



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS VERBALES PRESENTADAS POR LOS
USUARIOS ANTE LA UNIDAD DE DEFENSORÍA DEL USUARIO

JUDICIAL DEL DISTRITO JUDICIAL ÁNCASH

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de ABOGADO

AUTOR

BRONCANO VILLAFANA HENRRY MANNY

(ORCID - 0000 - 0002 - 4524-897X)

ASESOR

DRA. ARENAS ACOSTA JUANA FLOR

(ORCID- 0009- 0002-0216-5575X)

HUARAZ, OCTUBRE DE 2023

ENTREGA FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	csjselvacentral.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	img.lpderecho.pe Fuente de Internet	1%
5	d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres Rolando y Celestina, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.



AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio



RESUMEN

El presente trabajo de Suficiencia Profesional, titulada “Análisis de las Quejas Verbales Presentadas por los Usuarios Judiciales ante la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial del Distrito Judicial de Áncash tiene como problema general: Analizar de qué manera las Quejas Verbales presentadas por el usuario Judicial ante la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial, influyen en la celeridad del trámite del proceso en los órganos Jurisdiccionales del Distrito Judicial de Áncash , para ello, se han desarrollado algunos conceptos básicos de la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura, funciones de la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial, Quejas Verbales.

Por otro lado, se obtuvo como resultado que las Quejas Verbales que más se llegó a recepcionar y atender fueron por conductas disfuncionales de los magistrados y auxiliares jurisdiccionales, estos retardos fueron en proveer escritos, emitir sentencias, notificar decretos, autos sentencias, formación de cuadernos de apelación y cautelares, asimismo se pudo analizar que algunos órganos Jurisdiccionales no cuentan con personal adecuado y el personal Jurisdiccional no muestra compromiso con la institución.

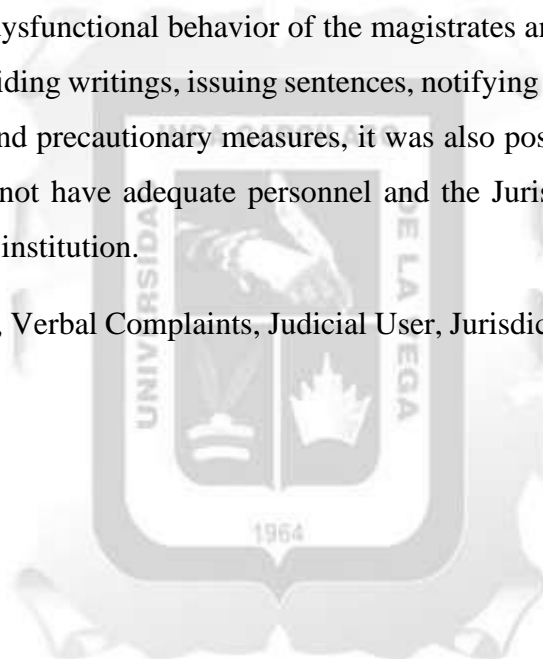
Palabras clave: órgano de control, Quejas Verbales, Usuario Judicial, órgano Jurisdiccional, conducta disfuncional.

ABSTRACT

The present work of Professional Sufficiency, entitled "Analysis of the Verbal Complaints Presented by Judicial Users before the Judicial User Defense Unit of the Judicial District of Áncash" has as a general problem: Analyze how the Verbal Complaints presented by the user Judicial before the Judicial User Ombudsman Unit, influence the speed of the processing of the process in the Jurisdictional bodies of the Judicial District of Áncash , for this, some basic concepts of the Deconcentrated Office of Control of the Judiciary, functions of the Judicial User Ombudsman Unit, Verbal Complaints.

On the other hand, the result was that the Verbal Complaints that were received and attended to the most were due to dysfunctional behavior of the magistrates and jurisdictional assistants, these delays were in providing writings, issuing sentences, notifying decrees, rulings, formation of notebooks of appeal and precautionary measures, it was also possible to analyze that some Jurisdictional bodies do not have adequate personnel and the Jurisdictional personnel do not show commitment to the institution.

Keywords: control body, Verbal Complaints, Judicial User, Jurisdictional body, dysfunctional behavior.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Carátula	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Resumen	4
Abstract	5
Índice General	6
INTRODUCCIÓN	8
I. ASPECTOS GENERALES	10
1.1. Descripción de la Empresa o Institución	10
1.2. Descripción del Producto o Servicio	12
1.3. Ubicación Geográfica y Contexto Socioeconómico	13
1.4 Actividad General o Área de Desempeño	13
1.5 Misión y Visión	13
II. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA	14
2.1. Actividad Profesional Desarrollada	14
2.2. Propósito del Puesto y Funciones Asignadas	14
2.3. Aplicación de la Teoría en la Práctica del Desempeño Profesional	15
III. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO	16
3.1. Descripción de la Problemática	16
3.2. Teoría sobre la Problemática	18
3.3. Análisis de la Problemática	20
IV. PRINCIPALES CONTRIBUCIONES	20

4.1 Descripción de la Alternativa de Solución	20
4.2. Evaluación de la Alternativa de Solución	20
4.3. Implementación de la Alternativa Seleccionada Actividades y Procedimientos	21
4.4. Costo de Implementación	22
4.5. Evaluación de Factibilidad de la Implementación	23
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES	25
VII. REFERENCIAS	26
VIII. ANEXOS	27



INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de suficiencia profesional se pretende informar respecto a la entidad en donde se presta los servicios, en este caso el suscrito labora en la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura ODECMA - ÁNCASH, en el área Defensoría del Usuario Judicial de la Corte Superior de Justicia de Áncash.

La ODECMA es el órgano de control encargado de realizar operativos y visitas inopinadas de ejercer control para el correcto ejercicio de la función de cada magistrado y auxiliar judicial de la sede y provincias dentro del Distrito Judicial de Áncash.

Asimismo, dentro de este órgano de control existe un área Unidad de Defensoría del Usuario Judicial (UDUJ), en donde me desempeño, la mencionada área esta encarga de recepcionar y dar solución inmediata a las Quejas Verbales por conductas disfuncionales de los magistrados y servidores jurisdiccionales presentadas por los usuarios judiciales, a fin de buscar celeridad procesal en el trámite de sus procesos.

En la sociedad actual, las interacciones verbales desempeñan un papel fundamental en la comunicación entre individuos. Sin embargo, es inevitable que surjan situaciones en las que las personas expresen su insatisfacción o malestar a través de quejas verbales. Las quejas verbales son manifestaciones de descontento, críticas o reclamos que se expresan de manera oral.

Las Quejas Verbales en la actualidad se han venido incrementando en la UDUJ de la ODECMA de Áncash, ello a raíz de las conductas disfuncionales de cada magistrado y servidor, la gran mayoría de las quejas recibidas han sido por retardo en proveer escritos, emitir sentencias, formación de cuadernos, elevación de expedientes al superior, notificación resoluciones entre otros que son propios en el trámite del proceso.

A partir del mes de enero hasta mes de octubre del año 2023, se han venido recepcionando y atendiendo en la Unidad de la Defensoría del Usuario Judicial de la ODECMA de Áncash la cantidad de 529 Quejas Verbales.

Estas quejas verbales vienen siendo presentadas por los usuarios judiciales que tienen sus procesos paralizados por falta de celeridad procesal de parte de los magistrados y servidores jurisdiccionales en la sede y provincias.

Es amplia nuestra preocupación como servidores de la UDUJ por el incremento de las Quejas Verbales que se vienen recepcionando de parte los Usuarios Judiciales, que fueron perjudicados en su derecho de contar con un adecuado y debido proceso, en la que no exista demoras excesivas y ninguna irregularidad en el trámite de sus procesos.

Si bien es cierto la (ODECMA), a través de su área Unidad de la Defensoría del Usuario Judicial, está autorizado para intervenir a cada magistrado y servidor que haya incurrido en alguna irregularidad como: (conducta disfuncional) en el transcurso de la tramitación de cada expediente judicial que se encuentre a su cargo y se requiere de la actuación de sendos actos

procesales a fin de resolver de manera oportuna y eficaz.

No hay que olvidar que nuestra Constitución Política, instituye el derecho a un debido proceso, con la conducción del juez imparcial y justo, así también servidor jurisdiccional que actúe con debida probidad, celeridad durante la resolución y tramitación de los procesos, pero en la práctica a veces no sucede así. Sino por el contrario existe demora excesiva.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente realizo la siguiente formulación del problema general ¿De qué manera las Quejas Verbales presentados por el usuario judicial ante la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial influyen en la celeridad del trámite del proceso en los órganos jurisdiccionales del distrito judicial de Áncash?

