros.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 43-2000/ADH-AJ, del 8 de febrero del 2000.	Se solicitó la lectura del Expediente Nº 6414-99.	Omisión de respuesta.

León Saldívar Campos. Presidente de la Sala Penal Corporativa de la Corte Superior de Huánuco – Pasco.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 9564-2000/DP-DM. Oficio N° 052-2001/DP-DM del 8 de febrero del 2001.	Solicitud de un informe sobre las diligencias seguidas por el despacho y el estado del proceso sobre presunta violación de menor de edad por parte del Teniente Gobernador del caserío de Huamanmarca.	Omisión de respuesta.

Socorro Nizama, Presidenta de la Primera Sala Penal del Distrito Judicial de Piura.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1348-00 Oficio Nº 957-00/DP-P.	Se solicita información sobre la supuesta vulneración del derecho de defensa de la esposa del recurrente y las razones que motivaron notificar a la ciudadana en el establecimiento penitenciario de mujeres y no en su domicilio de la resolución que revocaba el beneficio de semilibertad concedido en primera Instancia.	Información remitida irrelevante para la solución del caso, pues se limita a indicar la fecha en que revocó el beneficio de semilibertad.

Miguel Angel Tapia Rosales, Juez del Primer Juzgado Penal de Huaral, Distrito Judicial de Huaura.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 229-2000-DP/ADH-AJ, del 15 de mayo del 2000. Oficio Nº 472-2000-DP/ADH-AJ, del 24 de agosto del 2000.	Pedido de información sobre el estado del proceso penal por presunto delito de desacato, seguido contra el asesor legal y dirigente de ex trabajadores obreros de la Sociedad Paramonga.	Omisión de respuesta, no obstante la reiteración.

Felipe Carpio Ramos, Juez del Juzgado Mixto de Santo Tomas, Chumbivilcas, Distrito Judicial de Cusco y Madre de Dios.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 600-2000. Carta Nº 864-2000 del 4 de mayo del 2000.	Solicitud de información sobre el estado del Expediente Nº 049-99 y las razones por las cuales se ha negado su acceso al ciudadano Felipe Primo Araujo.	Omisión de respuesta.
Carta Nº 1517-2000 del 18 de agosto del 2000.	Carta reiterando la solicitud. Solicitud para ver el expediente Nº 049-99 y verificar su estado. Visita inspectiva al Juzgado Mixto de Santo Tomas el 30 de octubre del 2000.	Omisión de respuesta. Negativa del Juez a mostrar el expediente y compromiso de envío de información.

Francisco Cajusol Acosta, Juez del Segundo Juzgado Penal de Sullana, Distrito Judicial de Piura.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1279-00.	Con oficio Nº 946-00/DP-P se solicita información por supuesto retardo en la administración de justicia, así como copias de los últimos actuados.	Omisión de remisión de actuados por considerarlos confidenciales.
Expediente Nº 1593 y 1602-00. Oficios Nº 1318, Nº 1319 y Nº 1461-00/DP-P.	Se solicitó información sobre queja interpuesta por dos internos por retardo en el inicio de su juzgamiento en procesos pendientes.	Omisión de respuesta.

Mario Rojas Ruiz de Castilla, Juez del Segundo Juzgado Penal de Huamanga, Distrito Judicial de Ayacucho.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 950-2000-RD-P/AY del 20 de julio del 2000 (Expediente Nº 627-00/AY).	Se formuló exhortación para la expedición de la resolución judicial por vencimiento de plazo legal para revertir afectación al debido proceso.	Omisión de respuesta.

Marlene Cáceres Zúñiga. Jueza del Juzgado Mixto de Caravelí, Distrito Judicial de Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1912-2000.	Pedido de información sobre supuesta inconducta funcional.	Dilación en la remisión de información.

Cirilo Aguilar Ranilla, Jueza de Primera Nominación de Andagua, Distrito Judicial de Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1971-2000.	Pedido de información sobre incumplimiento de funciones.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 1972-2000.	Pedido de información sobre incumplimiento de funciones.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 1974-2000.	Pedido de información sobre supuesta dilación procesal.	Omisión de respuesta.

María Concha Garivay, Jueza del Juzgado Mixto de Aplao, Distrito Judicial de Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1973-2000.	Pedido de Información sobre incumplimiento de funciones.	Omisión de respuesta.
Expediente Nº 1974-2000.	Pedido de Información sobre supuesta dilación procesal.	Omisión de respuesta.

Froilán Torres, Juez de Primera Nominación de Cabanaconde, Distrito Judicial de Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2707-2000.	Pedido de Información sobre supuesta dilación al momento de resolver.	Omisión de respuesta.

Señor Flavio Quispe, Juez de Paz No Letrado del Distrito de Carhuayo, Distrito Judicial de Cusco y Madre de Dios.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2000-1422. Carta N° 1317-00 del 18 de julio del 2000.	Se solicita información sobre las razones por las cuales no se puso en conocimiento del Ministerio Público la presunta comisión del delito de violación así como las acciones realizadas al respecto.	Omisión de respuesta.
Carta Nº 1917-00 del 6 de noviembre del 2000.	Reiteración de la solicitud de información.	Omisión de respuesta.

7.13. Ministerio Público

Con el Ministerio Público y el Instituto de Medicina Legal ha existido, en términos generales, buen nivel de colaboración. Sin embargo, cabe señalar que aún existen casos de excesiva demora e, incluso, de omisión de respuesta por parte de algunos fiscales requeridos, a pesar de las sucesivas reiteraciones realizadas.

Al respecto, resultó preocupante para la Defensoría del Pueblo, que a partir de la tramitación de una queja fuera necesario recordar a una fiscal de familia los alcances de la normativa sobre violencia familiar. Ello ocurrió porque la referida fiscal, ante el requerimiento de información sobre medidas de protección brindadas a una víctima, sostuvo que tales medidas no fueron ordenadas porque no habían sido solicitadas. La fiscal no tuvo en cuenta que, en aras de una mayor protección de los derechos fundamentales, la legislación contra la violencia familiar vigente establece que estas medidas también proceden de oficio (Expediente Nº 1447-2001/DP-DM).

También debemos resaltar que la solicitud de información formulada al Ministerio Público con relación a las fosas comunes de Churcampa, Huancavelica, aún no ha sido respondida.

A. EVALUACIÓN DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL DEL MINISTERIO PÚBLICO EN LOS DISTRITOS JUDICIALES DE LA REPÚBLICA

Las relaciones entre la oficina regional del Cusco y el Ministerio Público han mejorado progresivamente. Así, observamos una mayor disposición por parte de sus miembros a colaborar con la Defensoría del Pueblo.

No obstante lo indicado, en el distrito judicial de Cusco y Madre de Dios se produjo un importante caso de incumplimiento del deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo.

El 22 de octubre de 1999, fallecieron por envenenamiento 22 niños en la comunidad campesina de Taucamarca, perteneciente al distrito de Caycay, provincia de Paucartambo. Los niños ingirieron el desayuno escolar denominado "Foncodito" contaminado con una sustancia tóxica fosforada. Ante este hecho, la Defensoría del Pueblo intervino de oficio, sosteniendo entrevistas con el Juez Ad hoc Zenón Chayña, quien informó que se había abierto instrucción por el delito de homicidio culposo agravado y lesiones graves contra los presuntos responsables: Isaac Villena Núñez, Kelma Tapia Vásquez y Benedicta Allpaca Huanca.

Al término de la investigación, el expediente fue remitido al fiscal Ad hoc Wilberto Latorre, quien, a pesar de los requerimientos de la Defensoría del Pueblo para que efectuara su labor con mayor celeridad, emitió un dictamen archivando el caso luego de cinco meses. Al respecto, el juez de la causa discrepó de este parecer y el expediente fue elevado a la Corte Superior, la misma que declaró nulo lo actuado y dispuso que se emitiera un nuevo dictamen fiscal que a la fecha de cierre de este Informe se encuentra aún pendiente.

En el caso de la oficina regional de Huancayo, la relación existente con algunas autoridades del Ministerio Público ha sido deficiente, pues dichas autoridades mostraron su renuencia a responder las solicitudes de información de la Defensoría del Pueblo.

Con respecto a la oficina regional de Piura, el grado de cooperación para con la Defensoría del Pueblo ha sido elevado. El Ministerio Público ha

remitido la información solicitada de manera oportuna y sus miembros han concedido las entrevistas solicitadas. Sin embargo, continúa siendo una preocupación la inhibición que formulan los Fiscales Provinciales al presentarse casos de muertes en cuarteles, por considerar que esta materia es de competencia del fuero militar, incumpliendo así sus atribuciones constitucionales.

En el distrito judicial de Ayacucho, uno de los funcionarios que con frecuencia incumplió con su deber legal de cooperación, al omitir absolver los requerimientos formales de la Defensoría del Pueblo, ha sido el Fiscal de la Cuarta Fiscalía Provincial Mixta de Huamanga, abogado Macedonio Arenas Neyra. También se han verificado actitudes de renuencia y de desconocimiento del alcance legal del deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo por parte de otros miembros del Ministerio Público.

No obstante lo afirmado, también es importante resaltar que durante el período correspondiente al presente Informe se ha recibido la colaboración de algunas Fiscalías Provinciales en el Distrito Judicial de Ayacucho.

Por último, en la oficina regional de Arequipa, las quejas y los petitorios formulados con relación al Ministerio Público han sido resueltos rápidamente, pues sus miembros han demostrado una permanente actitud de cooperación.

