



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

**LA DESINFORMACIÓN DEL ADMINISTRADO SOBRE LOS
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA
CONSECUENTE AFECTACIÓN A LA PRODUCTIVIDAD EN
EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE MESA DE
PARTES DEL DESPACHO PRESIDENCIAL, PERIODO 2022**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADO**

AUTOR

Bachiller VARGAS NOA, DIANA MARLENY

ASESOR

DRA. JUANA FLOR ARENAS ACOSTA

(ORCID 0009-0005-5750-4415)

Lima, agosto de 2023

TRABAJO FINAL - DIANA MARLENY VARGAS NOA

INFORME DE ORIGINALIDAD

27%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	vsip.info Fuente de Internet	3%
2	bancopol.com Fuente de Internet	2%
3	d.documentop.com Fuente de Internet	1%
4	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	www.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	1%
9	helenskestudije.me Fuente de Internet	1%

RESUMEN

El análisis de la institución donde laboro, Despacho de la Presidencia del Perú, área de Mesa de Partes; me permitió detectar la problemática denominada *La desinformación del administrado sobre los procedimientos administrativos y la consecuente afectación a la productividad en el área de atención al ciudadano de Mesa de Partes del Despacho Presidencial, periodo 2022*; focalizada en mi puesto laboral específico, el cual es dependencia de la Secretaría General, y a la cual accedí en el año 2004, con Resolución N° 007-2015-DP-SSGPR. En ella encontré que existen factores de índole interno y externo que son los causantes de dicha afectación. Los de índole interno al cotejarlos con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y otras normas y reglamentos, encontré que están asociadas a variables materiales, como la falta de implementación de infraestructura, mobiliario, logística; y también al recurso humano, que en muchos casos no reúne el perfil adecuado para cada puesto específico, por omisión de lo que manda la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público; que provoca la desincronización de la cadena de procedimientos del despacho presidencial, ralentizando su productividad; la cual inicia en Mesa de Partes y debería terminar en ella. Con respecto al factor externo; es decir al administrado que acude a solicitar un servicio, encontré que sus principales actitudinales negativas son retender que se les atienda en trámites que no corresponden, o su protesta ante los procedimientos y plazos que son normados por ley, corresponden a factores que están asociados a su educación, cultura e influencias de su entorno; así como que, teleológicamente, son el resultado de procesos sociales históricos, geográficos, demográficos, económicos, políticos, etc; los cuales determinan su personalidad; muy tendiente a la informalidad y a su resistencia a las reglas. En el capítulo final propongo las alternativas de solución según cada problemática detectada, y desarrollo la problemática elegida como principal, la cual consiste en dar solución a la poca o nula información que tiene el administrado previo a su ingreso a mesa de partes del Despacho Presidencial, sobre cuáles son sus competencias y procedimientos de atención. Para ello la solución adoptada consistió en la creación de un módulo de orientación al ciudadano, bien implementado, por el cual tenga que pasar obligatoriamente antes de permitirle el acceso a la ventanilla de atención al ciudadano de Mesa de Partes del Despacho Presidencial.

Palabras Claves

Administrado, atención, servidor, educación, descentralización, procedimiento, normativa.



ABSTRACT

The analysis of the institution where I work, Office of the Presidency of Peru, area of Table of Parties; It allowed me to detect the problem called *The misinformation of the administrator about administrative procedures and the consequent affectation on productivity in the area of attention to the citizen of the Bureau of Parties of the Presidential Office, period 2022*; focused on my specific job position, which is a dependency of the General Secretariat, and which I accessed in 2004, with Resolution No. 007-2015-DP-SSGPR. In it I found that there are factors of an internal and external nature that are the cause of this affectation. Those of an internal nature, when comparing them with Law No. 27444, the General Administrative Procedure Law, and other norms and regulations, I found that they are associated with material variables, such as the lack of implementation of infrastructure, furniture, logistics; and also to the human resource, which in many cases does not meet the appropriate profile for each specific position, due to omission of what is mandated by Law No. 28175, Public Employment Framework Law; that causes the desynchronization of the chain of procedures of the presidential office, slowing down its productivity; which starts at the Parts Table and should end there. Regarding the external factor; that is to say, the administrator who comes to request a service, I found that their main negative attitudes are to withhold that they be attended to in procedures that do not correspond, or their protest before the procedures and deadlines that are regulated by law, correspond to factors that are associated with your education, culture and influences from your environment; as well as that, teleologically, they are the result of historical, geographical, demographic, economic, political, etc. social processes; which determine your personality; very prone to informality and resistance to rules. In the final chapter I propose the solution alternatives according to each problem detected, and I develop the problem chosen as the main one, which consists of providing a solution to the little or no information that the administrator has prior to entering the Presidential Office's parties' table, about what their competencies and care procedures are. To this end, the solution adopted consisted in the creation of a well-implemented citizen orientation module, through which they must necessarily pass before allowing access to the citizen service window of the Presidential Office's Reporting Table.

Keywords

Managed, care, service, education, misinformation, informality, decentralization.