La conveniencia del estudio sirve para poder saber si las Quejas Verbales presentados ante Unidad de Defensoría del Usuario Judicial, resultan ser efectivas y céleres o solo son formalidades sin respuesta.



CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ÁNCASH

Es el órgano Descentralizado del Poder Judicial, encargado de Administrar Justicia en el Departamento de Áncash, por medio de los Órganos Jurisdiccionales, como la salas Penales, Civiles y Laborales, así como Juzgados Especializados en materia Penal, Civil, Familia y de violencia familiar, y por último los Juzgados de Paz Letrado y los Juzgados de Paz. Del Distrito Judicial de Áncash.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

Los servicios que brinda la Corte Superior de Justicia de Áncash, es netamente de Administrar Justicia, por intermedio de los órganos Jurisdiccionales como:

Sala Penal. - Conformada por tres magistrados superiores, quienes se encargan de resolver procesos en apelación de sentencias y autos en materia penal que elevan los juzgados especializados en lo penal, dentro del Distrito Judicial de Áncash.

Sala Civil. - Conformada por tres magistrados superiores, quienes se encargan de resolver procesos en materia civil elevados en apelación por los juzgados especializados civiles y mixtos, del Distrito Judicial de Áncash.

Sala Laboral. - Conformada por tres magistrados superiores, quienes se encargan de resolver procesos en materia laboral, elevados apelación por los juzgados especializados, del Distrito Judicial de Áncash

Sala Mixta. - la Sala mixta está conformada por tres magistrados superiores, quienes se encargan de resolver procesos en todas las materias elevados en grado de apelación por los juzgados especializados, que se encuentran en lugar descentralizado, el cual abarca ciertas provincias del Distrito Judicial de Áncash.

Juzgado Civil. - El Juzgado civil es uno de los órganos Jurisdiccionales que se encarga de resolver procesos netamente civiles, las cuales se encuentran establecidos en el código civil, conformado por un magistrado especializado en dicha materia.

Juzgado Penal. - Encargado de resolver conflictos en materia penal (delitos), este órgano está conformado por un magistrado, asimismo para procesos complejos se encarga el juzgado penal colegiado conformado por tres magistrados de sede, y el juzgado supraprovincial conformado por tres magistrados de provincia.

Juzgados laborales. - Los Juzgados laborales son órganos de primera instancia que se encargan de administrar justicia en materia laboral, conformado por un magistrado especializado en dicha materia.

Juzgados Mixtos. - son órganos jurisdiccionales que se encargan de administrar justicia en distintas materias, en su mayoría se encuentran ubicadas en las provincias dentro del Distrito Judicial de Áncash.

Juzgados de Paz Letrado. - se encargan impartir Justicia, en procesos de familia civil, procesos civiles y penales (faltas), conformado por un magistrado.

Juzgados de Paz. - Se rigen por la ley 29824, conformado por un Juez de Paz, persona intachable de su localidad, elegido en elección popular por los ciudadanos de los distritos, centros poblados, caseríos, comunidades campesinas, y designado por la Corte Superior de Justicia, por un periodo de cuatro años. (Ley de Justicia de Paz, 2012)

Asimismo, entre otro de los servicios que brinda son:

Consulta de Registro de Alimentarios Morosos REDAM

Mediante este aplicativo el usuario puede realizar su consulta con los datos de la persona, para ver si el demandado está cumpliendo con sus obligaciones alimentarias.

Consultar Casilleros Digitales de Jueces y Juezas

El usuario Judicial, puede ver las resoluciones que emitieron los magistrados en su trabajo Jurisdiccional diario, asimismo este aplicativo está abierto las 24 horas al día.

Consultar Jurisprudencia Nacional Sistematizada

Principalmente este está diseñado para los litigantes, estudiantes de derecho y para las personas que estén interesados en el conocimiento legal, en el presente aplicativo se puede ver las jurisprudencias que emite las salas especializadas de la Corte Suprema.

Antecedentes Penales

Es un documento oficial mediante la cual se certifica si una persona registra o no antecedentes penales, por consecuencia de haber cometido algún delito, por cuanto este documento es indispensable para realizar diversos trámites en instituciones públicas y privadas.

Consulta el Estado situacional de Expedientes Judiciales

Mediante este sistema se puede consultar el estado situacional del expediente, la ubicación, asimismo las notificaciones realizadas y los escritos presentados por las partes.

Obtención de Casillas Electrónicas

Los abogados u otros profesionales relacionados al sistema de justicia, pueden obtener su casilla en SINOE; La casilla electrónica, está considerada como el domicilio procesal electrónico, el mismo que las partes deben de señalar al momento de presentar sus demandas

y escritos, a fin de ser notificados de manera rápida.

Juez te Escucha

Con este servicio se puede solicitar cita con el magistrado que está a cargo del proceso civil, penal, Familia Civil entre otros, para consultar respecto a la demora de las sentencias, escritos, remisión de copias, elevación de expedientes en apelación, entre otras consultas que los usuarios deseen respecto a su expediente.

OFICINA DESCONCENTRADA DE CONTROL DE LA MAGISTRATURA – ODECMA - ÁNCASH

Es el órgano encargado de ejercer control, para el adecuado cumplimiento de las funciones de cada magistrado y auxiliar judicial de las distintas sedes jurisdiccionales dentro del Distrito Judicial de Áncash.

Principalmente el servicio que brinda la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura son los siguientes:

- **Realizar la Labor Contralora de los Magistrados y Auxiliares Jurisdiccionales**

El órgano desconcentrado se encarga, de supervisar, investigar y sancionar la conducta de cada Magistrado y auxiliar Jurisdiccional. En caso de hallar responsabilidad funcional, se aplica la sanción de amonestación, sea verbal o escrita, multa, suspensión preventiva o propuestas de destitución según la gravedad del caso.

- **Emisión de constancias de Medidas Disciplinarias.**

Documento otorgado por el órgano de control de la magistratura, mediante la cual se informa las sanciones disciplinarias impuesta al magistrado y servidor, solicitud a pedido de la parte interesada

- **Mesas de Trabajo de Transparencia**

Se realiza trabajos de campo con los Jueces de Paz, a fin de absolver y dar solución a la problemática que surge en cada lugar.

- **Atención Inmediata de las Quejas Verbales.**

Recepcionada la queja verbal, ya sea de manera presencial, telefónica u otros medios que presente el usuario, por alguna conducta disfuncional del magistrado y servidor judicial en el trámite del proceso, se procede a ingresar al sistema con la fundamentación fáctica que motivó la queja y los datos del Magistrado u Auxiliar quejado, para luego proceder a la intervención según sea el caso.

1.3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

La Corte Superior de Justicia de Áncash, y la ODECMA, se encuentran ubicados en la plaza de armas de la ciudad de Huaraz del Departamento de Áncash, las principales actividades que se desarrollan son la ganadería y la agricultura y el nivel socio económico es de pobreza.

1.4. ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO

En la actualidad vengo desempeñándome en el área UDUJ de la ODECMA - de la Corte Superior de Justicia de Áncash

, realizando la labor de recepción, ingreso al sistema y trámite de las Quejas Verbales presentados por los usuarios, por conductas disfuncionales de los magistrados y servidores de las diferentes sedes judiciales, luego de recepcionado la queja según sea el caso, se ingresa al sistema con los hechos que motivan la queja y los datos del Magistrado u Auxiliar quejado, luego de ello se procede a realizar el seguimiento el sistema integrado judicial de expedientes, a fin de corroborar lo narrado por el quejoso respecto a la demora en el trámite de su proceso, consecuentemente para intervenir y correr traslado al auxiliar o magistrado quejado, otorgándosele un plazo de acuerdo a la naturaleza, la complejidad y el exceso de retardo cometido por el servidor o magistrado quejado, cumplido el plazo o antes, el quejado informa el cumplimiento y proceder a archivar la queja en el sistema de la OCMA, y por último se procede a informar el cumplimiento al quejoso.

1.5. MISIÓN Y VISIÓN

Misión. -

Es una institución independiente con vocación de servicio; que afronta los retos del porvenir con magistrados probos con compromiso con el proceso de cambio, innovación y actualización; traducido en seguridad jurídica e infunda total confianza en la ciudadanía, contando para ello con un apropiado soporte administrativo y tecnológico.