Incumplimiento del deber de cooperación

Nelly Calderón Navarro, Fiscal de la Nación.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº DP-2001-051, del 22 de enero del 2001.	Se solicita información sobre las medidas a adoptar con relación a las observaciones expuestas sobre la actuación del Fiscal Provincial de Churcampa y la participación de la Policía Nacional en las investigaciones a cargo del Ministerio Público, en el caso de restos humanos hallados en una fosa común clandestina.	Omisión de respuesta.

Rafael Agüero Pinto, Presidente de la Comisión Distrital Descentralizada de Control Interno de Lima.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 5425-2000/DP-DM.	Solicitud de información respecto de los resultados de investigación sobre la queja interpuesta por presunta inconducta funcional contra la Fiscal de la 28º Fiscalía Provincial de Lima en la tramitación de un proceso por violencia sexual.	Omisión de respuesta.

Pilar Rey Valverde, Fiscal Provincial de la Décima Fiscalía Provincial de Familia, Distrito Judicial de Lima.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 13850-2000/DP-DM. Oficios N° 174-2000/DP-DM y N° 280-2000/DP-DM, del 24 de mayo y 2 de agosto del 2000, y Oficio N° 027-2001/DP-DM del 15 de enero del 2001.	Solicitud de información respecto de las medidas adoptadas para proteger los derechos de menores respecto de la publicación y difusión de un fascículo sobre pedofilia en un periódico. Solicitud formulada mediante Oficios Nº 397-2000/DP-DM y Nº 006-2001/DP-DM, de fecha 24 de noviembre del 2000 y 5 de enero del 2001 respectivamente. Mediante resolución emitida el 9 de abril del 2001, la Sala de Familia de la Corte Superior de Lima comunicó a la Defensoría del Pueblo la fecha de la vista de la causa en el proceso iniciado por el Ministerio Público contra el Diario "El Tío".	Omisión de respuesta.

Carlos Leiva Quispe, Fiscal Mixto Adjunto de Tayacaja – Pampas.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2587-011344 (2000).	Mediante Oficios N° 384 y 415-2000-RDP-DDHH/HYO, recibidos el 5 y el 14 de julio del 2000, se comunicó de la existencia de fosas comunes, a fin de que proceda conforme a sus atribuciones.	Omisión de respuesta.

Martha Choque, Fiscal (P) de la Primera Fiscalía Provincial Mixta de Huamanga.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 903-2000-RD-P/AY del 6 de julio del 2000 (Expediente Nº 488-00/AY).	Se recomendó la adopción de medidas para la realización de una inspección técnico policial.	Se omitió respuesta.

Macedonio Arenas Neyra, Fiscal (P) de la Cuarta Fiscalía Provincial Mixta de Huamanga.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 613-2000-RD-P/AY del 17 de abril del 2000 (Expediente Nº 284-00/AY).	Se solicitó información sobre la presunta desatención a pedido de una ciudadana.	Retardo excesivo en la remisión de la información [Informó el 22 de setiembre del 2000].
Oficio Nº 1109-2000-RD-P/AY del 23 de agosto del 2000 (Expediente Nº 737-00/AY).	Se solicitó información sobre una agresión física en agravio de un ciudadano, donde participó coordinando un "allanamiento" policial.	Se omitió respuesta, no obstante reiteración el 3 y el 24 de octubre.

Marco Antonio Bocanegra Tanta, Fiscal Provincial Mixto de la Unión, Distrito Judicial de Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2223-2000.	Pedido de información sobre la supuesta falta de resolución de una denuncia penal.	Dilación en la remisión de Información.

Manuel Alarcón Miranda, Fiscal Provincial de Mariscal Nieto, Distrito Judicial de Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2682-2000.	Pedido de información sobre la falta de observación del debido proceso ante una denuncia penal por delito de defraudación.	Dilación en la remisión de Información.

Mónica Muñoz Rendón, Fiscal Provincial de la Segunda Fiscalía Provincial de Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2865-2000.	Pedido de información sobre el estado procesal de una denuncia penal.	Dilación en la remisión de Información.

Alejandro Arriarán López, Fiscal Especial de Prevención del Delito, Distrito Judicial de Ayacucho.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 1543-2000-RD-P/AY del 6 de diciembre del 2000 (Expediente Nº 1077-00/AY).	Se solicitó adopción de medidas para prevenir la perpetración de un abuso de autoridad.	Se omitió respuesta.
Oficio Nº 1596-2000-RD-P/AY del 27 de diciembre del 2000 (Expediente Nº 1077-00/AY).	Se solicitó información sobre el tratamiento brindado a una petición de intervención para prevenir la comisión de un delito.	Se omitió respuesta.

B. INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL

En el período que comprende este Informe la Defensoría del Pueblo realizó un trabajo conjunto con el Instituto de Medicina Legal. Así, la División Central de Exámenes Tanatológicos y Auxiliares emitió un pronunciamiento médico legal sobre un protocolo de necropsia, necesario para determinar con mayor certeza las causas de muerte en un caso de interés para la institución. La División Médico Legal y Morgue del Callao, a través de su Jefe, dio respuesta al oficio de la Defensoría del Pueblo después de haberse reiterado el pedido. Al respecto, fue necesario realizar coordinaciones telefónicas para obtener la información pertinente.

7.14. Gobiernos locales

A. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI

La Defensoría del Pueblo ha mantenido una cercana relación con la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, pues en la jurisdicción de ésta –en la zona fronteriza– se asienta una significativa población aguaruna. Sin embargo, en un caso fue difícil acceder a una información, por lo que se tuvo que reiterar la solicitud y visitar la Municipalidad de Santa María de Nieva.

Incumplimiento del deber de cooperación

Evaristo Nugkuag, Alcalde.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 145-2000-DP/ADDHH-PECN del 14 de abril del 2000. Oficio Nº 315-2000-DP/ADDHH-PECN del 16 de junio del 2000.	Solicitud de información sobre si el Fundo "Santa Catalina" se encuentra dentro del radio urbano de Santa María de Nieva; si la extensión de este Fundo fue ampliada por la Municipalidad Distrital del Cenepa o la Municipalidad Provincial de Condorcanqui después de la entrega del título de posesión Nº 036 al señor Alberto Longinote Díaz; así como para que refiera cuáles fueron los acuerdos de la reunión celebrada el 10 de junio de 1999 en la que participaron Filemón Apiquey, Luis Alberto Valverde y Josué Paico, Santiago Manuig y Andy Guevara, a fin de debatir la forma cómo determinar la línea circular del límite del radio urbano de Santa María de Nieva.	Omisión de respuesta, no obstante la reiteración. (En una entrevista sostenida con otros funcionarios de la municipalidad, se brindó la información requerida).

B. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO

Durante el período del presente Informe, las relaciones entre la Defensoría del Pueblo y los funcionarios y funcionarias así como los servidores y servidoras de la Municipalidad Provincial de Trujillo se han establecido tanto mediante solicitudes por escrito de información, como a través de entrevistas. En las zonas rurales se ha empleado la misma metodología, cumpliéndose además con una labor de permanente capacitación al personal que trabaja en las municipalidades.

El número de quejas recibidas en la Oficina Regional contra la Municipalidad Provincial de Trujillo ha aumentado en relación con el período anterior. Sin embargo, ello no respondería únicamente a la mayor vulneración de derechos ciudadanos por parte de la administración municipal, sino también al mayor y mejor conocimiento que tienen hoy los ciudadanos y ciudadanas de las posibilidades de hallar una solución a sus problemas a través de la intervención de la Defensoría del Pueblo.

Los principales problemas detectados han sido la extrema burocratización presente en las municipalidades –tanto provinciales como distritales– así como la elevada carga de reclamaciones y petitorios que reciben.

La Defensoría del Pueblo ha realizado una coordinación permanente con los funcionarios y las funcionarias, así como con los servidores y servidoras municipales, lográndose que las respuestas a las solicitudes de información se produjeran dentro de plazos razonables.

De otro lado, sólo en los casos en los cuales la solución a las quejas planteadas ha dependido de la realización de sesiones de Concejo o de ejecución de resoluciones administrativas, las municipalidades han retardado o se han rehusado a ejecutar sus propias disposiciones, no aplicando lo dispuesto por las normas administrativas que establecen la obligatoriedad de la ejecución de resoluciones, aun cuando éstas sean materia de impugnación.

C. MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LIMA METROPOLITANA

Como ejemplo de la cooperación brindada por parte de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana cabe mencionar a la Municipalidad de San Borja, a raíz de una queja que fuera presentada en su contra por el cierre de una casa de refugio, la misma que resultó infundada (Expediente N° 1669-2000/DP-DM). Asimismo, la Municipalidad de Barranco mostró

su disposición de colaborar con la Defensoría del Pueblo mediante la remisión oportuna de la información que le fuera solicitada, a partir de una queja presentada contra ella por el presunto mal manejo de recursos del Programa del Vaso de Leche (Expediente N° 5604-2000/DP-DM).

En el período del presente Informe, se presentaron quejas contra la Municipalidad Distrital de Chorrillos. Estas quejas tenían relación, en la mayoría de los casos, con los problemas provocados por el deterioro del Área Natural Protegida "Pantanos de Villa". No obstante que en determinados casos se omitió una respuesta por parte de la autoridad local, se logró establecer una relación de coordinación con la Secretaría General de la municipalidad, la que sin embargo, no brindó información relevante ni ayudó a solucionar las quejas presentadas.

De otro lado, las relaciones entre la Defensoría del Pueblo y las municipalidades distritales de San Juan de Lurigancho, La Victoria, Breña, San Miguel, Lince, Jesús María y Pueblo Libre mejoraron en comparación con el período anterior. Se logró coordinar con cada uno de los funcionarios locales responsables de atender los casos objeto de queja, básicamente, a través de comunicaciones telefónicas y de la remisión de oficios. Sólo en los casos de las municipalidades de Breña y de Lince las coordinaciones se realizaron exclusivamente con el Secretario General.

