Proyecto de Ley N° 7869/2023-CR

AMÉRICO GONZA CASTILLO

CONGRESO de la REPÚBLICA

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junin y Ayacucho"

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
16 MAYO 2024
RECIBIDO
Hora: 2:55 pm

PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL PARA INCORPORAR EL PRINCIPIO DE SUBSANACIÓN A FIN DE PROMOVER LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

A iniciativa del Congresista de la Republica **AMERICO GONZA CASTILLO**, miembro del Grupo Parlamentario Perú Libre, en ejercicio del derecho de iniciativa que le confiere los artículos 102° y 107° de la Constitución Política y de conformidad con los dispuesto en los artículos 22, 67, 75 y 76 del Reglamento del Congreso; proponen el siguiente proyecto de ley:

FORMULA LEGAL

El Congreso de la República,

Ha dado la siguiente Ley;

PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL PARA INCORPORAR EL PRINCIPIO DE SUBSANACIÓN A FIN DE PROMOVER LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 1.- Objeto

La presente Ley tiene por objeto modificar la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 2.- Finalidad

La presente Ley tiene como finalidad promover la simplificación administrativa y la atención oportuna a los ciudadanos.

Artículo 3.- Incorporación de numeral en el artículo IV de las Disposiciones Transitorias de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo.

Se incorpora numeral 1.20 en el artículo IV de las Disposiciones Transitorias de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, en los siguientes términos:

> **"Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo**
> El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo.
> [...]
>
> **1.20. Principio de subsanación documental**

La subsanación documental durante el procedimiento administrativo, con el propósito de corregir oportunamente las omisiones o defectos en las solicitudes, durante cualquier etapa del proceso. Este principio tiene como objetivo agotar los recursos disponibles para prevenir la nulidad de los actos administrativos y asegurar la efectividad de los derechos de los ciudadanos antes de proceder a emitir una resolución."

Artículo 4.- Modificación del artículo 125° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo.

Se modifica numerales 125.1 y 125.2 del artículo 125 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, en los siguientes términos:

"Artículo 125.- Observaciones a documentación presentada
125.1 Deben ser recibidos todos los formularios, escritos o solicitudes presentados **aun cuando no cumplan con los** requisitos establecidos por la presente Ley, o no estén acompañados de **las pruebas** u otros documentos indicados en los recaudos correspondientes, incluso si omiten las disposiciones del TUPA, **respecto a aspectos formales**. En tal caso, la unidad de recepción, en un solo acto inmediato, señala los requisitos omitidos o defectuosos e **invita** al administrado a subsanarlos dentro del plazo de **tres (3)** días hábiles **como mínimo, considerando además el término de la distancia.**

125.2 **El receptor tomará nota de las observaciones en la solicitud, documento o formulario correspondiente, colocando su firma y sello, así como fecha y hora de la observación realizada. La entidad conservará el original y entregará una copia al administrado con las observaciones y la fecha de vencimiento del plazo de subsanación."**
[...]

Artículo 5.- Incorporación de numeral 126.5 al artículo 126° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo.

Se incorpora numeral 126.5 en el artículo 126 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, en los siguientes términos:

"Artículo 126.- Subsanación documental
[...]

126.5 **La entidad, salvo que una norma diga lo contrario debe conceder, de oficio o a petición del administrado, una ampliación del plazo de subsanación establecido, que no podrá exceder de la mitad de los plazos iniciales si las circunstancias lo ameritan se considerara el término de la distancia."**

Artículo 6.- Incorporación de numeral en el artículo 131° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo.

Se incorpora numeral 131.4 en el artículo 131 de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, en los siguientes términos:

"Artículo 131.- Obligatoriedad de plazos y términos
[...]

131.4 En caso de que el funcionario no cumpla con los plazos establecidos para la realización de un acto, o no emita una resolución por una razón justificada, deberá especificar en su resolución."

Artículo 7.- Modificación del artículo 40° de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo.

Se modifica el artículo 40 de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, en los siguientes términos:

"Artículo 40.- Documentación prohibida de solicitar
[...]

40.1.1 **Aquella documentación que la entidad solicitante posea o esté obligada a poseer en virtud de algún trámite previo, ya sea presencial o virtual, realizado por el administrado, durante los diez (10) años inmediatamente anteriores, siempre y cuando los datos no hayan cambiado y el documento entregado aún esté vigente. Para demostrarlo, bastará con que el administrado presente una copia del cargo, con sello y fecha cierta o número de registro y/o expediente**

40.1.2 Aquella que haya sido expedida por la misma entidad, en cuyo caso corresponde **ser recabada por la propia entidad a solicitud del administrado."**

Artículo 8.- Modificación de artículo 158° de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo.

Se modifica el numeral 158.1 y se agrega párrafo al artículo 158 de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, en los siguientes términos:

"Artículo 158.- Queja por defectos de tramitación
158.1 En cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan **subsanación**, paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva".
[...]

Artículo 9.- Modificación de artículo 239° de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo.

Se modifica el artículo 239° de la **Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo,** en los siguientes términos:

"Artículo 239.- Faltas administrativas

239.1 Las autoridades y personal al servicio de las entidades, independientemente de su régimen laboral o contractual, incurren en falta administrativa en el trámite de los procedimientos administrativos a su cargo y, por ende, son susceptibles de ser sancionados administrativamente suspensión, cese o destitución atendiendo a la gravedad de la falta, la reincidencia, el daño causado y la intencionalidad con que hayan actuado, en caso de:
[...]

23. Negarse a recibir injustificadamente las subsanaciones presentadas por los administrados en los términos a que se refiere el artículo 126.
24. No aplicar las medidas de simplificación administrativa."

Lima, mayo de 2024

Margot Palacios Vocara

Kelly Portalatino Avalos

Flavio Cruz Mamani

Margot Palacios

Elizabeth F.

Isaac Mita Alanoca

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. RESEÑA HISTORICA

En el Perú, se han tomado medidas para simplificar la administración pública desde 1989 con la Ley N° 25035, que tenía como objetivo eliminar las trabas y distorsiones legales y administrativas que limitan el desarrollo de las actividades económicas y restringen la libre iniciativa privada. En el 2001 se aprobó la Ley del Procedimiento Administrativo General, que incluye disposiciones para regular la aprobación de procedimientos administrativos, sus requisitos y costos, así como su sistematización en el TUPA. Además, se implementó la estrategia TRAMIFÁCIL para simplificar los trámites para obtener licencias de funcionamiento en las municipalidades de todo el país.