(Corte Superior de Justicia De Áncash)

Visión. - "Administrar Justicia mediante sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Carta Magna y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional, para contribuir al estado de derecho, al sustento de la paz social y al desarrollo nacional". (Corte Superior de Justicia de Ancash).

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

La actividad profesional que realizo dentro de área de la Unidad de la Defensoría del Usuario Judicial está establecida en el reglamento de organización de funciones del órgano de control y son lo siguiente:

1. Recepción de quejas verbales por retardo de justicia y otras irregularidades que se expongan, las mismas que constan en un registro con la información que corresponde.
2. Tramitación de las quejas verbales, desplegando las coordinaciones necesarias para su solución, dejando constancia de cada acción realizada en el registro que corresponde. En caso que no se verifique la solución, se da cuenta a la Jefatura de ODECMA, para su evaluación y trámite pertinente.
3. Conservar actualizado el Registro Distrital de Sanciones por Quejas Verbales sobre Retardo de Justicia y demás irregularidades que se expongan.
4. Contribuir en la identificación de cada punto crítico en la prestación del servicio de justicia, con motivo de la quejas que conozca, en cuyo caso se debe formular sugerencias, comunicando de estas al Jefe de la ODECMA, quien, de ser el caso, las canaliza ante los órganos competentes.
5. Dar cuenta inmediata al Jefe de la Unidad de Quejas verbales, si de la queja verbal toma conocimiento de la comisión de actos de corrupción u otras irregularidades graves, quien debe canalizar la solicitud para su confirmación a través del operativo concerniente, si fuere el caso, con la medida de seguridad y reserva convenientes.
6. Las demás que la Ley, el presente Reglamento y el Jefe de la ODECMA le encargue. (Reglamento de Organización de Funciones del Órgano de Control de la Magistratura).

2.2. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

El propósito principal del puesto de trabajo en donde me desenvuelvo, UDUJ, es de recepcionar y dar solución inmediata a las Quejas Verbales, presentadas por los usuarios Judiciales respecto a la conducta disfuncional de los servidores y magistrados de los órganos jurisdiccionales, es así que en el año 2023 a la fecha se han resuelto cuarenta y cinco Quejas Verbales.

Las funciones que tengo asignado dentro de la UDUJ es de recepcionar, realizar el seguimiento en el sistema para corroborar la existencia de retardo y resolver las Quejas Verbales presentadas por los Usuarios Judiciales, quienes acuden a la unidad con la finalidad de buscar celeridad en el trámite de sus procesos que se encuentran sin movimiento en los órganos jurisdiccionales.

2.3. APLICACIÓN DE LA TEORÍA EN LA PRÁCTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

En nuestra labor diaria en teoría realizamos los siguientes pasos, que estarán reflejados en la práctica que a continuación se detallará.

Paso 01: recepcionar la Queja verbal, ya sea presencial, telefónica o por otro medio más rápido, que presente el usuario Judicial, por alguna conducta funcional tales como retardo, demora u otras irregularidades en el trámite del proceso, se ingresa al sistema con información básica del Quejoso, tales como Nombres y apellidos, número de DNI, si el quejoso es abogado número de colegiatura, número de celular y correo electrónico, los hechos que motivan la Queja y los datos del Magistrado u Auxiliar quejado.

Paso 02 se corrobora la información del quejoso respecto a los hechos materia de queja, realizando el seguimiento en el Sistema Integrado Judicial (SIJ), a fin de determinar si amerita o no la intervención.

Paso 03 luego de realizado el seguimiento en el sistema integrado judicial (SIJ), si amerita la queja interpuesta por el usuario respecto a la conducta funcional basada en retardo de trámite de expediente (retardo en proveer escritos, emitir sentencias, calificación de demandas, entre otros, nos apersonamos a la oficina del servidor o magistrado quejado a fin de advertir el retardo causado en el trámite del expediente a su cargo, otorgándole un plazo de acuerdo a la gravedad del retardo, a fin de que cumpla con atender lo solicitado respecto a la queja

Paso 04 El Auxiliar o Magistrado quejado en el plazo otorgado informa el cumplimiento de lo solicitado respecto a la queja, con toda la actuación realizada a la unidad de Quejas Verbales, corroborada la información en el sistema el cumplimiento, y se procede a archivar su queja como atendido en el sistema de la Ocm.

Paso 05. Si en caso el auxiliar o magistrado incumple con lo requerido por el personal de la Unidad de Quejas Verbales, pese a tener conocimiento de la queja que se le corrió traslado y otorgado un plazo para que informe, se remite el acta con el detalle general de queja a la Unidad de Quejas e investigaciones, a fin de que le investiguen, respecto a la conducta funcional cometido en el trámite del expediente Judicial.

Caso práctico N° 01

Expediente N° 852-2019 -3 hurto agravado cuaderno de debate 1JPU- Huaraz.

Fecha: 05-10-2023

Se recepcionó la Queja Verbal de la señora xxxx con DNI N° xx, respecto a que se le venía reprogramando la audiencia en varias oportunidades, en el Juzgado Unipersonal de Huaraz, tomado conocimiento del mismo, se realizó el seguimiento en el sistema integrado Judicial en el que se pudo ver que efectivamente se habían programado y reprogramado audiencias, en dos oportunidades, el primero de ellos se le programó para el día 02-12-2022, el cual fue reprogramado porque el magistrado se encontraba en otra audiencia de continuación de juicio oral, reprogramándose para el día 05-10-2023, tampoco se llevó a solicitud del Ministerio

Público, porque se encontraba participando en otra audiencia de juicio oral.

Nos apersonamos a la sala de audiencia del JUP, nos entrevistamos con la servidora xxxx, quien explico las razones de la reprogramación de la audiencia, y que se reprogramaría para el próximo año por encontrarse lleno la agenda de audiencias, por mi parte como encargado de las Quejas Verbales se le solicito a que se re programe la audiencia lo más pronto posible y en este año, puesto que ya se había venido reprogramando en varias oportunidades y que ya existía una queja verbal respecto a las reprogramaciones.

La especialista se comprometió a reprogramar la audiencia lo más pronto posible y en este año. El día de fecha la especialista xxx informo a esta unidad el cumplimiento de lo solicitado reprogramando la audiencia para el día 04-12-2023, mediante resolución N° 07 y notificado a las partes del Proceso.

Corroborando en el sistema integrado judicial lo informado por la especialista se procedió a comunicar lo resuelto al usuario quejoso vía telefónica, luego de ello se archivó la queja verbal en el sistema.

CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Las Quejas Verbales en la actualidad se han venido incrementando en la UDUJ de la ODECMA de Áncash, ello a raíz de las conductas disfuncionales de los magistrados y servidores, reflejados en retardos en el trámite de expedientes judiciales tales como en proveer escritos, emitir sentencias, formación de cuadernos, elevación de expedientes al superior, notificación resoluciones entre otros que son propios en el trámite del proceso.

Desde el mes de enero hasta el mes de octubre del año 2023, la Unidad de la Defensoría del Usuario Judicial de la ODECMA de Áncash viene recibiendo 529 Quejas Verbales.

Estas quejas verbales vienen siendo presentados por los usuarios quienes se encuentran insatisfechos y desconformes con el actuar del magistrado y los servidores quienes tramitan su proceso, hasta llegan a pensar que no existe Justicia en la Corte Superior de Justicia de Áncash, por el solo hecho que sus expedientes no son tramitados de manera rápida en los órganos jurisdiccionales de la sede y provincias.

Es amplia nuestra preocupación por el incremento de las Quejas Verbales Presentados por los Usuarios Judiciales que se han visto afectados en su derecho de poder contar con un oportuno y debido proceso, en donde no haya demoras excesivas y ningún tipo de irregularidad en el trámite de sus procesos, de haberlo acudir a la Unidad de la Defensoría del Usuario Judicial de la ODECMA, en busca de celeridad y justicia.

La Oficina desconcentrada de Control de la Magistratura de Áncash (ODECMA), viene a ser la sede desconcentrada del Órgano de Control de la Magistratura del Poder Judicial

(OCMA), establecido en el artículo 8 del Reglamento de Organización de Funciones del órgano

de control de Magistratura del Poder Judicial.

Si bien es cierto la (ODECMA), a través de su área UDUJ, está autorizado para intervenir al magistrado y servidor que haya cometido alguna irregularidad como: (conducta disfuncional) durante la tramitación de expedientes judiciales que están a su cargo y que necesitan de la realización de diversos actos procesales para ser resueltos oportuna y eficazmente.