El problema más relevante correspondió a los casos relacionados con las quejas presentadas ante la Defensoría del Pueblo por el incumplimiento de obligaciones laborales, en especial los vinculados a las municipalidades de San Juan de Lurigancho, Breña y La Victoria.

Con relación a las municipalidades distritales del cono norte de Lima Metropolitana, se puede afirmar que se han conseguido importantes avances respecto del vínculo con alcaldes y funcionarios. En la mayoría de los casos se han atendido todas las solicitudes formuladas por la Defensoría del Pueblo.

Es importante mencionar que uno de los problemas que dificulta la relación con las autoridades así como la atención a los recurrentes es el alto nivel de enfrentamiento y de politización en relación con determinados casos, tales como el Programa del Vaso de Leche (Comas), ambulantes (Comas), situación del asentamiento humano "Chuquitanta" (San Martín de Porres) y relación con trabajadores y ex trabajadores (San Martín de Porres).

Entre las del cono norte de Lima Metropolitana renuentes a colaborar, en este período, con la investigación defensorial se encuentran las municipalidades distritales de Puente Piedra y de Carabayllo.

La Municipalidad Distrital de San Martín de Porres es la administración local más quejada,mientras que la Municipalidad Distrital de Santa Rosa no registra queja alguna.

Por último, merece destacarse que la organización de seminarios y talleres dirigidos a funcionarios municipales acercó más a las administraciones locales y permitió una mejor coordinación de éstas con la Defensoría del Pueblo.

Incumplimiento del deber de cooperación

Augusto Miyashiro Yamashiro, Alcalde de la Municipalidad Distrital de Chorrillos.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio de recomendación Nº 163-2000/AE del 9 de agosto del 2000.	Se recomendó dar respuesta al pedido de información de un recurrente.	No acató recomendación de la Defensoría del Pueblo.
Oficio Nº 311-2000-DP/ADH-AJ, del 22 de junio del 2000. Oficio Nº 455-2000-DP/ADH-AJ, del 18 de agosto del 2000.	Se pide información sobre cumplimiento de una sentencia expedida por la Sala Transitoria Especializada en Derecho Público, que declaró procedente una acción de amparo interpuesta por Trabajadores del Municipio de Chorrillos e inaplicable la Resolución de Alcaldía N° 4741-MDCH, del 31 de diciembre de 1996.	Omisión de respuesta, no obstante la reiteración.

Jorge Bonifaz Carmona, Alcalde de la Municipalidad Distrital de La Victoria.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio de recomendación Nº 163-2000/AE del 9 de agosto del 2000.	Se le recomendó que, de acuerdo a la disponibilidad económica de la municipalidad, elabore un calendario de pagos para dar cumplimiento a la Resolución de Alcaldía N° 1861-AL-96 relacionada con el derecho a un subsidio por sepelio y luto de la trabajadora Mery Reyes y que remita un informe sobre el particular en un plazo de 30 días.	No acató la recomendación de la Defensoría del Pueblo.
Oficio Nº 311-2000-DP/ADH-AJ, del 22 de junio del 2000. Oficio Nº 455-2000-DP/ADH-AJ, del 18 de agosto del 2000.		Omisión de respuesta.

Ricardo Chiroque Paico,Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 82-00. Oficio N° 137-2000/AE del 26 de junio del 2000. Oficio N° 092-2000/AE.	Se le recomendó, que de acuerdo a la disponibilidad presupuestal de la municipalidad, elabore un calendario de pagos de las remuneraciones devengadas y gratificaciones del señor Manuel Robles Matallana y que remita un informe al respecto en un plazo de 30 días. Se le recomendó resolver el pedido de reconocimiento de pago de remuneraciones devengadas del ciudadano Juan Basilio Blas Carlos y la remisión de un informe al respecto en un plazo de 30 días.	No acató la recomendación de la Defensoría del Pueblo. Omisión de respuesta. No acató la recomendación de la Defensoría del Pueblo. Omisión de respuesta.
Oficios Nº 342-2000-DP/DM y Nº 442-2000/-DP/DM , del 20 de setiembre y 29 de diciembre del 2000.	Solicitud de información sobre razones que motivaron el supuesto cierre de la DEMUNA y el incumplimiento del Acuerdo de Concejo para la habilitación de casa refugio de víctimas de violencia.	Omisión de respuesta.

Marina Sequeiros Montesinos, Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de San Miguel.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 3880-00. Oficio N° 204-2000/AE del 11 de diciembre del 2000. Oficio N° 206-2000/AE del 12 de diciembre del 2000.	Se le recordó que uno de los deberes de la administración estatal dentro de todo procedimiento administrativo es la aplicación del principio de celeridad y se le recomendó emitir una resolución respecto a la solicitud de nivelación de pensión de cesantía del Sr. Jaime Scheelje.	No acató la recomendación de la Defensoría del Pueblo. Omisión de respuesta.
Expediente Nº 8450-00.	Se le recomendó emitir una resolución respecto a la solicitud de pago del sexto quinquenio que se encuentra en trámite en su representada desde hace más de 4 años.	No acató la recomendación de la Defensoría del Pueblo y remitió una información insuficiente para la solución del caso.

Guillermo Tapia Zegarra, Alcalde de la Municipalidad de Carabayllo.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1575-2000. Expediente Nº 1952-2000.	Solicitud de información relacionada a los cobros por servicios administrativos, aplicación de la simplificación administrativa y contaminación sonora.	Omisión de respuesta.

Milton Jiménez Salazar, Alcalde de Puente Piedra.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 15156. Expediente Nº 1579.	Se solicitó información sobre el cumplimiento de obligaciones laborales.	Omisión de respuesta.

Ricardo Burga Alvarez, Secretario General de la Municipalidad de San Martín de Porres.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2009-2000. Expediente Nº 12410-2000. Expediente Nº 1610-2000. Expediente Nº 4813-200.	Se solicitó información acerca del nombramiento de funcionarios municipales, la prestación de servicios públicos y el cumplimiento del marco de legalidad para el cobro por servicios administrativos.	Omisión de respuesta a los pedidos de información formulados. Falta de motivación en las respuestas emitidas.

Isidro Santa Cruz Pereira, Director de Administración de la Municipalidad Distrital de La Victoria.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 9573-00.	Se solicitó un informe con relación a la queja presentada contra su despacho por el incumplimiento de pago del subsidio por sepelio y luto de la trabajadora Mery Reyes Heredia.	Omisión de respuesta.

D. MUNICIPALIDADES DEL DEPARTAMENTO DE AYACUCHO

Las relaciones entre la Defensoría del Pueblo y la Municipalidad Provincial de Huamanga han sido difíciles por la poca disposición que ésta ha tenido para cooperar con la Defensoría del Pueblo. La casi totalidad de funcionarios y funcionarias locales no responden oportunamente o, en algunos casos, no dan ninguna información. Entre los problemas que merecen destacarse están el cambio de personal al interior de esta institución, lo que motiva el desconocimiento y la falta de colaboración con la Defensoría.

Las municipalidades distritales de San Juan Bautista y Carmen Alto, ubicadas en la provincia de Huamanga, tampoco han mostrado voluntad para cooperar con la Defensoría del Pueblo pues no han dado respuesta a las informaciones solicitadas y, en muchos casos, no han acatado las recomendaciones formuladas.

Incumplimiento del deber de cooperación

Julián Fernández Quispe, Alcalde de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 265-00-AY (Oficios Nº 714, 816, 878 y 1033-2000-RDP-SP/AY).	Se solicitó información sobre las autorizaciones de licencia para construcción de canalización, cámaras e instalación de postes y anclas concedidas a Telefónica del Perú S.A.A. y sobre supuestas obras ejecutadas sin la debida autorización.	Omisión de respuesta e información insuficiente.

Francisco Sosa Palomino, ex-Director de Servicios Comunales de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1105-2000-RDP/AY del 23 de agosto del 2000 (Expediente Nº 683-00/AY).	Solicitud de información sobre omisión de obligaciones de personal de limpieza pública.	Omisión de respuesta.

E. MUNICIPALIDADES DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO

La Defensoría del Pueblo ha mantenido, en el período materia de este Informe, los mismos niveles de relación y de coordinación alcanzados en el informe anterior. Los problemas más frecuentes corresponden al retardo en la remisión de la información solicitada –salvo excepciones como la Dirección de Desarrollo Urbano de la Municipalidad del Callao– y el envío de información deficiente, lo que implica en muchos casos formular un nuevo pedido de información o de aclaración.

Asimismo, cabe resaltar que las municipalidades presentan limitaciones para ejecutar aquellas acciones administrativas necesarias para hacer efectivas las decisiones con las cuales podrían dar solución a las quejas. Éste es el caso, principalmente, de las obligaciones laborales u otras que impliquen inversión de recursos económicos. Así, las municipalidades del Callao y de Carmen de la Legua han emitido resoluciones de reconocimiento de adeudos que no pueden ejecutar.

En el período del presente Informe, la Municipalidad Provincial del Callao ha sido la más quejada, mientras que la Municipalidad Distrital de la Punta es la que menos quejas ha originado. A su vez, la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua ha sido la administración local que menos ha colaborado con la Defensoría del Pueblo.

Por último, con relación a la labor defensorial de supervisión del cumplimiento de la Ley de Personas con Discapacidad por parte de las municipalidades, se puede afirmar que hay un desconocimiento de la ley y que no se ha destinado el presupuesto necesario para habilitar las Oficinas Municipales de Apoyo para las Personas con Discapacidad, incumpliéndose así las recomendaciones formuladas por la oficina regional.

F. MUNICIPALIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PIURA

La relación institucional entre la Defensoría del Pueblo y las municipalidades provinciales y distritales del departamento ha mejorado respecto del período anterior. El nivel de respuesta a las solicitudes de información formuladas por la Defensoría del Pueblo se ha incrementado, si bien en algunas circunstancias el plazo para responder no es adecuadamente respetado por los funcionarios municipales.

Asimismo, se han dado diversas reuniones de coordinación entre la Defensoría del Pueblo y las municipalidades provinciales de Piura, Sullana,

Huancabamba, Ayabaca y las Distritales de Huarmaca, Las Lomas, Tambogrande, Castilla, Querecotillo, Marcavelica y Catacaos, a fin de dar solución a la diversa problemática existente por parte de funcionarios locales. No obstante, algunos otros funcionarios se han mostrado renuentes a proporcionar información a la Defensoría del Pueblo en las visitas de supervisión que realizan sus comisionados, argumentando que requieren contar con la autorización de su inmediato superior.

Incumplimiento del deber de cooperación

Alfredo Rengifo Navarrete, Alcalde de la Municipalidad de Tambogrande.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1000-00. Oficio Nº 747-00/DPP del 26 de junio del 2000. Oficio Nº 1177-00/DPP del 3 de octubre del 2000. Oficio Nº 1381-00/DPP del 17 de noviembre del 2000.	Solicitud de un informe sobre la cancelación de adeudos laborales.	Dilación en remisión de información.

Engelberto Zurita Peña, Alcalde de la Municipalidad de Castilla.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 679-00 Oficio Nº 579-00 del 30 de mayo del 2000.	Solicitud de un informe por la cancelación de adeudos laborales.	Omisión de respuesta.

Rogelio Neyra Símbala, Alcalde de la Municipalidad Distrital de las Lomas.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente N° 877-00. Oficios N° 692 y 1294-00/DP-P.	Solicitud de un informe sobre una supuesta violación al derecho a la libertad de información y de expresión cometida contra un ciudadano.	Omisión de respuesta, no obstante la reiteración.

Jorge Timaná Rojas, Director de Transportes de la Municipalidad de Piura.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 936-00. Oficio Nº 696 del 20 de junio del 2000.	Solicitud de un informe sobre lo dispuesto para la expedición de la licencia de conducir.	Dilación en remisión de información.

Juan Ávalos León, Director de Administración de la Municipalidad de Piura.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1791-00. Oficio Nº 1292-00/DPP del 2 de noviembre del 2000.	Solicitud de Informe respecto de la solución para ejecutar acto administrativo.	Dilación de respuesta.

G. MUNICIPALIDADES DEL DEPARTAMENTO DE AREQUIPA

La Municipalidad Provincial de Arequipa ha mostrado una actitud de colaboración ante los requerimientos de la Defensoría del Pueblo, habiéndose realizado labores en conjunto, tal es el caso del seminario sobre "Seguridad Ciudadana".

Por su parte, la Municipalidad Provincial de Caylloma también ha prestado atención a las solicitudes formuladas por la Defensoría del Pueblo. Los retrasos que puedan verificarse en la remisión de sus respuestas son atribuibles principalmente a la ubicación geográfica de la referida municipalidad.

En términos generales podemos señalar que similar actitud de colaboración ha mostrado la Municipalidad Provincial de Camaná, habiendo contestado satisfactoriamente –como en los anteriores períodos– nuestros pedidos de información, al igual que las Municipalidades Distritales de Cerro Colorado, Mariano Melgar, Miraflores, Socabaya y Tiabaya, no obstante haber tenido algún caso de omisión o dilación en sus respuestas.

Incumplimiento del deber de cooperación

Juan Manuel Guillén Benavides, Alcalde Provincial de Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1336-2000.	Solicitud de información sobre incumplimiento de pago de subsidios por fallecimiento.	Omisión de respuesta.

Vidal Pinto Parędes, Alcalde de la Municipalidad Distrital de Uchumayo.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1832-2000.	Solicitud de información sobre erradicación de corrales.	Dilación en la remisión de información.

Pedro Huamaní Ancasi, Alcalde de la Municipalidad de Pampacolca.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2009-2000.	Solicitud de información sobre incumplimiento de pago de beneficios sociales.	Retardo excesivo en la remisión de información.

Luis Artidoro Ojeda Suclla, Alcade de la Municipalidad Distrital de Mariano Melgar.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente 2409-2000.	Pedido de información sobre reposición de servidora pública.	Dilación en la remisión de información.

Bemigno Cornejo Valencia, Alcalde de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2417-2000.	Pedido de información sobre erradicación de criadero de cerdos en zona urbana.	Dilación en la remisión de información.
Expediente Nº 2661-2000.	Pedido de información sobre medidas de salubridad frente a contaminación por residuos sólidos.	Dilación en la remisión de información.

Luis Tejada Pinto, Alcalde de la Municipalidad Distritral de Socabaya.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2563-2000.	Pedido de información sobre incumplimiento de pago de haberes.	Omisión de respuesta.

Arturo Valderrama Chávez, Alcalde de la Municipalidad Distrital de Miraflores.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2594-2000.	Pedido de información sobre funcionamiento de fábrica de Cds.	Omisión de respuesta.

Bernardo Ocsa Yajo, Alacalde de la Municipalidad Provincial de Caylloma.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2715-2000.	Pedido de información sobre incumplimiento de pago de honorarios profesionales.	Omisión de respuesta.

H. MUNICIPALIDADES DEL DEPARTAMENTO DEL CUSCO

La relación entre la Defensoría del Pueblo y la Municipalidad Provincial del Cusco –a diferencia de la relación con otras municipalidades distritales– no ha sido positiva.La información solicitada no ha sido brindada, no obstante la reiteración mediante cartas y visitas por parte de los comisionados de la Defensoría del Pueblo. En otros casos los miembros de la institución no han sido atendidos por la autoridad local.

Incumplimiento del deber de cooperación

Carlos Valencia Miranda, Alcalde de la Municipalidad Provincial del Cusco.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente N° 1333-2000. Carta Nº 1185-00 del 26 de mayo 2000. Carta Nº 2237-00 del 28 de diciembre del 2000.	Se solicitó información sobre si la municipalidad había iniciado un proceso coactivo contra una comunidad recurrente y sobre las razones por las cuales se embargaría un predio, no obstante tener la calidad de rústico; si la comunidad de Tambomachay – Pucará estaba considerada como zona urbana dentro del catastro de la ciudad del Cusco y de ser así la fundamentación correspondiente. Asimismo, se requirió información sobre la respuesta requerida para la solicitud de fecha 10 de diciembre de 1998 y, de ser el caso, las razones por las cuales no se había dado respuesta a dicha solicitud y el estado actual en el cual se encuentra el trámite.	Omisión de respuesta, no obstante la reiteración.

Emilio Chacón Ormachea, Alcalde de la Municipalidad Distrital de Ccatca.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente N° 1771-2000. Carta N° 1781-2000 del 17 de octubre del 2000. Carta N° 2178-2000 del 20 de diciembre del 2000.	Solicitud de información sobre el motivo por el cual no se había dado respuesta a la petición de 3 de enero del 2000 y las razones por las cuales no se citaba a los regidores a las reuniones ordinarias de los días lunes. Reiteración de carta pidiendo información.	Omisión de respuesta, no obstante la reiteración.

I. MUNICIPALIDAD DE MAYNAS, LORETO

Incumplimiento del deber de cooperación

José Raúl Cachay Meléndez, Gerente de Operaciones de la Municipalidad de Maynas.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 0901-2001- 000075.	Solicitud de informe sobre las actuaciones ante ruidos molestos.	Omisión de respuesta.

7.15. Servicios Públicos

A. EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS

a) Energía

1. EDELNOR S.A.A. (Lima)

Durante el período examinado, la Defensoría del Pueblo ha recibido quejas de usuarios del servicio público de electricidad dirigidas contra la empresa concesionaria EDELNOR S.A.A., por el incumplimiento de resoluciones emitidas por el OSINERG, las que disponen la devolución de los aportes realizados por los usuarios para sus obras y proyectos de electrificación.

La Defensoría del Pueblo ha podido advertir, a partir de las reclamaciones presentadas por los usuarios que, por lo general, la empresa concesionaria EDELNOR S.A.A. deniega las solicitudes de reembolso, obligando a los usuarios a presentar los reclamos ante el organismo regulador, en vía de apelación.

En la gran mayoría de casos conocidos por la Defensoría del Pueblo, el OSINERG ha revocado las resoluciones dictadas por EDELNOR S.A.A. disponiendo que la empresa concesionaria devuelva los montos aportados, más sus correspondientes intereses compensatorios. Sin embargo, EDELNOR S.A.A. no ha cumplido oportunamente con lo resuelto por el organismo regulador, retardándose así el pago a los usuarios. Estos incumplimientos han obligado a OSINERG a imponer sanciones de multa a la empresa concesionaria, como ocurrió con la Resolución de Gerencia General N° 113-2001- OS/GG, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 10 de marzo del 2001.

En algunos casos, la referida empresa ha señalado que ha interpuesto o que interpondrá una acción contencioso administrativa contra lo resuelto por el OSINERG, justificando su negativa a otorgar el indicado reembolso a los usuarios. El artículo 104° del T.U.O. de la Ley General de Procedimientos Administrativos establece que la interposición de cualquier recurso no suspende la ejecución del acto impugnado y que, en estos casos, sólo una medida cautelar dispuesta por la autoridad competente podría tener ese efecto.