En el año 2010 se aprueba la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, que orientan la actuación de las entidades públicas para brindar procedimientos y servicios valiosos y oportunos a la ciudadanía. En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la simplificación administrativa se constituye como uno de los pilares del modelo de gestión por resultados. En el 2013, la simplificación administrativa se convierte en uno de los pilares del modelo de gestión por resultados de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, y se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.

En el 2015 se crea el Sistema Único de Trámites (SUT) para facilitar la elaboración, aprobación y publicación del TUPA, simplificando los procedimientos administrativos. En el 2016, la OCDE recomendó al Perú garantizar la implementación efectiva de las políticas de Simplificación Administrativa, incluyendo la disponibilidad de recursos, como parte del Programa País. Posteriormente, se aprobaron otras modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Decreto Legislativo N° 1452, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General donde se otorga una mayor prevalencia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como herramientas para la Simplificación Administrativa.

Es fundamental seguir avanzando en la modernización y simplificación administrativa para garantizar un Estado eficiente y capaz de brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

II. EL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Según diversos estudiosos sobre la materia como Jara (2021) señalan que la base de la legitimidad estatal se centra en el funcionamiento efectivo y justo de la administración pública. En este sentido, señala, todos los países exitosos reconocen que el servicio público es un elemento clave de la ventaja competitiva de un país, porque puede cambiar por completo la imagen de los servidores públicos ante la sociedad como defensores del bien común, a diferencia de la imagen actual: Un funcionario aburrido y sin inspiración (p. 153). Debido a ello, **es indispensable que la gestión pública cuente con un aparato civil idóneo que deberá funcionar eficientemente. Por ello, es necesario que las instituciones centralicen y orienten la voluntad de los funcionarios de acuerdo con los principios de democracia, cooperación, rendición de cuentas, responsabilidad, estrategia, pensamiento, productividad y rentabilidad**.

En esa línea, la motivación de las actividades de los funcionarios públicos solo será eficiente y efectiva en la medida de que esta sea personalizada, compleja y responda a los objetivos que estos deben trazarse, claro está, de acuerdo con los objetivos y posibilidades de su organización. Este sistema se va a encontrar estrechamente relacionado con el desempeño y las oportunidades de promoción del servicio civil. En este contexto, la evaluación del desempeño es primordial y se caracteriza por la frecuencia, formalidad, estructura y orientación hacia la competencia profesional y su capacitación. Por otro lado, las oportunidades de promoción se vinculan con las posibilidades de desarrollo profesional, y deben llevarse a cabo de manera ordenada y en arreglo con los objetivos de cada institución.

Además, la administración pública en el Perú, según Cuadros (2018) los funcionarios y servidores públicos del Estado **se encuentran sujetos al cumplimiento de funciones cuyo objetivo es promover una gestión eficiente en la administración pública.** Consecuentemente los funcionarios que en el ejercicio de funciones desempeñen una labor deficiente incurrirían en responsabilidad administrativa y funcional; por otro lado, también son pasibles de incurrir en responsabilidad penal conforme a lo establecido en la Ley N° 27785, siempre y **cuando realicen actos u omisiones tipificadas como delitos en el marco de sus funciones. Así, el rol de funcionario público va a encontrarse intrínsecamente relacionado a aceptar y asumir niveles de responsabilidad** (Jara, 2021, p, 155).

Por ello, se debe tomar en consideración que los funcionarios públicos dirigen los diversos asuntos de relevancia para un país y sus ciudadanos en todos los ámbitos estatales. Por tanto, **tales responsabilidades deben ser desempeñadas de forma indispensable, con profesionalismo y rectitud, dentro del marco de la legalidad. De no ser así, estos deben ser conducidos ante los órganos que administran justicia y hacerse responsables por sus acciones u omisiones cometidas al margen de la ley en agravio de la administración pública.**

En relación con ello, según los estudios relacionados al incumplimiento de las funciones por parte de las autoridades y funcionales encontramos que estos se encuentran estrechamente relacionados, principalmente, al incumplimiento de las medidas de simplificación administrativa, así como sus modificatorias realizadas a lo largo de más de 30 años de creación de la Ley de procedimiento administrativo general.

Al respecto tenemos lo expresado por Maravi (2012), en su investigación "La simplificación administrativa: un asunto complejo", cuyo propósito fue identificar los problemas que enfrenta actualmente la simplificación administrativa en el Perú. Las conclusiones más resaltantes fueron que **era necesario mejorar el sistema de seguimiento y control de las normas de simplificación administrativa**, poniendo especial atención al papel que cumplen en las **distorsiones que se enfrentan**. También, dirigir mayor atención a los principios y objetivos de la simplificación administrativa, al TUPA y toda la problemática que lo rodea, así como modificar la normatividad.

Asimismo, Prieto (2013), sustentó una investigación titulada "Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional". El objetivo principal fue analizar las condiciones que deben darse para que la política de mejor atención al ciudadano se implemente a nivel nacional y cumpla con el objetivo para el que fue creada: llevar el Estado a los ciudadanos como parte de la modernización a través de la mejor atención al ciudadano y simplificación administrativa. Entre sus conclusiones más relevantes están que la política de mejor atención al ciudadano se vincula estrechamente con la nueva gestión pública que busca crear una administración

eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Al analizar la simplificación administrativa se encuentran experiencias exitosas en el **marco de las políticas de obligatoriedad en su cumplimiento, esfuerzos que buscan brindar un mejor servicio y menor costo al ciudadano.**

Complementario a ello, Asca & Rodas (2017), presentaron una investigación, cuyo objetivo fue determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro, en el año 2013. Las conclusiones más saltantes fueron que existe influencia moderada, fuerte y positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de San Isidro, en el año 2013.

Para fines de la presente iniciativa legislativa, se conceptualiza la simplificación administrativa como un proceso que elimina exigencias y formalidades innecesarias en el usuario que realiza trámites en la administración pública. Al respecto, Muñoz (2011), sostiene que:

> *"La simplificación administrativa es el conjunto de principios y acciones que tiene como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera inadecuado funcionamiento de la administración pública. Abarca todos los aspectos vinculados con el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos prestados en exclusividad por las entidades públicas". (p. 39)*

Por ello, a través de la simplificación se busca desarrollar los servicios y entrega de bienes en términos más eficientes y eficaces, es decir, buscar reducir los tiempos, hacer un uso más racional de los recursos, al menor costo posible, con estándares adecuados de calidad, cantidad y oportunidad.

III. IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Si bien se ha tenido un avance aceptable en el proceso de regulación y simplificación administrativa, aun se tiene ciertas dificultades y retos los cuales se tiene que implementar progresivamente. Como se puede evidenciar, nuestra administración pública es mucho más burocrática que hace 20 años, y quienes tienen esa antigüedad en la función estatal lo saben. ¿Por qué? ¿Qué ha sucedido para que después de todo este tiempo de modernización de la gestión pública, hayamos retrocedido en vez de avanzar?

En ese aspecto, Maraví (2017) afirma que pesar que existen avances en simplificación administrativa, para agilizar el servicio para el ciudadano, aún existen barreras burocráticas. Entre las causales de dicha problemática podemos mencionar la falta de capacidades de los servidores públicos, **"la resistencia al cambio"** y los enfoques legalistas que se mantienen en la administración pública requieren de capacitaciones constantes para empezar el cambio de cultura regulatoria en los servidores públicos y reforzar la importancia de la desburocratización y Simplificación Administrativa.

Además, tenemos la falta de impulso al enfoque al ciudadano puesto que, para implementar las medidas de Simplificación Administrativa, ha sido indispensable que la secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de ministros (PCM) impulse el enfoque que considera las expectativas y necesidades de las personas en el diseño de los servicios que brindan las entidades públicas. **Relacionado a lo anterior, se tiene el desconocimiento de los procesos a cargo de las entidades y falta de**

coordinación que desarrollaron medidas para superar las fallas en el diseño de las regulaciones y los procedimientos administrativos y la omisión del cumplimiento de sus deberes funcionales relacionados a dichos procedimientos.

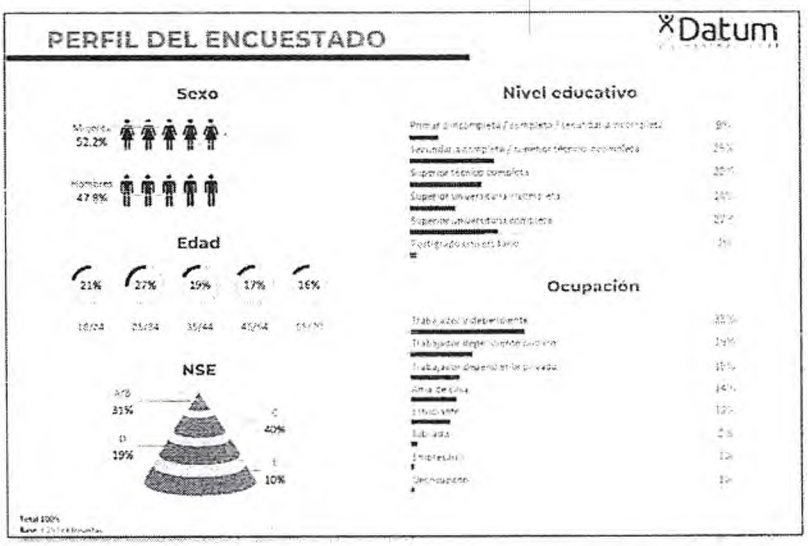
Como consecuencia de ello se tiene un servicio de atención al ciudadano insatisfecho, un clima de insatisfacción que se demuestra, a través de las constantes quejas, reclamos y denuncias que presentan los usuarios, vulnerando así los derechos de los ciudadanos que acuden a alguna entidad a solicitar ser atendidos y el acceso a los servicios públicos. Al respecto, es importante tener en consideración que la administración pública es considerada como "el conjunto de instituciones estatales", donde una de sus funciones principales es desarrollar el ejercicio de esta en el marco de la legalidad y búsqueda del bien común (Paredes, 2017, p. 66).

Información Estadística

Respecto a la estadística del grado de insatisfacción del ciudadano, se ha recogido un estudio realizado el 2019 por parte de la empresa de opinión Datun con el título: Índice de Satisfacción de Calidad de la Atención, cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad de atención y los servicios que reciben de las entidades públicas a nivel nacional.

El grupo objetivo Hombres y mujeres, de 18 a 70 años, que han acudido a las entidades públicas seleccionadas para realizar algún trámite o pago con una cobertura a nivel nacional, considerando solo la zona urbana. Su unidad de muestreo fueron las Entidades públicas ubicadas en la zona urbana y su Unidad de análisis fueron las Personas que han realizado trámites de carácter personal y/o en representación de un tercero (persona natural o jurídica) en las entidades públicas.

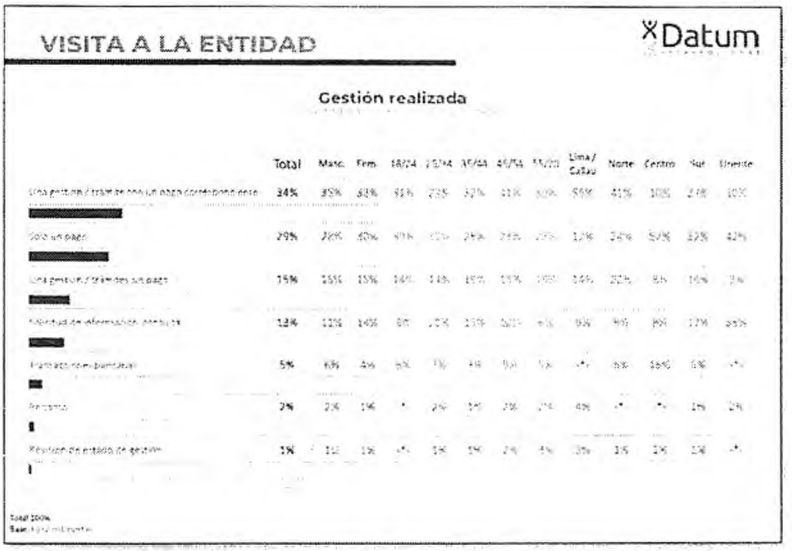
Como dato estadístico dicho estudio nos señala primero el perfil del encuestado en el siguiente cuadro.