No hay que olvidar que nuestra carta magna, establece el derecho a un debido proceso, con la conducción de jueces imparciales y justos, así como también servidores jurisdiccionales que actúen con debida probidad, celeridad al momento de resolver y tramitar los procesos, pero en la práctica a veces no sucede así. Sino más por el contrario existe demora excesiva.

REPORTE DE QUEJAS VERBALES ODECMA ÁNCASH -2023

Fecha:	Queja Presencial	Queja Telefónica	Pendientes del mes anterior	ingreso	Quejas Resueltas	Pendientes mes siguiente
Enero	20	24	11	44	43	12
Febrero	00	00	12	00	00	12
Marzo	126	00	12	126	124	14
Abril	35	00	14	35	47	02
Mayo	45	00	02	45	45	02
Junio	50	00	02	50	49	03
Julio	52	01	03	53	56	00
Agosto	27	26	00	53	53	00
Setiembre	36	10	00	46	46	00
Octubre	50	16	00	66	66	00
Noviembre						
Diciembre						

Total, de Quejas Verbales Resueltas: 529

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente realizo la siguiente formulación del problema general ¿De qué manera las Quejas Verbales presentados por el usuario judicial ante la Unidad

de Defensoría del Usuario Judicial influyen en la celeridad del trámite del proceso en los órganos jurisdiccionales del distrito judicial de Áncash?

La conveniencia del estudio sirve para poder saber si las Quejas Verbales presentados ante Unidad de Defensoría del Usuario Judicial, resultan ser efectivas y céleres o solo son formalidades sin respuesta.

En términos de relevancia social ayudara a que los Usuarios Judiciales se sientan satisfechos y confíen en la atención del órgano de control

3.2. TÉORIA SOBRE LA PROBLEMÁTICA

En el presente trabajo de suficiencia, se han revisado diferentes trabajos previos relacionados a nuestro trabajo Análisis de la Quejas Verbales presentadas por los Usuarios, ante la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial, para comprobar y resolver nuestro problema general.

Guerrero & Trujillo (2014) en la tesis “Propuesta de mejora de la gestión de queja y reclamos en la empresa Cineplanet-Chiclayo” y tuvo como objetivo analizar la eficiencia del sistema de quejas y el nivel de satisfacción del cliente en la empresa. El método fue cuantitativo descriptivo; la muestra compuesta por 385 clientes que hayan ostentado alguna declaración de queja, 15 del libro de reclamaciones y 15 colaboradores de los sectores estratégico y operativo. Habiendo concluido que la empresa presenta acciones deficientes en la atención de quejas y reclamos, con ello forjando el disgusto de cada usuario (p. 64).

Según la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2011) la queja se exterioriza como la insatisfacción originada en una compañía u organización con respecto al servicio o producto que dicha entidad brinda, del cual se espera una pronta contestación o resolución implícita o explícita, esto se encuentra definido dentro de la norma denominado ISO9000 (p. 2).

Para Castillo (2012) la queja es aquella expresión formal del conflicto, debido a que si una persona presenta algún tipo de reclamo o queja se considera que sus intereses se están vulnerando por algún miembro de una organización en particular, además es válido señalar que el conflicto no es más que alguna situación en donde dos partes tienen intereses o criterios antagónicos (p. 302)

A continuación, se desarrollaron un marco de teorías y definiciones a partir de la revisión exhaustiva de la literatura existente para así dar un mejor sustento a nuestro trabajo de investigación.

OCMA. - Oficina de Control de la Magistratura, es el órgano de control que tiene por función. Investigar la conducta de los magistrados y auxiliares jurisdiccionales señalada expresamente en la ley como supuesto de responsabilidad, con excepción de Vocales Supremos. (Poder Judicial, s.f.)

ODECMA. - Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura, encargada de realizar

visitas judiciales destinadas a verificar la conducta funcional de los magistrados y/o auxiliares jurisdiccionales. Se creó con la finalidad de evitar que abogados y justiciables se trasladen hasta Lima a formular sus quejas y/o denuncias. (judicial, s.f.)

UNIDAD DE DEFENSORIA DEL USUARIO JUDICIAL. - está dirigida por un vocal superior titular designado por el jefe de cada **ODECMA**, esta Unidad es la encargada de recepcionar y resolver las Quejas Verbales de forma inmediata. (Poder Judicial, s.f.)

QUEJA VERBAL. - Es la efectuada cuando se requiere una acción inmediata en el trámite de un proceso, se realiza personalmente o por los medios tecnológicos, ante la Oficina de Quejas Verbales de la **OCMA** o ante el personal encargado de las quejas verbales en las **ODECMAS** de cada Corte Superior de Justicia para el caso de provincias. (judicial, s.f.)

USUARIO JUDICIAL. - Es aquel ciudadano que se encuentra inmerso o forma parte de alguna investigación fiscal o proceso judicial (Ministerio Público o Poder Judicial).

ORGANO JURISDICCIONAL. -Es el órgano del Estado encargado de ejercer y administrar justicia en el país de acuerdo con la Constitución y las leyes, garantizando la defensa de los bienes y derechos de los ciudadanos. (judicial, s.f.)

CELERIDAD PROCESAL. - constituye una de las manifestaciones del derecho al debido proceso, y como tal exige que los actos procesales se realicen sin dilaciones indebidas, es decir, en un tiempo razonable que evite que se produzca indefensión o perjuicio de los procesados debido a la demora en el trámite de los procesos. (judicial, s.f.)

CONDUCTA DISFUNCIONAL. -Se trata de un tipo de conducta que carece de previsión, reflexión o consideración de las consecuencias y además implica un riesgo. La persona experimenta una falta de control sobre su propio comportamiento.

SENTENCIAS. - es una resolución judicial mediante el cual se pone fin a un proceso con un fallo decisorio.

AUTO. - Es la resolución mediante la cual el Juez resuelve la admisibilidad o el rechazo de los actos postulatorios de las partes, el saneamiento de proceso, la interrupción, conclusión y las formas de conclusión especial del proceso.

DECRETO. - Es una resolución judicial con el cual se da impulso al trámite del proceso, realizando actos procesales de trámite simple.

NOTIFICACION JUDICIAL. - mediante este documento se comunica el contenido de un acto o resolución, con el objeto de que las partes tengan conocimiento de los actos procesales y tengan derecho a la defensa.

3.3. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA

En base a nuestra realidad problemática y al análisis realizado se puede evidenciar que las Quejas Verbales que más ingresan a la unidad de defensoría de usuario judicial son por retardo en proveer escritos, emitir sentencia y descargar en el sistema integrado Judicial, formación de cuadernos ya sea de apelación, cautelares entre otros, elevación de expedientes al superior, notificación de decretos, autos y sentencias, reprogramación de audiencias. En los órganos Jurisdiccionales de la corte de Áncash.

Por lo general el retardo que existe en los juzgados de la sede y provincias del distrito Judicial de Áncash, es por la recargada carga procesal que existe en los órganos jurisdiccionales, en alguno de los casos también es por falta de personal, asimismo algunos juzgados no están implementados con una mini CUN, por cuanto retrasan el diligenciamiento de las cédulas de notificación.

CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

4.1. DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

1. Que la presidencia ordene a la oficina de recursos humanos reubique personal de los juzgados de donde no hay tanta carga procesal a los juzgados donde se encuentran con mayor carga, teniendo en cuenta los informes de producción.
2. Sensibilizar a los operadores de justicia en cuanto a la atención al usuario Judicial, cuando acuden a hacer seguimiento de sus procesos o pedir celeridad en el trámite de sus procesos.
3. Realizar con mayor frecuencia operativos de control y visitas inopinadas por la oficina desconcentrada de control de la magistratura.
4. Intervención inmediata de la unidad de defensoría del usuario judicial en cuanto a las quejas verbales presentadas por los usuarios previa corroboración en el sistema.
5. Identificación del personal con la institución y tener vocación de servicio.
La Creación de las apps de Quejas verbales.
6. Dar mayor importancia al proyecto de la Oficina de Control de la Magistratura OCMA, denominado “La Queja que Mejora la Justicia” el proyecto trata que la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial de traslade a las provincias a fin de recepcionar Quejas Verbales y dar solución inmediata.

4.2. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Respecto a la primera alternativa la oficina de recursos humanos de la Corte Superior de Justicia de Áncash, tendría que evaluar la reubicación del personal del juzgado de donde no hay tanta carga procesal a los juzgados donde se encuentran con mayor carga procesal, teniendo en cuenta los informes de producción.