El incumplimiento de la empresa –y la difícil situación económica que afecta a la población del país– ha favorecido que los usuarios reciban cantidades menores a las que legalmente tienen derecho. En algunos casos, los usuarios han aceptado estos importes menores por necesidad y frente a la posibilidad de que el pago se retrase aún más.

La Defensoría del Pueblo ha solicitado al OSINERG que haga uso de las facultades que las normas le reconocen para hacer cumplir las resoluciones que dicta. Se espera que la empresa concesionaria EDELNOR S.A.A. modifique su conducta.

Entre otros casos, a los cuales la Defensoría del Pueblo ha dado seguimiento durante el año, se encuentran aquellos relativos a la reposición de medidores por sustracción o robo. La empresa EDELNOR S.A.A. ha mantenido su negativa a reponer gratuitamente los medidores. Esto viene ocurriendo, a pesar de las resoluciones del OSINERG y de la recomendación

formulada por la Defensoría del Pueblo en su Tercer Informe Anual al Congreso de la República, ya que no existe disposición alguna, ni en la Ley de Concesiones Eléctricas ni en su Reglamento, que autorice a trasladar dicho costo al usuario. Por su parte, el organismo regulador ha resuelto las reclamaciones de los usuarios, considerando que es la empresa quien debe asumir los costos de restitución de los equipos de medición que hubieran sido sustraídos. Sin embargo, EDELNOR S.A.A., además de continuar con el cobro por los equipos, en aquellos casos en que OSINERG declaró fundado el reclamo, viene trasladando la discusión del tema a la sede judicial a través de la interposición de demandas contencioso administrativas.

La Defensoría del Pueblo considera imperativo que EDELNOR S.A.A. rectifique su posición y que el organismo regulador, OSINERG, haga uso de sus facultades a fin de exigir a la empresa un cambio de conducta sobre el particular.

EDELNOR S.A.A. ha efectuado cambios entre los funcionarios encargados de coordinar y tramitar las quejas y consultas presentadas ante la Defensoría del Pueblo.A partir de estos cambios, se han constatado problemas de comunicación que han derivado en una disminución de la calidad de la atención de los pedidos formulados por la Defensoría del Pueblo. Los cambios en la empresa se expresan en nuevas modalidades de funcionamiento corporativo que, por ejemplo, exigen como requisito para la atención de los casos, el cumplimiento de ciertas formalidades antes de iniciar cualquier acción sobre el asunto presentado.

Son muchas las ocasiones en las cuales los ciudadanos y las ciudadanas solicitan que la Defensoría del Pueblo interponga sus buenos oficios ante la empresa prestadora del servicio público de electricidad. Un importante número de casos en los cuales ha mediado la Defensoría del Pueblo está relacionado con la situación social de fragilidad y pobreza en la que se encuentra un elevado porcentaje de la población, por lo que se puede entender que la atención de estos casos requiere una actuación simple y diligente. Muchas veces los recurrentes acuden a la Defensoría del Pueblo señalando su compromiso y voluntad de pago sobre los adeudos que tienen con la empresa, aunque ello represente un gran esfuerzo económico familiar, a fin de que se les restituya el servicio de electricidad.

En el seguimiento de estos casos, la Defensoría del Pueblo ha constatado que adicionalmente a las exigencias formales, el funcionario encargado de realizar las coordinaciones, ha ofrecido financiamientos por deudas en términos menos favorables a aquellos a los que el ciudadano hubiese podi-

do acceder en caso de acudir directamente a cualquier sucursal de la empresa.Es importante señalar que la situación descrita no se presentaba anteriormente, ya que bastaba con una comunicación telefónica para que la empresa evaluara el caso, sin perjuicio de la formalización del requerimiento a través del oficio correspondiente.

La relación entre la Oficina Regional del Callao y la empresa ha mejorado. Esta mejora se refleja en el nivel de coordinación existente con los funcionarios y funcionarias con cargos de dirección de EDELNOR S.A.A., quienes ya identifican plenamente la labor que desarrolla la Defensoría del Pueblo, lo cual ha permitido una rápida y adecuada atención de los casos presentados ante nuestra institución. Asimismo, ello ha permitido el desarrollo de un mayor número de reuniones de trabajo para el tratamiento de los expedientes y además que la contestación de las comunicaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo se haya dado en el tiempo requerido. Sin embargo, uno de los problemas principales que se presentan en el tratamiento de casos ante la empresa EDELNOR S.A.A. es el desconocimiento y la desconfianza por parte del personal administrativo de dicha empresa de la labor que realiza la Defensoría del Pueblo.

De otro lado, algunas de las quejas de los recurrentes del Cono Norte de Lima no pueden ser resueltas por las oficinas comerciales de EDELNOR ubicados en esos distritos, sino más bien tienen que ser trasladadas a la oficina principal de Maranga.

2. Electrocentro S. A. (Ayacucho)

Las relaciones con esta empresa se han caracterizado por su fluidez debido a la accesibilidad en la información, la disposición de funcionarios y servidores de encontrar soluciones a los problemas puntuales planteados y a la realización de un trabajo coordinado.

Sin embargo, cabe señalar que constituye un problema la falta de comunicación por parte del Jefe de la Unidad de Negocio B2 sobre las medidas adoptadas en mérito a las recomendaciones cursadas, así como –en algunas ocasiones– su actitud de poca disposición y renuencia para cumplir el deber de cooperación con la Defensoría.

3. Electrocentro S.A. (Junín)

Merece destacarse la disposición de esta empresa para atender los pedidos de información formulados por la Defensoría del Pueblo. En las gestiones de acción inmediata la colaboración de la referida empresa fue oportuna.

Incumplimiento del deber de cooperación

Walter Méjico Sedano, Jefe de la Unidad de Negocios A-1 Huancayo - Valle del Mantaro de Electrocentro S.A.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1453 (2000). Oficio N° 612-2000-RDP-SP-HYO del 28 de agosto del 2000.	Se recomendó dispongan lo conveniente a fin de que se dé cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 94° de la Ley Nº 25844, Ley de Concesiones Eléctricas y 64° del Decreto Supremo Nº 009-93 EM, Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.	Omisión de respuesta.

4. Hidrandina S.A. (La Libertad)

En el presente período los niveles de coordinación con la empresa han sido buenos, inclusive se determinó que los pedidos de información fueran atendidos por el área de control de calidad, pudiendo solicitarse a esta área la respuesta a los pedidos de información formulados por la Defensoría del Pueblo.

Si bien la empresa Hidrandina S.A. ha respondido todos los pedidos de información, ha sido la empresa que más se ha demorado en responder, siendo necesario en muchos casos enviar oficios reiterativos.

5. Electro-Oriente S.A. (Loreto)

Incumplimiento del deber de cooperación

Aníbal Sánchez Gerente de Marketing de Electro Oriente.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expedientes Nº 083- 99, 385- 2000, 368- 2000, 405- 2000, 407- 2000,415- 2000, 419- 2000, 515- 2000.	Solicitud de informe sobre régimen de medidores colectivos, políticas de fraccionamiento de deuda y respuesta de reclamos a recurrentes.	Omisión de respuesta.

6. Servicio de saneamiento

1) Empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado de Arequipa SEDAPAR S. A.

Las relaciones con los funcionarios de SEDAPAR han sido positivas en este período, mostrando siempre una voluntad de diálogo con la Defensoría del Pueblo para solucionar los problemas en beneficio de los usuarios, habiéndose logrado adecuados canales de comunicación que facilitan la labor defensorial, situación que se mantiene desde períodos anteriores.

2) Entidad prestadora de servicios de saneamiento (EPS) de Ayacucho S.A.

La EPS de Ayacucho S.A. pretendió en determinada coyuntura desconocer la labor de supervisión de la Defensoría del Pueblo, obstaculizando el acceso a la información solicitada en visitas de inspección. Asimismo, omitió responder a las recomendaciones cursadas y llegó, inclusive, a mostrar actitudes de descrédito hacia la actuación defensorial, emitiendo infundados comunicados públicos en emisoras locales. Por otro lado, la Gerencia General de la empresa no respondió al requerimiento de precisar hechos en los cuales se hubiere faltado a la función defensorial, ni tampoco respondió a un documento de esclarecimiento cursado por la Defensoría del Pueblo.

En comparación con el período anterior, las relaciones con EPS de Ayacucho S.A. no fueron óptimas debido a que se generaron algunas dificultades frente a las visitas de inspección y al trabajo defensorial desplegado. Algunos funcionarios, servidores y servidoras mostraron una actitud negativa y de amedrentamiento hacia los comisionados y comisionadas, desconociendo el mandato constitucional de cooperar con la institución.

El principal problema en estas relaciones se presentó por la actitud renuente a colaborar asumida por el asesor legal Edgar Mendieta Callirgos y el gerente comercial Wálter Huayanay, así como por algunos otros trabajadores, quienes pretendieron obstaculizar la labor defensorial. Cabe también observar que la ex Gerencia General no ha brindado respuesta formal a las recomendaciones cursadas por la Defensoría del Pueblo. Por ello, ha sido necesario recordar el deber de cooperación a las instancias superiores de la empresa. Posteriormente, se ha dado un mejor nivel de cooperación hacia la labor defensorial.

Incumplimiento del deber de cooperación

Gustavo Silva Reátegui, ex Gerente General.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 452-00-AY Oficio Nº 1411-2000-RDP-SP/AY.	Se recomendó adoptar medidas respecto de las interrupciones arbitrarias del servicio de agua e informar sobre las acciones adoptadas.	Omisión de respuesta.