Fuente: Datun con el título: Índice de Satisfacción de Calidad de la Atención

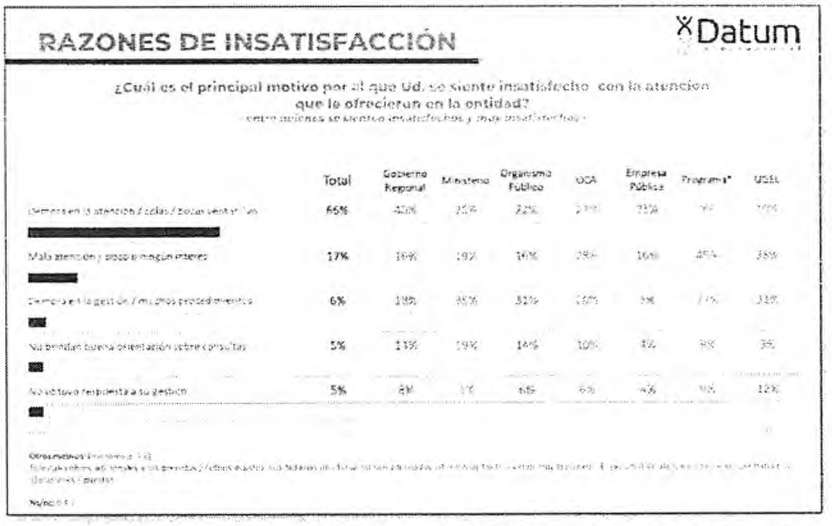
5 de cada 10 de estas personas acude a estas entidades para realizar un trámite o gestión, involucrando o no un pago en dicha actividad. Los trámites que incluyen algún pago se realizan mayoritariamente en organismos públicos, OCA's o empresas públicas; mientras que, los que no generan gasto alguno se llevan a cabo en los gobiernos

regionales, ministerios y UGEL. Casi un tercio (29%) acudió a estos establecimientos para realizar un pago. Y 8 de cada 10 personas acude a estas entidades a realizar trámites personales.



Fuente: Datun con el título: Índice de Satisfacción de Calidad de la Atención

El resultado de ello que nos muestra el estudio, respecto a nuestro análisis es que el nivel de insatisfacción en la atención al ciudadano tiene un porcentaje considerable de tomar en cuenta, entre los cuales la demora a la atención aunada a las colas y pocas ventanillas son consideradas como principales motivos con un 66%. Dentro de esta demora en la atención al ciudadano se encuentra lo concerniente a la tramitación los documentos o solicitud y los requisitos que se exigen para ello.



Fuente: Datun con el título: Índice de Satisfacción de Calidad de la Atención

Además, se menciona que 8 de cada 10 personas terminó la gestión que generó su presencia en la entidad, 14 debe regresar a la misma entidad y 4 debe culminarla en otra entidad. El promedio de visitas para terminar la gestión es 1,4; **los reclamos son los que toman más tiempo de resolución y un mayor número de retornos**

(promedio= 3) de las personas. Los gobiernos regionales, programas y UGEL son las entidades donde las personas retornan en más ocasiones.

Otro estudio relacionado a la satisfacción del cliente y los servicios de las entidades públicas y privadas, realizado por Alejandro E. Loli y otros (2019), de la UNMSM, con el título: La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de lima metropolitana cuyo objetivo fue conocer la relación entre la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana, y la forma cómo se relaciona con algunas variables demográficas, sociales y organizacionales en una muestra de 174 sujetos que acuden a las entidades antes señaladas como usuarios para la compra de bienes o servicios en general (p.177)

Tabla N.° 2. Satisfacción de los clientes sobre la calidad del producto/servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	41	23.6	23.6	23.6
	Más o menos insatisfecho	34	19.5	19.5	43.1
	Más o menos satisfecho	55	31.6	31.6	74.7
	Satisfecho	44	25.3	25.3	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Fuente: Alejandro E. Loli y otros, de la UNMSM, con el título: La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de lima metropolitana

Entre las conclusiones que señala dicho estudio se encuentra lo siguiente:

"(...) la percepción de los clientes o consumidores de entidades privadas y públicas de Lima sobre la calidad de productos y servicios en general es favorable; vale decir, que el 35.1% están más o menos de acuerdo con la calidad del producto/servicio que ofrecen las diversas organizaciones privadas y públicas y el 29.9% están de acuerdo, el resto está en desacuerdo o más o menos en desacuerdo" (Loli, A., Et., al.,2019, p.180). De manera similar, tomando en cuenta la muestra total, concluyen que el grado de satisfacción de los clientes o consumidores de entidades privadas y públicas de Lima, en su mayoría dice estar satisfecho (25.3%) o más o menos satisfecho (31.6%) con la calidad del producto/servicio ofrecido por las organizaciones privadas o públicas; vale decir, que el 43.1% de los participantes está insatisfecho o más o menos insatisfecho.

Dicho estudio demuestra un grado de satisfacción solo el 25.3 % de los entrevistados y que si bien el porcentaje de insatisfacción asciende a un 23.6 % se debe tomar en consideración los porcentajes de más o menos insatisfechos y los más o menos satisfechos, los cuales ambos hacen un total de 50.1 % lo que evidencia que los usuarios o administrados no se encuentran conformes con el servicio brindado.

Por último, RankinCAD[1] de Atención al Ciudadano 2013 realizó una medición a nivel general en base a una muestra de 11 711 encuestas en 1232 instituciones públicas en las 25 regiones del Perú y cuyo resultado fue que el 51 % de ciudadanos expresaron

[1] Ciudadanos al Día. (2013). Atención al Ciudadano en Ministerios 2013. Obtenido de: https://www.ciudadanosaldia.org/publicaciones/notas-de-prensa-cad/item/584-nota-de-prensa-n%C2%B0-160-satisfacci%C3%B3n-ciudadana-con-la-atenci%C3%B3n-en-los-ministerios-se-elev%C3%B3-a-62-en-el-2013.html

estar satisfechos con relación al servicio brindado por las instituciones públicas (Ciudadanos al Día, 2013). Lo que demuestra el bajo nivel de satisfacción de los ciudadanos con relación a la calidad de atención de los servicios ofrecidos en las entidades de la administración pública peruana.

Según la encuesta, la lentitud en resolver los trámites (26%), es el problema que aparece en primer lugar en los ministerios. Le sigue la falta de comprensión del problema del ciudadano por parte del personal (16%) y las colas lentas o largas (16%). Además, señala que aspectos como el costo excesivo de los trámites (2%), la corrupción (2%) y el mal estado de las instalaciones (1%), no aparecen como problemas principales para los ciudadanos encuestados, respecto a estas entidades (Ciudadanos al Día, 2013).