En la segunda alternativa la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura, la comisión de capacitación de la Corte Superior de Justicia de Áncash puede realizar charlas de

sensibilización dirigido para los operadores de Justicia.

En cuanto a la tercera alternativa dentro de sus funciones del Órgano de Control está el de realizar operativos de control y visitas inopinadas a fin de supervisar el correcto desempeño y la buena atención al usuario por los operadores de Justicia.

La Unidad de la Defensoría del Usuario Judicial, desde el momento que toma conocimiento de la queja verbal por conducta funcional, corroborado la información intervine de manera inmediata al magistrado o auxiliar quejado a fin de que se celeridad al proceso, otorgándole un plazo según la naturaleza del proceso y el retardo excesivo, los plazos son de 24, 48 y de 72 horas según la gravedad, con ello el usuario se sienta satisfecho de la atención brindada.

El operador de Justicia debe de desenvolverse con empatía, vocación de servicio e identificarse con la institución en el área en donde fue asignado, con ello el usuario judicial se llevaría una buena imagen de nuestra institución.

Con la creación de la app de Quejas Verbales, se ayudaría bastante al usuario Judicial para hacer llegar su queja por conducta funcional, sin acudir a las oficinas de la Unidad de Defensoría del usuario Judicial.

4.3. IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA SELECCIONADA ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS

Actividades y procedimientos de la primera alternativa de solución, la oficina de recursos humanos de la Corte Superior de Justicia de Áncash, tendría que evaluar la reubicación del personal del juzgado de donde no hay tanta carga procesal a los juzgados donde se encuentran con mayor carga procesal, teniendo en cuenta los informes de producción de los órganos jurisdiccionales y con conocimiento del presidente de la Corte Superior de Justicia de Áncash, con ello se podría disminuir las excesivas quejas que se presentan al órgano de control.

Actividades y procedimientos de la segunda alternativa de solución, la comisión de capacitación de la Corte Superior de Justicia de Áncash, dentro de sus funciones que realiza esta la de organizar charlas de sensibilización y capacitaciones dirigido a los operadores de Justicia, con el apoyo de ponentes nacionales y de la localidad, asimismo algunos de los eventos son financiados por la Corte Superior de Justicia de Áncash.

Actividades y procedimientos de la tercera alternativa de solución, dentro de sus funciones del Órgano de Control está el de realizar operativos de control y visitas inopinadas a fin de supervisar el correcto desempeño de los Magistrados y Auxiliares quienes realizan labores Jurisdiccionales en la sede y provincias, estas visitas que realiza el jefe del órgano de control son realizadas indistintamente a cualquier órgano jurisdiccional.

Actividades y procedimientos de la cuarta alternativa de solución, de recepcionado la Queja verbal, presentado por el usuario Judicial, por alguna conducta funcional de operador de justicia en el trámite del proceso, se ingresa al sistema con información personal básica del Quejoso, los hechos que motivan la Queja y los datos del Magistrado u Auxiliar quejado.

Se corrobora la información del quejoso respecto a los hechos materia de queja, realizando el seguimiento en el Sistema Integrado Judicial (SIJ), a fin de determinar si amerita o no la intervención.

Luego de realizado el seguimiento en el sistema integrado judicial (SIJ), si amerita la queja nos apersonamos a la oficina del servidor o magistrado quejado a fin de advertir el retardo causado en el trámite del expediente a su cargo, otorgándole un plazo de acuerdo a la naturaleza del proceso, a fin de que cumpla con atender lo solicitado respecto a la queja

El operador de justicia quejado en el plazo otorgado informa el cumplimiento de lo solicitado, a la unidad de Quejas Verbales, corroborada la información en el sistema respecto al cumplimiento, se procede a archivar la queja como atendido.

Si el auxiliar o magistrado incumple con lo requerido por el personal de la Unidad de Quejas Verbales, pese a tener conocimiento de la queja que se le corrió traslado y otorgado un plazo para que informe, se remite el acta con el detalle general de queja a la Unidad de Quejas e investigaciones, a fin de que le investiguen, respecto a la inconducta funcional cometido en el trámite del expediente Judicial.

Los plazos que se le otorga al operador de Justicia para que puedan cumplir con lo solicitado por la unidad de Defensoría del Usuario Judicial son de 24, 48 y 72 horas según la naturaleza del proceso y el retardo excesivo.

Identificación del personal con la institución y tener vocación de servicio.

Actividades y procedimientos de la quinta alternativa de solución, La Creacion del apps de Quejas verbales, la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura, en coordinación con la Oficina de Informática pueden crear un Apps de Quejas Verbales, con ello facilitaría al usuario Judicial a que presente su Queja Verbal por Conducta disfuncional de los magistrados y servidores, desde el lugar de donde se encuentren, sin tener que acudir a las Oficina de la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial.

Actividades y procedimientos de la quinta alternativa de solución, Dar mayor importancia al proyecto de la Oficina de Control de la Magistratura OCMA, denominado “La Queja que Mejora la Justicia” con este proyecto la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial dentro de sus funciones, tiene que trasladarse a las provincias a fin de recepcionar las Quejas Verbales presentados por los usuarios judiciales por conductas disfuncionales de los operadores de justicia, y dar solución inmediata en un plazo de 24, 48 y 72 horas de acuerdo a la naturaleza del proceso.

4.4. COSTO DE IMPLEMENTACIÓN

No se ha generado costo alguno por cuanto la Corte Superior de Justicia de Áncash como unidad ejecutora cuenta con presupuesto.

4.5. EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN

Para la implementación de las alternativas de solución, la Corte Superior de Justicia de Áncash como unidad ejecutora cuenta con el presupuesto suficiente para poder poner en marcha las alternativas de solución, asimismo está en la plena capacidad de atender los requerimientos de la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura a fin de que dicho órgano de control implemente y ejecute las alternativas de solución que se detalló anteriormente.

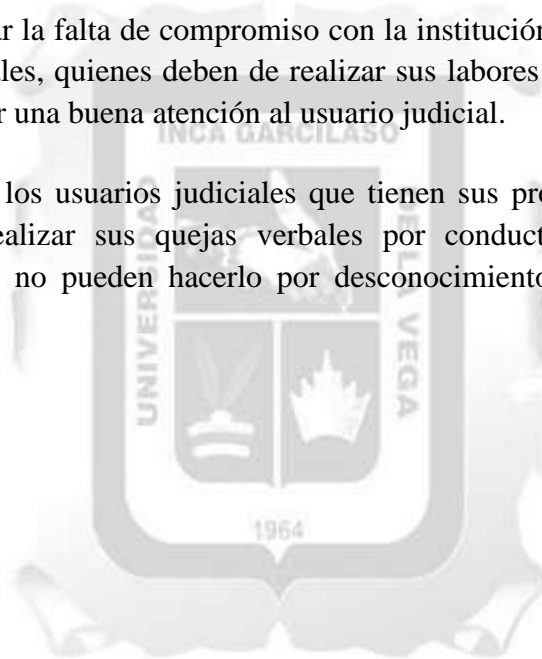
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Primero, se logró identificar que la gran parte de las Quejas Verbales presentados por los usuarios ante la unidad de defensoría del usuario Judicial de Áncash, son por retardo en proveer escritos, emitir sentencias, notificar decretos, autos y sentencias, la formación de cuadernos cautelares y de apelación, elevación de expedientes al superior jerárquico en grado de apelación.

Segundo, se pudo analizar que las demoras que existen en el trámite de los procesos en algunos juzgados de la sede y provincias son debido a la recargada carga procesal y la falta de personal.

Tercero, se pudo analizar la falta de compromiso con la institución por parte del personal de los órganos jurisdiccionales, quienes deben de realizar sus labores con vocación de servicio, ser más empáticos y tener una buena atención al usuario judicial.

Cuarto, se analizó que los usuarios judiciales que tienen sus procesos en los juzgados de provincias y quieren realizar sus quejas verbales por conductas disfuncionales de los magistrados y auxiliares no pueden hacerlo por desconocimiento y lejanía del órgano de control.



CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

Primero, recomendar al jefe de la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura de la Corte Superior de Justicia de Áncash, realizar operativos de control y visitas inopinadas a los órganos jurisdiccionales, a fin de supervisar el correcto desempeño de los magistrados y auxiliares jurisdiccionales.