Walter Huayanay Quispe, ex Gerente Comercial, y Edgar Mendieta Callirgos, Asesor Legal.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 1175-00-AY (Acta de Visita suscrita el 15 de noviembre del 2000).	Se solicitó acceder a expedientes de reclamo para su revisión.	Se negó el acceso a la información solicitada.

3) Empresa prestadora de servicios SEDA CUSCO S.A.

En el período anterior la empresa no respondió con la debida celeridad. Debido a ello, se promovieron y se sostuvieron –actualmente también– reuniones periódicas con el Jefe de Comercialización de SEDA CUSCO S.A. a fin de poner en su conocimiento el contenido de las quejas y peticiones existentes así como la formulación de respuestas en forma conjunta.

Las gestiones realizadas están permitiendo una tramitación más rápida de las quejas y peticiones de los usuarios, realizándose –en muchos casos– coordinaciones telefónicas, las que han permitido poner en conocimiento el caso del usuario y que éste converse sobre el tema con el Jefe de Comercialización de SEDA CUSCO. S.A.

Finalmente, los canales de comunicación y de coordinación con los funcionarios de dicha empresa se han fortalecido.

4) Empresa Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Grau S.A. (Piura)

Una destacada iniciativa de la empresa ha sido la creación del servicio de atención al cliente vía telefónica (Aguafono). Esta iniciativa facilita la resolución de los problemas sin tener que acercarse a la empresa, buscando mejorar la calidad del servicio.

En la provincia de Talara, la Defensoría del Pueblo realizó inspecciones en los domicilios de algunos sectores para determinar la calidad del suministro. Los problemas relacionados con este tema se agudizan por la falta de presupuesto de la empresa, por encontrarse en fase de reestructuración.

La empresa EPS Grau S.A. ha colaborado de manera inmediata con la Defensoría del Pueblo, preocupándose por solucionar las quejas presentadas. No ha existido retardo en la remisión de la información y las relaciones con ella muestran un buen grado de colaboración, lo que se evidencia en las inspecciones y supervisiones que se realizan en conjunto.

5) Empresa de servicios de agua potable y alcantarillado municipal SEDAM - Huancayo (Junín)

Inicialmente, esta institución se mostró, por lo general, renuente a cumplir con el deber de cooperación para con la Defensoría del Pueblo. Sin embargo, a la fecha esta actitud ha cambiado y mejorado notablemente. Por último, pese a que ha cumplido con responder los pedidos de información formulados, en mucho de los casos, la información remitida a la Defensoría del Pueblo no ha sido la correcta.

Incumplimiento del deber de cooperación

Jorge Perales Laos, Gerente General.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 501 (2000).	Mediante oficio N° 249-2000-RDP-HYO del 3 de mayo del 2000 se recomendó a SEDAM Huancayo el retiro de la red de mediana tensión de su propiedad que atraviesa un inmueble particular.	Omisión de respuesta.

6) Empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de La Libertad SEDALIB S.A.

En el período materia del presente Informe –al igual que en el período anterior– fue la empresa con la que se alcanzó mayores niveles de coordinación, logrando tener una reunión mensual, para evaluar las quejas más relevantes y las que estaban pendientes de respuesta por parte de la empresa. Al respecto, la Defensoría del Pueblo sí observó que en algunas oportunidades la información proporcionada era incompleta, debiendo solicitarla nuevamente.

7) SEDAPAL

La Defensoría del Pueblo ha conocido un número importante de casos por facturación de consumo y solicitudes de mediación a fin de acordar plazos para el financiamiento de deudas. Al respecto, debemos señalar que hay una amplia colaboración de los funcionarios de las oficinas comerciales de SEDAPAL, quienes han mostrado muy buena disposición para analizar y resolver los casos presentados. En efecto, frente a las diferentes solicitudes de información formuladas,los funcionarios de las oficinas comerciales de la empresa, han respondido con prontitud y la información suministrada ha permitido analizar debidamente los casos. Adicionalmente, es importante destacar la colaboración de los funcionarios para lograr planes de financiamiento de deudas convenientes para los usuarios, los mismos que han permitido arribar a acuerdos armoniosos.

En términos generales, SEDAPAL ha brindado apoyo para la solución de los diversos casos de acceso a los servicios públicos de saneamiento, dentro del marco de sus actuales posibilidades técnicas y legales. En cuanto a las facturaciones o cobros excesivos, la Defensoría del Pueblo también ha encontrado colaboración por parte de la empresa para efectuar las inspecciones, afericiones y controles de fugas invisibles, para la detección de los problemas de consumos elevados así como en los casos de facturaciones o cobros excesivos.

Asimismo, para la oficina regional del Callao la empresa SEDAPAL es una de las instituciones que mayor colaboración ha dado a la Defensoría del Pueblo, habiendo encaminado siempre sus actuaciones a solucionar los problemas poblacionales, estando permanentemente orientada su política hacia el servicio de sus usuarios.

El nivel de relación con dicha entidad se ha mantenido debido sobre todo al alto nivel de coordinación –casi permanente y personalizado– que se

tiene con los funcionarios y funcionarias de las distintas gerencias comerciales de la empresa.

Los mecanismos empleados son las entrevistas y reuniones de trabajo para tratar las quejas y pedidos planteados por los recurrentes, visitas de inspección conjunta a los distintos sectores poblacionales para verificar la prestación adecuada del servicio, mesas de trabajo, seguimiento de expedientes y pedidos de información.

Entre los problemas que se han advertido en el trabajo desarrollado con la empresa SEDAPAL se encuentra el procesamiento de algunas solicitudes, ya que muchas de ellas antes de ser atendidas por los encargados directos son derivadas a la Gerencia General para su atención.

B. TELECOMUNICACIONES

1. Telefónica S. A. A.

La relación con la empresa prestadora de telecomunicaciones, sobre todo en cuanto se refiere al servicio de telefonía fija,ha estado referida principalmente a la tramitación de casos de ciudadanos que acudieron a la Defensoría del Pueblo para plantear sus quejas o petitorios.

La gran mayoría de quejas recibidas en la Defensoría del Pueblo sobre la prestación del servicio público de telecomunicaciones han sido reclamos por facturación excesiva o indebida de consumo. Muchos de estos casos tuvieron que ser tratados como pedidos de financiamiento o fraccionamiento de deuda, en la medida que se constató que los plazos para reclamar o para impugnar ya se encontraban vencidos. En efecto, la empresa operadora sigue oponiendo el vencimiento del plazo de reclamo o de impugnación a la realización de una investigación sobre el fondo del asunto presentado. Como consecuencia de ello, muchos usuarios consideran que los procedimientos de la empresa para atender a sus clientes no son razonablemente transparentes. Sin embargo, debemos señalar que los financiamientos otorgados han permitido poner fin a muchos de los conflictos suscitados entre los usuarios y Telefónica S.A.A.

Adicionalmente, se debe indicar que la tramitación de las quejas con la empresa Telefónica S.A.A. es lenta. En efecto, han habido ocasiones en que la empresa ha tardado más de dos meses en responder a los requerimientos de información necesarios para resolver un caso. Probablemente esta circunstancia se deba al hecho de que la empresa designa a una sola

funcionaria para atender los requerimientos de información formulados por la Defensoría del Pueblo.

De otro lado, en la empresa Telefónica S.A.A. de la ciudad de Trujillo no se observó incumplimiento al deber de colaboración, más bien la Defensoría del Pueblo encontró una disposición por parte de los trabajadores de esta empresa de atender las quejas lo más pronto posible, lográndose atender muchas de ellas con acciones inmediatas. El único inconveniente que se pudo observar con la empresa fue la necesidad de solicitar alguna información complementaria e importante para nuestra investigación a través de oficios, puesto que los trabajadores de la empresa en la ciudad de Trujillo necesitaban –para responder los requerimientos respectivos– coordinar con su sede en la ciudad de Lima.

Las coordinaciones para atender las quejas y pedidos de los recurrentes ante la empresa Telefónica S.A.A.presentados ante la oficina regional del Callao se desarrollan, básicamente, a través de comunicaciones telefónicas. En las oficinas comerciales se ha logrado una atención adecuada a nuestras actuaciones. Sin embargo, el principal problema para el trabajo con la empresa es que sus oficinas comerciales carecen de poder resolutivo y los casos no se pueden solucionar directamente con ellas, por lo que su solución se debe gestionar ante las gerencias centrales, donde el nivel de coordinación aún es escaso.

En Ayacucho, las relaciones de coordinación y acceso a la información han mejorado sustancialmente, verificándose respuestas positivas para superar los problemas planteados, aunque con demoras para implementar las recomendaciones. Igualmente, en Arequipa, las relaciones con Telefónica S.A.A. han mejorado en beneficio del ciudadano pues de esta manera se han solucionado sus pedidos, situación que se mantiene desde períodos anteriores.

2. Cable Mágico

Durante el período que cubre el presente Informe,se ha producido un aumento en el número de casos presentados ante la Defensoría del Pueblo sobre el servicio público de televisión por cable prestado por la empresa Cable Mágico.

En cuanto a la colaboración prestada por la mencionada empresa a los requerimientos de información presentados por la Defensoría del Pueblo, debemos destacar que puede evaluarse como positiva ya que los casos pre-

sentados a la empresa han sido resueltos con prontitud, lo cual ha permitido atender de manera satisfactoria y ágil los problemas planteados por los recurrentes.