IV. FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

La sociedad actual necesita un estado que pueda garantizar los derechos sociales, económicos y políticos en un contexto de constante cambio y dinamismo. Para lograr esto, es necesario llevar a cabo cambios y reorganizaciones en las operaciones ejecutivas, como métodos, medios existentes, mejoramiento de personal, ajustes, operaciones, cambios estructurales y la creación de nuevos mecanismos. Estas estrategias permitirán modernizar la sociedad y ofrecer servicios de alta calidad de manera eficiente y eficaz, cumpliendo con funciones institucionales.

De lo señalado, la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, establece los procedimientos que deben seguir las entidades públicas en sus actuaciones administrativas. Sin embargo, es necesario realizar modificaciones para garantizar una atención oportuna y eficiente a los ciudadanos que requieren de los servicios y trámites administrativos. Estas modificaciones buscan reducir los plazos de respuesta, simplificar los trámites y promover la transparencia en la gestión administrativa. Por ello, la finalidad de la presente iniciativa legislativa es brindar mecanismos legales que permitan desarrollar por una parte una mejor interpretación de las normas de simplificación administrativa y su modificaciones por parte de las autoridades, funcionarios y por otro lado brindar a los usuarios o administrados mecanismos legales de defensa ante una posible vulneración de sus derechos como administrado y de los **principios administrativos de celeridad, eficacia, y simplicidad que inspiran la tramitación de los procedimientos administrativos** señalado en el Ley 27444, Ley de procedimiento Administrativo General.

En tal sentido, el objetivo de esta iniciativa legislativa es modificar la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General a fin de garantizar el cumplimiento de funciones y promover una gestión eficiente en la administración pública. Dicha modificatoria está orientada a los siguiente:

En primer lugar, se propone incorporara el principio de subsanación documental. la presente propuesta legislativa incorpora el principio de subsanación documental en la Ley de Procedimiento Administrativo General, En el contexto del derecho administrativo, el principio de subsanación se refiere a la posibilidad de corregir o subsanar defectos o irregularidades en una solicitud o una petición presentada a una autoridad administrativa, antes de que se tome una decisión sobre la misma. La autoridad administrativa puede requerir al interesado para que subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, concediéndole un plazo para ello y advirtiéndole de las consecuencias de no hacerlo. Si el interesado no subsana la falta o acompaña los

documentos preceptivos en el plazo concedido, se le tendrá por desistido de su petición, el cual permitirá a la administración pública:

- Garantizar la simplificación administrativa, ya que el principio de subsanación permite a la administración pública solicitar la subsanación de las deficiencias o defectos formales de las solicitudes, evitando la necesidad de iniciar nuevos procedimientos en caso de que las solicitudes presenten errores o deficiencias.

- Asegurar la atención oportuna a los ciudadanos, ya que el principio de subsanación permite a la administración pública requerir la subsanación de las deficiencias o defectos formales de las solicitudes en un plazo razonable, evitando demoras innecesarias en la tramitación de los procedimientos administrativos.

- Garantizar la eficacia de los derechos de los ciudadanos, ya que el principio de subsanación permite a la administración pública asegurar que las solicitudes presentadas por los ciudadanos cumplen con los requisitos formales necesarios para la tramitación de los procedimientos administrativos, evitando la invalidez de los actos administrativos y garantizando la efectividad de los derechos de los ciudadanos.

- La incorporación del principio de subsanación en la Ley de Procedimiento Administrativo General requerirá la modificación de los artículos correspondientes de la ley, con el fin de establecer los plazos y los procedimientos para la solicitud y la subsanación de las deficiencias o defectos formales de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

En conclusión, la incorporación del principio de subsanación en la Ley de Procedimiento Administrativo General permitirá garantizar la simplificación administrativa y la atención oportuna a los ciudadanos, asegurando la eficacia de los derechos de los ciudadanos y evitando la invalidez de los actos administrativos.

En segundo lugar, se propone modificar los artículos 125 y 126, respecto a las observaciones a la documentación presentada y su respectiva subsanación. Al respecto, En el caso del artículo 125, la modificación establece que todas las organizaciones públicas deben recibir todos los formularios, escritos o solicitudes presentados aun cuando no cumplan con los requisitos establecidos por la presente Ley, o no estén acompañados de las pruebas u otros documentos indicados en los recaudos correspondientes, incluso si omiten las disposiciones del TUPA, respecto a aspectos formales. En tal caso, la unidad de recepción, en un solo acto inmediato, señala los requisitos omitidos o defectuosos e invita al administrado a subsanarlos dentro del plazo de cinco (5) días hábiles.

En el momento de la presentación del documento, el receptor tomará nota de las observaciones en la solicitud, documento o formulario correspondiente, colocando su firma y sello, así como fecha y hora de la observación realizada. La entidad conservará el original y entregará una copia al administrado con las observaciones y la fecha de vencimiento del plazo de subsanación."

Respecto a la modificatoria del articulo 126, se propone incorporar un último párrafo, el 126.5, donde señala que la entidad, salvo que una norma diga lo contrario, podrá conceder, de oficio o a petición del administrado, una ampliación de los plazos establecidos, que no podrá exceder de la mitad de los plazos iniciales, si las circunstancias lo ameritan y no se perjudican derechos de un tercero. Esto siguiendo el principio propuesto de subsanación documental, garantiza en primer lugar, la flexibilidad

en el procedimiento administrativo al permitir la ampliación de los plazos en determinadas circunstancias. Esto puede ayudar a garantizar que las decisiones se tomen con la debida consideración y que se protejan los derechos de todas las partes involucradas. En segundo lugar, promueve la transparencia y la rendición de cuentas al exigir que cualquier prórroga de los plazos se conceda de manera compatible con la ley y que no perjudique los derechos de un tercero. Esto ayuda a garantizar que el procedimiento administrativo sea justo e imparcial y que todas las partes reciban el mismo trato. En tercer lugar, reconoce la importancia de equilibrar la necesidad de eficiencia en el procedimiento administrativo con la necesidad de proteger los derechos de todas las partes involucradas. Al limitar la ampliación de los plazos a la mitad de los plazos iniciales, la disposición logra un equilibrio entre estos intereses contrapuestos.