Segundo, recomendar al encargado de la comisión de capacitación de la Corte Superior de Justicia de Anchas, realizar charlas de sensibilización y capacitaciones mensuales dirigidas los operadores de justicia.

Tercero, recomendar a la oficina de recursos humanos, realizar una buena distribución de personal de los juzgados de donde no haya carga procesal a los juzgados donde exista mayor carga procesal, siempre teniendo en cuenta los informes de producción de cada juzgado y con cocimiento de la presidencia de la Corte.

Cuarto, recomendar al jefe de la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura de la Corte Superior de Justicia de Áncash, la creación de un apps de Quejas Verbales, para con ello los usuarios Judiciales puedan realizar sus quejas de forma rápida, asimismo poner en marcha y de forma más continua al proyecto de la Oficina de Control de la Magistratura OCMA, denominado “La Queja que Mejora la Justicia” para que con ello los encargados de la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial se trasladen a las provincias a fin de recepcionar Quejas Verbales por conductas disfuncionales de los magistrados y auxiliares jurisdiccionales y dar solución inmediata.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Hualta Rocha, C.P. (2018). *Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]; https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita_RCPA.pdf?sequence=1
- Paredes Homero H. A. (2018). *Necesidad de que OCMA confiera Facultades Reparadoras a la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura de la Libertad (ODECMA), frente a Quejas e Investigaciones, que determinen la existencia de Inconducta Funcional por parte de los Operadores Judiciales* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]; https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31062/paredes_rh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Poder Judicial (2024). Entidades del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/estado/poder-judicial#:~:text=Es%20el%20C3%B3rgano%20del%20Estado,y%20derechos%20de%20los%20ciudadanos>.
- Reglamento de La Ley N° 29824. *Ley De Justicia de Paz Aprobado por Decreto Supremo N° 007-2013-JUS*. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/a9972b004c5f05d4aa94bfdd50fa768f/REG_LAMENTO+LEY+29824+%281%29.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=a9972b004c5f05d4aa94bfdd50fa768f
- Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Control de la Magistratura del 17 de julio 1964 de 1996. https://historico.pj.gob.pe/transparencia/documentos/TRANS_REGLAMENTO_OCMA_240507.pdf

ANEXOS



QUEJAS VERBALES
(ODANC ANCASH / ENERO - 2023)

N°	TIPO DE QUEJA	PENDIENTES DEL MES ANTERIOR	INGRESO	ATENDIDAS Y/O RECHAZADAS	PENDIENTES DEL SIGUIENTE MES
1.	QUEJA PRESENCIAL	0	20	20	0
2.	QUEJA TELEFONICA	11	24	23	12
	TOTAL	11	44	43	12

QUEJAS VERBALES
(ODANC ANCASH / FEBRERO - 2023)

N°	TIPO DE QUEJA	PENDIENTES DEL MES ANTERIOR	INGRESO	ATENDIDAS Y/O RECHAZADAS	PENDIENTES DEL SIGUIENTE MES
1.	QUEJA TELEFONICA	12	0	0	12
	TOTAL	12	0	0	12

QUEJAS VERBALES
(ODANC ANCASH / MARZO - 2023)

N°	TIPO DE QUEJA	PENDIENTES DEL MES ANTERIOR	INGRESO	ATENDIDAS Y/O RECHAZADAS	PENDIENTES DEL SIGUIENTE MES
1.	QUEJA PRESENCIAL	0	126	123	3
2.	QUEJA TELEFONICA	12	0	1	11
	TOTAL	12	126	124	14

QUEJAS VERBALES
(ODANC ANCASH / ABRIL - 2023)

N°	TIPO DE QUEJA	PENDIENTES DEL MES ANTERIOR	INGRESO	ATENDIDAS Y/O RECHAZADAS	PENDIENTES DEL SIGUIENTE MES
1.	QUEJA PRESENCIAL	3	35	38	0
2.	QUEJA TELEFONICA	11	0	9	2
	TOTAL	14	35	47	2

QUEJAS VERBALES
(ODANC ANCASH / MAYO - 2023)

N°	TIPO DE QUEJA	PENDIENTES DEL MES ANTERIOR	INGRESO	ATENDIDAS Y/O RECHAZADAS	PENDIENTES DEL SIGUIENTE MES
1.	QUEJA PRESENCIAL	0	45	45	0
2.	QUEJA TELEFONICA	2	0	0	2
	TOTAL	2	45	45	2

QUEJAS VERBALES (ODANC ANCASH / JUNIO - 2023)

N°	TIPO DE QUEJA	PENDIENTES DEL MES ANTERIOR	INGRESO	ATENDIDAS Y/O RECHAZADAS	PENDIENTES DEL SIGUIENTE MES
1.	QUEJA PRESENCIAL	0	50	49	1
2.	QUEJA TELEFONICA	2	0	0	2
	TOTAL	2	50	49	3

QUEJAS VERBALES
(ODANC ANCASH / JULIO - 2023)

TIPO DE QUEJA	PENDIENTES DEL MES ANTERIOR	INGRESO	ATENDIDAS Y/O RECHAZADAS	PENDIENTES DEL SIGUIENTE MES
QUEJA PRESENCIAL	1	52	53	0
QUEJA TELEFONICA	2	1	3	0
TOTAL	3	53	56	0

QUEJAS VERBALES

(ODANC ANCASH / AGOSTO - 2023)

N°	TIPO DE QUEJA	PENDIENTES DEL MES ANTERIOR	INGRESO	ATENDIDAS Y/O RECHAZADAS	PENDIENTES DEL SIGUIENTE MES
1.	QUEJA PRESENCIAL	0	27	27	0
2.	QUEJA TELEFONICA	0	26	26	0
	TOTAL	0	53	53	0

QUEJAS VERBALES
(ODANC ANCASH / SETIEMBRE - 2023)

TIPO DE QUEJA	PENDIENTES DEL MES ANTERIOR	INGRESO	ATENDIDAS Y/O RECHAZADAS	PENDIENTES DEL SIGUIENTE MES
QUEJA PRESENCIAL	0	36	36	0
QUEJA TELEFONICA	0	10	10	0
TOTAL	0	46	46	0

QUEJAS VERBALES
(ODANC ANCASH / OCTUBRE - 2023)

TIPO DE QUEJA	PENDIENTES DEL MES ANTERIOR	INGRESO	ATENDIDAS Y/O RECHAZADAS	PENDIENTES DEL SIGUIENTE MES
QUEJA PRESENCIAL	0	50	50	0
QUEJA TELEFONICA	0	16	16	0
TOTAL	0	66	66	0

DETALLE GENERAL DE LA QUEJA

Correlativo: 8

Número: 00475 - 2023

Tipo de Queja: QUEJA FRENZENCIAL

Distrito Judicial: ANCASH

Fecha Denuncia: 26/10/2023

Tipo: QUEJA FRENZENCIAL

Dependencia: 01* JUZGADO ESPECIALIZADO

Hora de Denuncia: 11:57:45

Notas: RETARDO

Estado: Admitida y Atendida

Documentos de Referencia

Número	Tipo de Documento	Despacho	Dependencia	Localidad	Especialidad
00662 - 2019	EXPEDIENTE	01*	JUZGADO ESPECIALIZADO	HUARAZ	FEJVL

QUEJOSOS DEL EXPEDIENTE

	Apellidos / Razon Social	Tipo	Doc. Identidad	Dirección	Observación
01.	JARA CRUZ SANTA Y SABEL	JURIDICA	09069624		

Motivos por Dependencia

01. RETARDO EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA

COMPRENDIDOS DE LA QUEJA

Apellidos y Nombres

- 01. HENOSTROZA VALVERDE EDGAR JONNY (DESCONOCIDO(A))
ESPECIALISTA JUDICIAL DE JUZGADO - JUZGADO ESPECIALIZADO - HUARAZ - ANCASH
- 02. OLIVARES VELARDE VICTOR ARMANDO (DESCONOCIDO(A))
JUEZ ESPECIALIZADO - JUZGADO ESPECIALIZADO - HUARAZ - ANCASH