3. BELLSOUTH

La Defensoría del Pueblo ha sostenido durante el período de este informe una relación con la empresa BELLSOUTH orientada básicamente a la atención de las quejas presentadas por los usuarios de los servicios de telefonía móvil que brinda la mencionada empresa. Es importante señalar que el medio utilizado para realizar los requerimientos de información, así como la mayor parte de los trámites respectivos, ha sido la vía telefónica, no habiendo sido necesario formalizar dichos pedidos a través de la remisión de ningún documento escrito. Adicionalmente, es de destacarse la buena disposición de los funcionarios de la empresa para celebrar reuniones para analizar los problemas planteados por los recurrentes. Por ello debemos señalar que en varias oportunidades esta dinámica ha permitido atender eficazmente los casos y poder arribar a una pronta solución.

C. ORGANISMOS REGULADORES

a) Energía

OSINERG

Si bien el OSINERG desarrolló durante el año 2000 una campaña de difusión sobre los deberes y derechos de los usuarios del servicio público de electricidad, a través de la distribución del tríptico "¿Cómo prevenir accidentes en el uso de la electricidad?", en el que se imparten recomendaciones a los usuarios para la prevención de accidentes dentro y fuera del hogar, la Defensoría del Pueblo considera conveniente que el organismo regulador amplíe su competencia en materia de fiscalización, principalmente en lo que concierne al cumplimiento de las normas del Código Nacional de Electricidad y la Norma Técnica de calidad del servicio. Igualmente, la Defensoría del Pueblo, considera conveniente que el organismo regulador aplique las sanciones que el ordenamiento normativo le faculta para los casos de incumplimiento que generen daños o riesgo para la seguridad de las personas y sus bienes.

En enero del 2001 se nombró al nuevo directorio del OSINERG, el cual se encuentra presidido por el señor Amadeo Prado Benites. Con los cambios en la dirección del organismo regulador se ha producido una salu-

dable renovación y un evidente cambio de actitud, constatándose una mejor disposición de los funcionarios y un mayor espíritu de colaboración con la Defensoría del Pueblo. Adicionalmente a las nuevas iniciativas, el organismo regulador ha invitado a la Defensoría del Pueblo a participar, por ejemplo, en la elaboración de la Directiva sobre los procedimientos de recupero y reintegro en el Servicio Público de Electricidad y ha iniciado una práctica de consulta sobre sus iniciativas legislativas, que son indicadores de una actuación más abierta y transparente.

b) Servicio de saneamiento

SUNASS

La relación de la Defensoría del Pueblo con la SUNASS durante el período de este Informe puede ser calificada de positiva. En efecto, los funcionarios del organismo regulador han respondido con prontitud y eficacia a los requerimientos de información formulados por nuestra institución.

En los casos de quejas de usuarios por facturación de consumo, se ha coordinado la presencia de representantes de SUNASS en las diligencias de aferición de los medidores, con la finalidad de otorgar mayor transparencia a dicha actuación. Como se sabe, hasta la redacción del presente Informe, la contrastación de los equipos de medición de agua se realiza en los laboratorios de SEDAPAL ubicados en la Atarjea, con presencia de los usuarios. Los usuarios al ser notificados de la realización de esta diligencia, pueden solicitar la presencia de un representante del regulador y, en ocasiones, hasta la de un funcionario de la Defensoría del Pueblo, a fin de garantizar la objetividad de la prueba.

Durante el año materia del presente Informe, la Defensoría del Pueblo ha realizado una serie de foros y talleres en diferentes ciudades del país, destinados a difundir los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos. Estas actividades han permitido abrir un espacio de diálogo entre los representantes de las empresas prestadoras, los funcionarios de los organismos reguladores, las autoridades municipales, los representantes de la sociedad civil, los colegios profesionales, las asociaciones de usuarios, etc., y sobre la base del diagnóstico del servicio público analizado se han podido esbozar probables alternativas de solución a los problemas más acuciantes. Para estas actividades se ha contado siempre con la colaboración de funcionarios y expertos de SUNASS.

c) Telecomunicaciones

OSIPTEL

Un tema que causa especial preocupación en la Defensoría del Pueblo es el referido al nivel de las tarifas en el segmento de telefonía fija local. Atendiendo a que ésta es una preocupación manifiesta en la mayoría de reclamos y solicitudes de los recurrentes a la Defensoría del Pueblo, se estimó conveniente elaborar un informe sobre tarifas del servicio público de telecomunicaciones. El asunto de las tarifas es particularmente sensible para los usuarios, que en general tienen la percepción de que pagan un servicio demasiado caro y se ven obligados a recurrir a un servicio recortado. En efecto, los productos como el teléfono popular y algunas modalidades similares, ofrecen un mayor control sobre la facturación mensual del servicio pero recortando significativamente las posibilidades de telecomunicación del usuario.

El informe sobre tarifas, como documento de trabajo, ha sido remitido para opinión a las diferentes entidades interesadas, entre ellas al OSIPTEL. Sin embargo, a la fecha de redacción del presente Informe, esta institución no ha remitido ninguna opinión ni sugerencia sobre las conclusiones y recomendaciones contenidas en el mencionado documento. Al respecto, es importante mencionar que una de las principales conclusiones a las que ha arribado la Defensoría del Pueblo es que las tarifas por el servicio de telefonía fija local se encuentran a un nivel muy elevado en comparación con los niveles observados en otros países y que dicha circunstancia tiene graves consecuencias para el desarrollo del país.

De la misma forma, la Defensoría del Pueblo ha realizado una investigación sobre el plazo de 15 días con que cuentan los usuarios del servicio público de telecomunicaciones para presentar sus reclamos por facturación. Fruto de esta investigación, se elaboró un documento de trabajo que concluye que el vencimiento del plazo imposibilita la discusión del derecho, ya que el plazo de 15 días resulta ser un plazo de caducidad, y por tanto tiene como consecuencia la afectación del derecho sustantivo y de la posibilidad de acceder válidamente a un proceso que permita reclamarlo.

Adicionalmente, la aplicación de este plazo tiene como efecto importante, impedir que los usuarios puedan reclamar por conceptos distintos a los consignados en la última facturación. En tal sentido, los usuarios pierden el derecho de reclamar por aquellos montos cobrados en exceso correspondientes a períodos anteriores al último recibo.

Teniendo en consideración la importancia del tema y que el documento de trabajo contiene una serie de consideraciones y recomendaciones que involucran directamente al OSIPTEL, en diciembre del año 2000, la Defensoría del Pueblo dispuso la remisión del mismo al organismo regulador, a fin de conocer su opinión y las acciones que dispusiera al respecto. A la fecha de elaboración del presente Informe la Defensoría del Pueblo no ha recibido ninguna respuesta de parte del ente regulador.

Con relación a la atención de casos de ciudadanos que han presentado reclamos por facturación o calidad del servicio en telefonía fija o móvil, y que han llegado a ser conocidos en última instancia administrativa por el OSIPTEL a través del TRASU, Tribunal Administrativo de Reclamos de Usuarios, la Defensoría del Pueblo considera que los pedidos de información realizados a esta instancia administrativa, han sido satisfechos con prontitud y eficacia.

Sin embargo, lo anteriormente señalado sólo es aplicable a los casos presentados en la ciudad de Lima. La Defensoría del Pueblo ha constatado que en materia de servicios públicos la población del interior del país, en términos generales, desconoce la existencia de los organismos reguladores.

En aras de superar dicha situación con el sector telecomunicaciones, la Defensoría del Pueblo y el OSIPTEL han suscrito un Convenio de Cooperación en virtud del cual, ambas instituciones desde sus respectivas atribuciones, se comprometen a desarrollar programas orientados a ampliar la cobertura de los servicios de información y atención a usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Entre las actividades contempladas en el marco del convenio, se ha previsto la implementación de módulos de atención a los usuarios, que serán instalados gradualmente, dependiendo de la disponibilidad de recursos, estableciéndose que cuando fuera posible se aprovecharán las instalaciones y dependencias de la Defensoría del Pueblo en las principales ciudades del país. Al redactar el presente Informe, se está avanzando en la instalación del primer módulo en la sede de la Oficina Regional de Trujillo de la Defensoría del Pueblo y próximamente se hará lo propio en la sede de la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Arequipa. La Defensoría del Pueblo reconoce la actitud de colaboración así como el trabajo desplegado por funcionarios de OSIPTEL, destacándose el apoyo prestado por la señora Mónica Bonifaz, ex Gerente de Usuarios, la doctora Marcela Bacigalupo, actual Gerente de Usuarios, así como la economista Fiorella Molinelli.

7.16. Organismos constitucionales electorales

A. JURADO NACIONAL DE ELECCIONES (JNE)

Las relaciones entre la Defensoría del Pueblo y el Jurado Nacional de Elecciones han sido más frecuentes que en el período anterior (1999-2000), y se han enmarcado en las labores de supervisión electoral que cumple nuestra institución. Debe aclararse que, conforme la Ley Orgánica del Jurado Nacional de Elecciones, este organismo está compuesto de órganos permanentes, como el JNE propiamente dicho, y órganos temporales como los Jurados Electorales Especiales (JEEs). Las relaciones defensoriales se llevaron a cabo en ambos niveles, aunque en la mayoría de ocasiones, el trato con los JEEs fue a través de las oficinas regionales respectivas.

El cambio de régimen político trajo consigo una variación en la composición de los miembros del JNE, al ser reemplazados aquellos designados durante el régimen del ingeniero Alberto Fujimori. Estos cambios trajeron una mayor permeabilidad a las actuaciones defensoriales, aunque con reticencias del pleno del JNE a aceptar las competencias defensoriales. Así, cuando se le solicitó información sobre los criterios con los cuales su institución fiscalizaba la conducta de los alcaldes o regidores que participaban en el proceso electoral general del 2001, teniendo en cuenta el principio de neutralidad, contestó indicando que al no ser la Defensoría del Pueblo un organismo electoral,no procedían sus consultas,desconociendo así la Constitución y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en cuanto establecen un deber general de cooperación por parte de las instituciones del Estado.