En general, la incorporación de esta disposición en la Ley de Procedimiento Administrativo General ayuda a garantizar que el procedimiento administrativo sea justo, transparente y responsable, y que los derechos de todas las partes involucradas estén protegidos.

En tercer lugar, se propone la **Modificación de los artículos 40° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo.** Estas modificaciones se encuentran sustentadas en el hecho de tener una mayor claridad de la normatividad relacionada a la simplificación administrativa con la finalidad de que esta sea de cumplimiento estricto por parte de las autoridades y funcionarios encargados respecto a la aplicación de dichas medidas de simplificación administrativa y sus modificatorias. Ello recaerá en su aplicación oportuna, teniendo en cuenta que el servicio público se encuentra estrictamente relacionada al grado de satisfacción del usuario o administrado y que lo que se busca precisar son los deberes y las faltas administrativas de las autoridades en la aplicación de los procedimientos administrativos, para que dicha satisfacción sea la más idónea.

Como primera modificación, se especifica lo concerniente a la documentación prohibida de solicitar, en concordancia con el **Decreto Legislativo N° 1272** que busca agilizar y optimizar los procedimientos administrativos que se realizan en las entidades públicas y la **Ley 27785**, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República que señala lo siguiente:

> **Artículo 42.- Infracciones**
> Constituyen infracciones sujetas a la potestad sancionadora de la Contraloría General:
> (...)
> i) Incumplir con mantener al día sus libros, registros y documentos, ordenados de acuerdo a lo establecido por la normativa, **por un período no menor de 10 años**.

En relación con ello, la presente propuesta legislativa busca uniformizar criterios y disposiciones legales relacionadas a la gestión de documentos de archivo de la administración pública y señalar que el plazo mínimo de conservación de sus documentos físicos es por un periodo de 10 años, los que luego de un proceso de eliminación de documentos, esta sea de su eliminación, con autorización del ente rector en materia archivística, el Archivo General de la Nación y a nivel regional, los Archivos Regionales. En consecuencia, el tiempo mínimo de disposición de los documentos, para el trámite por parte del Administrado es por un plazo similar, salvo se trate de documentos de valor permanente, cuyo tiempo de conservación es mayor. De lo expresado el artículo 40 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, quedaría redactado de la siguiente manera:

"Artículo 40.- Documentación prohibida de solicitar
[...]

40.1.1 Aquella documentación que la entidad solicitante posea o esté obligada a poseer en virtud de algún trámite previo, ya sea presencial o virtual, realizado por el administrado en cualquiera de sus dependencias, o como resultado de una fiscalización realizada por las mismas, durante los diez (10) años inmediatamente anteriores, siempre y cuando los datos no hayan cambiado y el documento entregado aún esté vigente. Para demostrarlo, bastará con que el administrado presente una copia del cargo que acredite dicha presentación, debidamente sellado y fechado por la entidad a la que se le haya suministrado."

En cuarto lugar, tenemos la modificación concerniente a los artículos 131°, 158 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo. La propuesta de modificación señalada respecto a la obligatoriedad de plazos y términos está dirigida a incorporar un cuarto párrafo al articulo 131, en el cual establece que en caso de que el funcionario no cumpla con los plazos establecidos para la realización de un acto, o no emita una resolución por una razón justificada, deberá especificar en su resolución la normativa que le otorga la autoridad para aplazar dicho acto o resolución.

Estableciendo dicho numeral, se contribuye al procedimiento administrativo de varias maneras. En primer lugar, promueve la rendición de cuentas y la transparencia al exigir que el funcionario proporcione una justificación legal de cualquier retraso en el procedimiento administrativo. Esto ayuda a garantizar que el procedimiento se lleve a cabo de manera justa e imparcial y que todas las partes reciban el mismo trato. En segundo lugar, ayuda a garantizar que el procedimiento administrativo se lleve a cabo de manera eficiente y eficaz, ya que proporciona un marco claro para el ejercicio de la discrecionalidad por parte de los funcionarios. Al exigir que los funcionarios especifiquen la legislación que les otorga la autoridad para posponer un acto o resolución, la disposición ayuda a garantizar que cualquier extensión de los plazos se conceda de manera compatible con la ley y que no perjudique los derechos de un tercero. Por último, la disposición, ayuda a impedir la toma de decisiones arbitrarias por parte de los funcionarios, ya que exige que cualquier prórroga de los plazos se conceda de manera compatible con la ley y que no perjudique los derechos de un tercero. Esto ayuda a garantizar que el procedimiento administrativo se lleve a cabo de manera justa e imparcial y que todas las partes reciban el mismo trato.

Asimismo, con relación a lo anterior, se propone la **Modificación del artículo 158° de** la **Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo. Al respecto,** el numeral 158.1 del artículo 158 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece que **la queja por defecto de tramitación** se formula contra los defectos de tramitación que supongan paralización, infracción de plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.

Al respecto, de acuerdo con lo señalado por Christian Guzmán Napuri: "**La queja es una garantía a favor del administrado** que tiene por finalidad obtener la corrección de los defectos que pueda tener la tramitación de los procedimientos, defectos que pueden tener variada naturaleza y que pueden deberse a diversas causas. La citada institución no implica, sin embargo, que la autoridad pueda eximirse de la responsabilidad administrativa que pudiera corresponderle por las deficiencias en el manejo del

expediente, y en el caso de demora en la tramitación del expediente, opera de manera autónoma a la aplicación del silencio administrativo"[2].

Asimismo, el mencionado jurista señala que: "(...) la queja no configura un recurso, contrariamente a lo señalado por algún sector de la doctrina o de la legislación comparada, puesto que no pretende la impugnación de ninguna decisión de la Administración a fin de que la misma se modifique o revoque, que es la finalidad del recurso administrativo (...). **La queja se genera por cuestiones de naturaleza funcional, considerándose más bien como un remedio procesal**[3]; (subrayado nuestro). Del mismo modo, el autor Jorge Danós Ordóñez indica que **la queja es un remedio para corregir o enmendar las anormalidades que se producen durante la tramitación del procedimiento administrativo que no conlleva decisión sobre el fondo del asunto** (Revista Derecho y Sociedad N° 28, 2007, p. 270).