MOVIMIENTOS DE LA QUEJA

Datos del Proceso	Partes del Proceso	Tipo
01. 26/10/2023	NOS APERSONAMOS A LA SALA DE AUDIENCIAS DEL JUP Y ME ENTREVISTE CON LA SERVIDORA GUISELA BARRETO, QUIEN ME EXPLICO LAS RAZONES DE LA REPROGRAMACION DE LA AUDIENCIA, Y QUE SE REPROGRAMARIA PARA EL PROXIMO AÑO, SE LE EXHORTO A QUE REPROGRAMARE LO MAS PRONTO POSIBLE Y EN ESTE AÑO, PORQUE YA SE HABIA REPROGRAMADO EN VARIAS OPORTUNIDADES LA AUDIENCIA, TAL ES ASI QUE SE COMPROMETIO A REPROGRAMAR LA AUDIENCIA PARA ESTE AÑO. LA SECRETARIA INFORMO QUE SE REPROGRAMO DE LA AUDIENCIA PARA EL DIA 04-12-2023 MEDIANTE RESOLUCION N° 07 NOTIFICANDOSE A LAS PARTES DEL PROCESO. RESUELTO	Admitida y Atendida



1° JUZGADO PENAL UNIPERSONAL-Sede Central
 EXPEDIENTE : 00852-2019-3-0201-JR-PE-01
 JUEZ : OLIVARES VELARDE VICTOR ARMANDO
 ESPECIALISTA : HENOSTROZA VALVERDE, EDGAR
 ESP. AUDIENCIAS : SAL Y ROSAS MAUTINO, LUIS ALFREDO
 MINISTERIO PUBLICO : PRIMERA FISCALIA PENAL DE HUARAZ,
 IMPUTADO : BALTAZAR REYES, ROLANDO ELMER
 DELITO : HURTO AGRAVADO.
 DELITO : HURTO AGRAVADO.
 DELITO : HURTO SIMPLE.
 AGRAVIADO : BENANCIO COLONIA, WILLIAM RONALD
 REPRESENTADO POR NILSON GUILLERMO EVARISTOS REYES, BENANCIO COLONIA, WILLIAM RONALD
 JARA CRUZ, SANTA YSABEL : HURTO AGRAVADO.
 : EMPRESA DE TRANSPORTES DE SERVICIOS TURISTICOS MOTA EIRL

ACTA DE AUDIENCIA DE JUICIO ORAL - APLICATIVO GOOGLE HANGOUTS MEET (AUDIENCIA VIRTUAL)

Huaraz, 02 de diciembre de 2022.

I. INICIO:

La presente audiencia se realiza a través del aplicativo virtual Hangouts meet, ello autorizado por Resolución Administrativa 173-2020 del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, la cual faculta el desarrollo de audiencias virtuales garantizando ello una comunicación bidireccional simultánea en imagen y sonido en tiempo real, esto garantizando el derecho de inmediación.

- ❖ El especialista de audiencias, indica que la presente audiencia va a ser reprogramada, debido a que el magistrado se encuentra en otra audiencia de continuación de juicio oral, en el expediente N° 1396-2019, por tanto, la presente audiencia se va a reprogramar para otra fecha, de acuerdo a la agenda de audiencias del magistrado y a fin de registrar la participación de las partes procesales, presentes en esta diligencia, se les va a solicitar su acreditación. *(Queda registrado en audio)*

II. ACREDITACIÓN DE LOS INTERVINIENTES:

Ministerio Público:
 Nombre : Silvia Aide Paredes Goicochea
 Cargo : Fiscal Provincial de la Primera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaraz
 Domicilio procesal : Pasaje Daniel Coral Vega N° 569 -5to. Piso-Huaraz
 Teléfono celular : 943496672
 Correo electrónico : silviaparedes_01@hotmail.com
 Casilla electrónica : 66499

Defensa técnica de la parte agraviada: Santa Ysabel Jara Cruz y la Empresa de Transportes de Servicios Turísticos MOTA E.I.R.L., debidamente representada por Nilson Guillermo Evaristo Reyes.

Nombre : Ricardo Anaya Valles
Registro : C.A.A. N° 1138
Domicilio procesal : Jr. Víctor Cordero N° 822 - 3er-piso -Huaraz
Correo electrónico : ranayab@hotmail.com
Teléfono celular : 943614124
Casilla electrónica : 66122

Defensa técnica necesaria de los acusados: William Ronald Benancio Colonia y Rolando Elmer Baltazar Reyes.

Nombre : Esdras Nemias Peña Gregorio
Registro : C.A.A. N° 2514
Domicilio procesal : Jr. Simón Bolívar N° 791 - Huaraz
Teléfono celular : 935009118
Casilla electrónica : 85619

Acusado:

Nombres : Rolando Elmer Baltazar Reyes
DNI : 43603765
Domicilio Real : Jr. Wiracocha-Chequeo-Independencia-Huaraz

- ❖ El especialista de audiencias, indica que habiéndose acreditado los presentes y en atención a lo indicado, se va a emitir el siguiente decreto. *(Queda registrado en audio)*

RESOLUCION NÚMERO CINCO - DECRETO:

Huaraz, dos de diciembre
Del dos mil veintidós. –

DADO CUENTA: En acto público se ha informado los motivos que generaron la no realización de la presente audiencia; en ese sentido, y estando a lo prescrito por el artículo 122° inciso "7" último párrafo del Código Procesal Civil – que es aplicable supletoriamente al presente caso -el cual establece que: *"Los decretos son expedidos por los auxiliares jurisdiccionales respectivos y serán suscritos con su firma completa, salvo aquellos que se expidan por el Juez dentro de las audiencias"*; se **REPROGRAMA** la presente **audiencia** para el día **CINCO DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTITRÉS a horas NUEVE DE LA MAÑANA (09:00 a.m.)**, dejándose constancia que fecha de la audiencia es conforme a la agenda judicial del Magistrado, el cual se encuentra copado; asimismo se precisa que la audiencia se llevará a cabo mediante el sistema de **TELETRABAJO**, a través del aplicativo **GOOGLE HANGOUTS MEET**, debiendo ingresar todas las partes procesales **CON 10 MINUTOS DE ANTICIPACIÓN**, al siguiente enlace: <https://meet.google.com/fud-tgmr-uvz>; corresponde cumplir a la o el Especialista de Audio asignada(o) para dicha diligencia, remitir los enlaces a las partes procesales con anticipación, para realizar la conexión de manera efectiva. **SUBSISTIENDO** los apercibimientos dispuestos en la resolución que convoca a la audiencia de juicio oral



1° JUZGADO PENAL UNIPERSONAL-Sede Central

EXPEDIENTE : 00852-2019-3-0201-JR-PE-01
JUEZ : OLIVARES VELARDE VICTOR ARMANDO
ESPECIALISTA : HENOSTROZA VALVERDE, EDGAR
ESP. AUDIENCIA : HUERTA BOJORQUEZ CARMEN
MINISTERIO PÚBLICO : PRIMERA FISCALIA PENAL DE HUARAZ
IMPUTADO : BALTAZAR REYES, ROLANDO ELMER
DELITO : HURTO AGRAVADO.
DELITO : BENANCIO COLONIA, WILLIAM RONALD
DELITO : HURTO SIMPLE.
AGRAVIADO : BENANCIO COLONIA, WILLIAM RONALD
: HURTO AGRAVADO.
: EMPRESA DE TRANSPORTES DE SERVICIOS TURISTICOS MOTA EIRL
REPRESENTADO POR NILSON GUILLERMO EVARISTOS REYES
JARA CRUZ, SANTA YSABEL

ACTA DE AUDIENCIA DE JUICIO ORAL – AUDIENCIA REPROGRAMADA

Huaraz, 22 de junio de 2022

09:05 hrs. I. INICIO:

Se deja constancia que, la presente audiencia se realiza a través del aplicativo virtual Hangouts Google Meet, ello autorizado por Resolución Administrativa 173-2020 del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, la cual faculta el desarrollo de audiencias virtuales garantizando ello una comunicación bidireccional simultánea en imagen y sonido en tiempo real, esto garantizando el derecho de inmediación.

Asimismo se deja constancia que la audiencia empieza con 05 minutos de retraso, toda vez que la audiencia en el Expediente 1782-2019-3.

09:05 hrs. II. ACREDITACIÓN DE LOS INTERVINIENTES:

Juez del Primer Juzgado Penal Unipersonal de la provincia de Huaraz, Víctor Armando Olivares Velarde, se avoca al conocimiento de la presente causa.