Cabe indicar que sobre el tema de fondo, es decir, la neutralidad de los funcionarios municipales, nunca hubo un pronunciamiento del pleno del Jurado Nacional de Elecciones, aunque sí de varios Jurados Electorales Especiales.

De otro lado, merece destacarse la queja presentada contra el Jurado Nacional de Elecciones y los Jurados Electorales Especiales de Ica, Callao y La Libertad sobre el incumplimiento de la normatividad referida a las cuotas. Como se recordará, en estos tres distritos electorales la cuota mínima de mujeres o varones candidatos o candidatas al Congreso de la República fue fijada por debajo del 30% establecido en la Ley Orgánica de Elecciones.

A pesar de que no variaron su posición, pues consideraban que no se habían vulnerado las disposiciones legales sobre cuotas,tanto el Jurado Nacional de Elecciones como el Jurado Electoral Especial de Ica respondieron a

los requerimientos formulados por la Defensoría del Pueblo. Sin embargo, los Jurados Electorales Especiales de Callao y La Libertad incumplieron con su deber de cooperación, al no remitir respuesta alguna (Expediente N° 2326-2001/DP-DM).

Incumplimiento del deber de cooperación

Alipio Montes de Oca, Presidente del Jurado Nacional de Elecciones.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº DP-2000-478, del 14 de abril del 2000.	Se le solicita opinión sobre propuesta de la Defensoría del Pueblo, así como referir las medidas que adoptaría su institución para garantizar la propuesta planteada.	Omisión de respuesta.
Oficio Nº DP-2000-641, del 24 de mayo del 2000.	Se le solicita que requiera a la ONPE la rectificación del comunicado referido a la omisión a la votación.	Omisión de respuesta.

Manuel Sánchez Palacios Paiva, Presidente del Jurado Nacional de Elecciones.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº DP-2000-1235, del 28 de diciembre del 2000.	Se le solicita que evalúe la posibilidad de realizar la consulta popular de revocatoria del mandato de autoridades municipales aprovechando el sufragio del 8 de abril.	Omisión de respuesta.
Oficio Nº DP-2001-011, del 5 de enero del 2001.	Se le solicita informe sobre las razones de la demora en el trámite de comprobación de las firmas de la agrupación "Frente Democrático de Unidad Nacional".	Omisión de respuesta.
Oficio Nº DP-2001-028, del 12 de enero del 2001.	Se le recomienda que las comisiones encargadas de la selección de los miembros de los Jurados Electorales Especiales	Omisión de respuesta.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
	vuelvan a publicar las listas, precisando requisitos e incompatibilidades.	
Oficio Nº DP-2001-070, del 29 de enero del 2001.	Se le solicita que evalúe la realización del proceso de consulta popular de revocatoria del mandato del alcalde distrital y los regidores de Manseriche.	Respuesta verbal de uno de los vocales en el sentido de que no se pueden realizar dos elecciones al mismo tiempo.
Oficio Nº DP-2001-137, del 12 de febrero del 2001.	Se le solicita que se pronuncie sobre la participación de las autoridades municipales en el proceso electoral del 2001.	Respondió indicando que el JNE sólo absuelve consultas de los organismos electorales.
Oficio Nº DP-2001-188, del 22 de febrero del 2001.	Se le solicita información sobre las medidas adoptadas por el JNE respecto a la fiscalización del uso de la publicidad estatal.	Omisión de respuesta.
Oficio Nº DP-2001-195, del 23 de febrero del 2001.	Se le reitera un pronunciamiento sobre si los alcaldes que postulan al Congreso o a la Vicepresidencia de la República, deben renunciar o pedir licencia durante la campaña electoral.	Omisión de respuesta.

Carlos Zencenarro Mateus, Presidente del Jurado Electoral Especial de Callao.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2326-2001/DP-DM.	El Defensor del Pueblo exhortó a que se verificara que las listas de candidatos o candidatas presentadas por las agrupaciones políticas garantizaran el mínimo de 30% requerido por la ley electoral.	Omisión de respuesta a Oficio DP-2001-128, del 9 de febrero del 2001, remitido por el Defensor del Pueblo.

Jaime Tulio Risco Díaz, Presidente del Jurado Electoral Especial de La Libertad.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 2326-2001/DP-DM.	El Defensor del Pueblo exhortó a que se verificara que las listas de candidatos o candidatas presentadas por las agrupaciones políticas garantizaran el mínimo de 30% requerido por la ley electoral.	Omisión de respuesta a Oficio DP-2001-129, del 9 de febrero del 2001, remitido por el Defensor del Pueblo.

B. OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES (ONPE)

La Defensoría del Pueblo ha mantenido intensas relaciones de coordinación con la ONPE durante el presente período, tanto durante la segunda vuelta del proceso electoral del 2000, como durante la primera vuelta en el año 2001. Estas relaciones no fueron armónicas, destacando el año pasado las secuelas del descubrimiento de más de un millón de firmas falsificadas presentadas a la ONPE para la inscripción del llamado "Frente Independiente Perú 2000". En este caso, la Defensoría del Pueblo había recomendado a la ONPE la publicación en su página web de las listas de adherentes de dicha agrupación política; a lo que el ente electoral se negó basándose en resoluciones del Jurado Nacional de Elecciones referidas a otros supuestos, e inscritas en lo que hemos denominado una "cultura del secreto". La ONPE, sin embargo, bajo la dirección del ingeniero Portillo, hizo entrega a la Defensoría del Pueblo de los resultados de su investigación administrativa sobre dicho caso, en la que concluía que no hubo responsabilidad en esa institución.

Posteriormente, la ONPE acogió las recomendaciones defensoriales dirigidas a que modificara los términos de un comunicado en el que proporcionaba información inexacta a los electores, sobre las sanciones correspondientes a quienes se abstuvieran de participar en el acto de sufragio –durante las elecciones del año 2000–aunque la información rectificada recién empezó a difundirse dos días antes del día de la votación. Así mismo, la ONPE promovió la conformación de grupos de trabajo en gestión electoral, sistema de cómputo y miembros de mesa, en los que participó la Defensoría del Pueblo. Sin embargo, este esfuerzo se frustró poco antes de la fecha de la votación en segunda vuelta, cuando la ONPE, lue-

go del fracaso del último simulacro previo, difundió en medios de comunicación masivos evaluaciones triunfalistas e inexactas, haciendo aparecer falsamente a la Misión de Observadores de la OEA y a la Defensoría del Pueblo como copartícipes de las mismas, lo que tuvo que ser desmentido, también públicamente.

Durante el proceso electoral del 2001, las relaciones con la ONPE, cuyo personal fue casi totalmente renovado luego de la designación como Jefe de Fernando Tuesta Soldevilla, mejoraron notablemente. Dicha institución coordinó sus actividades con la Defensoría del Pueblo y facilitó la supervisión electoral de esta última.

Incumplimiento del deber de cooperación

Señor José Portillo Campbell, Jefe de la ONPE.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº DP-2000-477, del 14 de abril del 2000.	Se le solicita opinión sobre propuesta de la Defensoría del Pueblo, así como referir las medidas que adoptaría su institución para garantizar la propuesta planteada para el desarrollo de la segunda vuelta.	Omisión de respuesta.
Oficio Nº DP-2000-733, del 28 de junio del 2000.	Se le exhorta a que disponga la publicación o difusión en la página web de la ONPE de las listas de adherentes del "Frente Independiente Perú 2000".	Se negó, sobre la base de una resolución del JNE de 1999, en la que se disponía la abstención de la publicidad en el caso de verificación de firmas de organizaciones en el proceso de inscripción.

C. REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC)

Incumplimiento del deber de cooperación

Milton Docarno Bustamante Jefe del RENIEC – Arequipa.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 853-2000. Oficio Nº 700-2000-DP/RA/P.	Pedido de Información sobre aparente votación de persona fallecida	Dilación en la remisión de información.

7.17. Otras Entidades Públicas

A. UNIVERSIDADES

1. Universidad Nacional San Agustín (Arequipa)

Incumplimiento del deber de cooperación

Rolando Cornejo Cuervo, Rector de la Universidad Nacional San Agustín.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente Nº 876-2000. Oficio Nº 737/DP/RA/P.	Pedido de información sobre traslado interno de personal.	Dilación en la remisión de información.
Expediente Nº 1877-2000. Oficio Nº 1585-2000-DP/RA/P.	Pedido de información sobre fundamentación de oficio.	Dilación en la remisión de información.

2. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga (Ayacucho)

Incumplimiento del deber de cooperación

Carlos Prado Prado, ex-Decano de la Facultad de Ingeniería, Minas, Geología y Civil de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio Nº 1275-2000-RD-P/AY del 28 de setiembre del 2000 Expediente Nº 841-00/AY.	Se solicitó información sobre la situación académica de un alumno.	Omisión de respuesta.

3. Universidad Nacional Agraria de La Molina (Lima)

Francisco Delgado de la Flor, Rector de la Universidad Nacional Agraria de La Molina.

Número de expediente o de oficio	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 586-2000-DP/ADH-AJ, del 12 de octubre del 2000. Oficio N° 747-2000-DP/ADH-AJ del 27 de diciembre del 2000.	Se pide informe sobre las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la resolución judicial emitida por el Primer Juzgado Corporativo Especializado en Derecho Público que ordenó la reincorporación de un docente de la Facultad de Ingeniería Agrícola de la Universidad Nacional Agraria de La Molina.	Omisión de respuesta, no obstante la reiteración.