Es así que Conforme a lo establecido en el artículo 158 de la Ley N° 27444[4], **el objeto de la queja es corregir una conducta activa u omisiva del funcionario encargado de la tramitación en la misma vía**, antes de resolver el asunto en la instancia respectiva, a fin de subsanar el trámite que se hubiese suspendido por dicha conducta; entonces como tal, la obstrucción debe ser susceptible de subsanación en el procedimiento; asimismo, el jurista Juan Carlos Morón Urbina precisa que: "resultaría inconducente plantear la queja cuando el fondo del asunto haya sido resuelto por la autoridad o el procedimiento haya concluido (...)".(Danós, s/f, p. 270)

De igual forma, el jurista Jorge Danós Ordóñez señala que la queja por defecto de tramitación es: "(...) un medio que la ley coloca en manos de los interesados facilitándoles un cauce para que denuncien los defectos o anomalías de tramitación del procedimiento administrativo en el que son parte, para que puedan subsanarse antes de su finalización (...)". Asimismo, refiere que: "La queja se fundamenta en los principios administrativos de celeridad, eficacia, y simplicidad que inspiran la tramitación de los procedimientos administrativos" (Danós, s/f, p. 270)

En Consecuencia, la finalidad de la queja es revertir aquellas situaciones que limitan o dificultan el normal y rápido desarrollo de un procedimiento administrativo debido a causas atribuibles al funcionario a su cargo, por lo que la finalidad de la presente iniciativa legislativa es **un supuesto objetivo fundamental para la procedencia de la queja del usuario o administrado ante la persistencia del defecto alegado y, por tanto, la posibilidad real de su subsanación dentro del procedimiento** y anterior a ello, es decir **en el momento en que se da inicio al procedimiento o trámite** ante la negativa de recibir los documentos por parte del funcionario incumpliendo con alguna disposición o norma de **simplificación administrativa**, en ese sentido, es el fin perseguido con la referida queja del administrado. En consecuencia, se propone la modificación del numeral 158.1, agregando el siguiente supuesto de impedimento que motiva la queja respectiva:

> 158.1 En cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan **impedimento de inicio de trámite**, paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, que deben ser

---

[2] Manual del Procedimiento Administrativo General, 2013, p. 511. Obtenido en: https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/03/Manual-del-Procedimiento-Administrativo-General-Christian-Guzmán-Napuri.pdf
[3] Ibid. pág. 512.
[4] Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. Obtenido en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2040151/TUO%2027444-PROCED%20ADMINISTRA-21%20jul%202021.pdf.pdf?v=1627330699

subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva".

En general, las disposiciones ayudan a garantizar que el procedimiento administrativo se lleve a cabo de manera justa, transparente y responsable, y que se protejan los derechos de todas las partes involucradas mediante la queja y su posterior proceso por incumplimiento de funciones de los funcionarios.

Como última modificación, se encuentra el artículo 239° **"Artículo 239.- Faltas administrativas,** de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, al igual que en las propuestas de modificatorias anteriores esta se sustenta en el uso adecuado de términos específicos y precisos que tengan un significado inequívoco en el ámbito jurídico. Teniendo en cuenta que la terminología jurídica es de gran importancia debido a la complejidad propia de los conceptos jurídicos y al impacto directo que el uso de dichos términos tiene en las personas, es oportuno que dicho articulado se interprete que cuando las autoridades y personal al servicio de las entidades, incurren en falta administrativa en el trámite de los procedimientos administrativos a su cargo y, por ende, son susceptibles de ser sancionados administrativamente suspensión, cese o destitución atendiendo a la gravedad de la falta, la reincidencia, el daño causado y la intencionalidad con que hayan actuado.

En consecuencia, sea explicito señalar que, en caso de no aplicar el procedimiento estandarizado aprobado, sus modificatorias y normas complementarias. este hecho sea considerado como una falta administrativa.

En ese sentido la incorporación de los numerales 23 y 24 se orientan a esa línea interpretativa el cual redunda en la mejora de la eficiencia administrativa: La modificación propuesta busca agilizar los procesos administrativos al garantizar que las subsanaciones presentadas por los administrados sean recibidas y consideradas de manera oportuna, evitando retrasos innecesarios. Asimismo, ayuda al fortalecimiento de la transparencia: Al establecer claramente la obligación de recibir y procesar las subsanaciones, se promueve la transparencia en la gestión pública, lo que contribuye a la confianza de los ciudadanos en las instituciones. Por último, es importante mencionar que garantiza la protección de los derechos de los administrados: La modificación busca proteger los derechos de los administrados al asegurar que sus correcciones y aclaraciones sean tomadas en cuenta, garantizando un trato justo y equitativo en los procedimientos administrativos.

Por otro lado, al implementar dichos numerales al artículo 239 fomento de la responsabilidad y rendición de cuentas: Al establecer como falta administrativa la negativa injustificada a recibir subsanaciones y la inaplicación de las medidas de simplificación administrativa y modificatorias, se promueve la responsabilidad de los funcionarios públicos y se les insta a actuar de manera diligente y respetuosa hacia los administrados. Así como se incentiva a la mejora continua: La ley propuesta incentiva a los funcionarios a mejorar la calidad de sus decisiones y a estar abiertos a corregir posibles errores, lo que contribuye a la eficacia y eficiencia de la gestión pública.

De esta manera con todas las modificaciones se promoción de una cultura de servicio al ciudadano: Al establecer normas claras, se fomenta una cultura de servicio orientada al ciudadano, donde se prioriza la atención y consideración de sus necesidades y requerimientos.

V. ANALISIS COSTO BENEFICIO

La presente propuesta legislativa no irroga costo ni genera gasto alguno para el Tesoro Público, ni contraviene lo establecido en el artículo 79 de la Constitución Política del Perú, al contrario este proyecto legislativo genera un impacto positivo en la sociedad puesto que su finalidad es crear valor público en las entidades que administra el estado y brindar un adecuado servicio a la ciudadanía y acceso a la información en beneficio de los ciudadanos en el acceso de forma eficiente a realizar una serie de trámites ante cualquier entidad de la administración pública y servicios de acceso a la información interna a los administrados.