Ministerio Público:

Nombre
Cargo

: **Silvia Aide Paredes Goicochea**
: Fiscal Provincial de la Primera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaraz
: Pasaje Daniel Coral Vega N° 569 -5to. Piso-Huaraz
: 943496672
: silviaparedes_01@hotmail.com
: 66499

Domicilio procesal
Teléfono celular
Correo electrónico
Casilla electrónica



Acusado:

Nombre : **Rolando Elmer Baltazar Reyes**
DNI N° : 43603765
Lugar de nacimiento : **Marcará-Carhuaz-Ancash**
Fecha de nacimiento : 12/06/1986
Edad : 36 años
Estado civil : Soltero
Grado de instrucción : Superior
Ocupación : Comerciante
Ingreso mensual : S/. 1,000.00 soles aproximadamente
Nombre de sus padres : **Vicente Baltazar Francisco y Alejandrina Margarita Reyes Sillio**
Domicilio real : **Caserío de Chequio –Independencia-Huaraz (Ref. cerca al Colegio de Chequio)**
Teléfono celular : 943435362

- El señor Juez, consulta a la representante del Ministerio Público, si las dos personas acreditadas en su condición de acusados, son los mismos contra quien se ha formulado acusación fiscal. **Conforme al registro de audio.**
- La representante del Ministerio Público, indica que sí. **Conforme al registro de audio.**
- El señor Juez, consulta si hay alguna observación para la instalación de la audiencia. **Conforme al registro de audio.**
- La representante del Ministerio Público, solicita la reprogramación de la presente audiencia, toda vez que su persona en este acto esta participando en otra audiencia de juicio oral en los Juzgados Especializados en Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del grupo Familiar (Expediente 1283-2020), en el cual ha solicitado un receso de cinco minutos para poder acceder a la presente audiencia y solicitar la reprogramación. **Conforme al registro de audio.**
- El señor Juez, corre traslado de lo solicitado por la representante del Ministerio Público. **Conforme al registro de audio.**
- La defensa técnica de los agraviados, deja a consideración del juzgado resolver el pedido de la representante del Ministerio Público. **Conforme al registro de audio.**
- La defensa técnica de los acusados, no se opone al pedido de la representante del Ministerio Público. **Conforme al registro de audio.**
- El señor Juez, emite la siguiente resolución:

09:20 hrs.

III. RESOLUCIÓN NÚMERO CUATRO – AUTO (22/06/2022).

AUTOS Y OÍDOS EN AUDIENCIA PÚBLICA.

CONSIDERANDOS (Registra en audio).

Por las consideraciones expuestas, se resuelve:



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

Corte Superior de Justicia de Ancash
Primer Juzgado Penal Unipersonal Permanente de la Provincia de Huaraz

PRIMERO: Tener por no instalada el inicio de juicio oral, por las razones expresadas en la parte considerativa de la presente resolución.

SEGUNDO: Reprogramar, el inicio de juicio oral, para el día **DOS DE DICIEMBRE DEL AÑO 2022 A HORAS DOCE DEL MEDIDIA (12:00 p.m.)**, el cual se realizará de manera virtual, a través del aplicativo Hangouts Google Meet, cuyo link es: <https://meet.google.com/wdt-bhbs-xpx>; dejándose constancia que la fecha señalada obedece a la recargada carga procesal que afronta este Juzgado; quedando válidamente notificados los presentes en la diligencia, con los apercibimientos decretados en el auto de citación a juicio oral.

TERCERO: Los acusados quedan válidamente notificados con la presente resolución, siendo que en su oportunidad se le remitirá el link para su debida conexión; precisándosele en caso no cuenten con los medios tecnológicos necesarios para enlazarse a la audiencia citada, deberán apersonarse al local del Primer Juzgado Penal Unipersonal de Huaraz (plaza de armas s/n - Huaraz), con 15 minutos de anticipación, a fin de que se les proporcione un ambiente para su debida participación; bajo apercibimiento, en caso de incomparecencia de los acusados, de ser declarado reo contumaz.

CUARTO: Quedan notificados con la presente resolución, los participantes en la diligencia.

09:27 hrs. **IV. INPUGNACIÓN:** El señor Juez, concede el uso de la palabra a las partes asistentes:

Representante del Ministerio Público	: Conforme.
Defensa técnica de los agraviados	: Conforme.
Defensa técnica de los acusados	: Conforme.

- El señor Juez, estando a la conformidad de las partes, da por concluida la audiencia y por cerrado la grabación del audio.

09:27 hrs. **V. FIN:** (Duración: 22 minutos). Doy fe. -



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

Corte Superior de Justicia de Arequipa
Primer Juzgado Penal Unipersonal Permanente de la Provincia de Huaraz

1° JUZGADO PENAL UNIPERSONAL-Sede Central

EXPEDIENTE : 00852-2019-3-0201-JR-PE-01

JUEZ : OLIVARES VELARDE VICTOR ARMANDO

ESPECIALISTA : HENOSTROZA VALVERDE, EDGAR

ESP. DE AUDIENCIAS: BARRETO DEPAZ GUISELLA

MINISTERIO PUBLICO : PRIMERA FISCALIA PENAL DE HUARAZ

IMPUTADO : BALTAZAR REYES, ROLANDO ELMER

DELITO : HURTO AGRAVADO.
BENANCIO COLONIA, WILLIAM RONALD

DELITO : HURTO SIMPLE.
BENANCIO COLONIA, WILLIAM RONALD

DELITO : HURTO AGRAVADO.

AGRAVIADO : EMPRESA DE TRANSPORTES DE SERVICIOS TURISTICOS MOTA EIRL

REPRESENTADO POR NILSON GUILLERMO EVARISTOS REYES
JARA CRUZ, SANTA YSABEL

ACTA DE AUDIENCIA ÚNICA DE JUICIO- AUDIENCIA REPROGRAMADA

Huaraz, 05 de octubre de 2023

09:05 hrs. I. INICIO:

La Especialista de Audiencia, por mandato del señor Magistrado de este juzgado DR. OLIVARES VELARDE VICTOR ARMANDO, informa que, habiéndose realizado una reunión con la Administración del Módulo Penal y estando a la entrada en vigencia de la ley 31751; dando prioridad a los procesos que están pronto a prescribir, la presente audiencia se va a reprogramar conforme la agenda judicial.

II. ACREDITACIÓN DE LOS INTERVINIENTES:

Defensa técnica de la parte agraviada: Santa Ysabel Jara Cruz y la Empresa de Transportes de Servicios Turísticos MOTA E.I.R.L., debidamente representada por Nilson Guillermo Evaristo Reyes.

Nombre : Ricardo Anaya Valles
Registro : C.A.A. N° 1138
Domicilio procesal : Jr. Víctor Cordero N° 822 - 3er-piso -Huaraz
Correo electrónico : ranayab@hotmail.com
Teléfono celular : 943614124
Casilla electrónica : 66122

AGRAVIADA: Santa Ysabel Jara Cruz DNI. 09069624 cel. 975637602
AGRAVIADO: Nilson Guillermo Evaristos Reyes DNI, 45923958 CEL. 966502338

RESOLUCIÓN N° 07

Huaraz, cinco de octubre
Del año dos mil veintitrés.-



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

Corte Superior de Justicia de Ancash

Primer Juzgado Penal Unipersonal Permanente de la Provincia de Huaraz

DADO CUENTA: En acto público se ha informado los motivos que generan la no realización de la presente audiencia; en ese sentido, y estando a lo prescrito por el artículo 122° inciso "7" último párrafo del Código Procesal Civil – que es aplicable supletoriamente al presente caso -el cual establece que: *"Los decretos son expedidos por los auxiliares jurisdiccionales respectivos y serán suscritos con su firma completa, salvo aquellos que se expidan por el Juez dentro de las audiencias"*; se **REPROGRAMA** el inicio de la **AUDIENCIA DE JUICIO**, para el día **CUATRO DE DICIEMBRE DEL AÑO 2023** a horas **DIEZ DE LA MAÑANA**; la misma que se llevará a cabo mediante el sistema de **TELETRABAJO**, a través del aplicativo **GOOGLE HANGOUTS MEET**, debiendo ingresar todas las partes procesales **CON 10 MINUTOS DE ANTICIPACIÓN**, al siguiente enlace: <https://meet.google.com/xes-fxjs-sfv>, y corresponde cumplir a la o el Especialista de Audio asignada(o) para dicha diligencia, remitir los enlaces a las partes procesales con anticipación, para realizar la conexión de manera efectiva. **Subsistiendo** los apercibimientos dispuestos en la resolución que cita a la presente audiencia **Ordenando** se notifique la presente resolución a los sujetos procesales concurrentes a la presente audiencia, para su conocimiento y fines pertinentes.

OBSERVACION: Se concede el uso de la palabra a las partes asistentes:

Defensa de la parte agraviada ; Conforme.

9:10 hrs. III. **FIN:** Doy fe. -