En tal sentido, los beneficios para los ciudadanos de establecer el principio de subsanación y las normas complementarias a fin de garantizar el acceso a una atención oportuna y equitativa en los procedimientos administrativos son los siguientes:

ITEM	VARIABLE	EXPLICACION
01	Acceso justo y equitativo	Al establecer prohibiciones a los funcionarios que exijan documentación, obstaculicen o retrasen injustificadamente el acceso de los ciudadanos a la atención administrativa, se garantiza que todos los ciudadanos tengan igualdad de oportunidades para recibir los servicios y trámites que requieren.
02	Eficiencia en los procedimientos	Al evitar demoras injustificadas, se agilizan los procesos administrativos, lo que permite a los ciudadanos obtener respuestas y soluciones de manera más rápida y eficiente
03	Transparencia y rendición de cuentas	La incorporación de faltas administrativas para los funcionarios que incumplan con las normas establecidas promueve la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública. Esto garantiza que los funcionarios sean responsables de sus acciones y que los ciudadanos puedan confiar en que recibirán una atención adecuada.
04	Protección de derechos	Al garantizar un acceso oportuno y equitativo a la atención administrativa, se protegen los derechos de los ciudadanos. Esto incluye el derecho a recibir servicios públicos de calidad, el derecho a una respuesta oportuna por parte de las entidades públicas y el derecho a un trato justo y equitativo y sobre todo el derecho a poder realizar la subsanación documental.
05	Reducción de cargas administrativas	La subsanación de defectos formales en las solicitudes permitirá a las entidades administrativas evitar la nulidad de los actos administrativos y garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos antes de emitir resolución
06	Ahorro de tiempo y recursos	La subsanación documental facilitará la corrección de deficiencias o defectos formales de las solicitudes en cualquier fase del proceso, lo que agotará las vías para evitar la nulidad de los actos administrativos y garantizará la efectividad de los derechos de los ciudadanos antes de emitir resolución

07	Mejora de la calidad de la documentación	La subsanación documental permitirá a las entidades administrativas verificar la fidelidad del contenido de las copias presentadas con los originales exhibidos por el administrado, lo que garantizará la autenticidad de la documentación sucedánea y de cualquier otra información que se ampare en la presunción de veracidad

En general, con la implementación del principio de subsanación y sus normas afines en los procedimientos administrativos contribuirá a garantizar la imparcialidad, transparencia y eficiencia en la gestión administrativa. Este principio busca prevenir conflictos de interés, corrupción y discriminación, asegurando una atención equitativa a todos los ciudadanos. Con estas medidas, se fortalecerá la confianza en las instituciones públicas y se promoverá una cultura de integridad y servicio al ciudadano.

En resumen, los beneficios para los ciudadanos de establecer dichas normas son el acceso justo y equitativo, la eficiencia en los procedimientos, la transparencia y rendición de cuentas, y la protección de derechos.

En el orden jurídico, se busca que se aplique la política de simplificación administrativa en las entidades públicas, con el fin de garantizar las políticas de Gobierno en lograr una administración al servicio del ciudadano. A través del cumplimiento de la norma, se podrá lograr reducir gastos económicos innecesarios tanto para los administrados, como para la administración, y la lucha contra la corrupción.

Todo lo señalado se basa en que se crea valor público cuando: (i) las intervenciones públicas (entendidas como las acciones realizadas por la entidad pública) satisfacen las necesidades y expectativas de las personas; y, (ii) se optimiza la gestión interna a través del uso más eficiente y productivo de los recursos públicos para, directa o indirectamente, satisfacer las necesidades y expectativas de las personas; en ambos casos, generando beneficios a la sociedad.

VI. EFECTO DE LA PROPUESTA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

El establecer el principio de subsanación y sus disposiciones complementarias a fin de promover la simplificación y garantizar una atención oportuna y equitativa de los ciudadanos tendría un impacto significativo en el ordenamiento jurídico peruano vigente. Algunos de los posibles impactos incluirían:

a) **Fortalecimiento de los derechos de los ciudadanos:** Esta modificación reforzaría los derechos de los ciudadanos al garantizarles un acceso oportuno y equitativo a la atención administrativa. Esto contribuiría a una mayor protección de los derechos de los ciudadanos y a una mayor transparencia en los procedimientos administrativos.

b) **Mayor rendición de cuentas**: La incorporación de sanciones para los funcionarios que incumplan con las disposiciones establecidas promovería la rendición de cuentas en la administración pública. Los funcionarios serían responsables de sus acciones y los ciudadanos podrían confiar en que recibirán una atención adecuada.

c) **Reforzamiento del control y supervisión**: La modificación de la ley implicaría un fortalecimiento del control y supervisión por parte de la Contraloría General de la República y los órganos de control interno de las entidades. Estos organismos verificarían el cumplimiento de las disposiciones establecidas, lo que contribuiría a una mayor transparencia y responsabilidad en la administración pública.

Asimismo, las modificatorias impactan favorablemente en la interpretación y aplicación de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General por parte de las autoridades y funcionarios y por otro lado, de los administrados en la defensa de sus derechos entre los que destaca todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho; Así como el derecho a contar con una atención eficiente, ser tratado con respeto y consideración e Interponer reclamo, apelación o queja por omisión o demora en resolver los procedimientos administrativos.

VII. VINCULACION RELACIÓN DEL PROYECTO DE LEY CON LAS POLÍTICAS DE ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL

La presente propuesta legislativa se enmarca en la siguiente política de estado:

IV. Estado eficiente, transparente y descentralizado:
24. Afirmación de un Estado eficiente y transparente. - "Nos comprometemos a construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos, y que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos. Nos comprometemos también a que el Estado atienda las demandas de la población y asegure su participación en la gestión de políticas públicas y sociales, así como en la regulación de los servicios públicos en los tres niveles de gobierno (...)"[5].

Además, la presente iniciativa legislativa se fundamenta en la política de Mejor Atención al Ciudadano que se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, **busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos**. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la Nueva Gestión Pública.

Aunado a ello, la política de Mejor Atención al Ciudadano responde a los principios expresados en la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública pues prioriza que las administraciones públicas están al servicio de los ciudadanos, exige la coordinación y cooperación de las entidades de la administración pública, apunta a universalizar el acceso de los servicios a todos los ciudadanos, busca ser eficaz en el trabajo para alcanzar sus objetivos y ejecuta una evaluación permanente de sus servicios brindados.

---

[5] Acuerdo Nacional. Obtenido de: https://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado/politicas-de-estado-castellano/iv-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/24-afirmacion-de-un-estado-eficiente-y-transparente/

VIII. VINCULACION CON LA AGENDA LEGISLATIVA

La agenda legislativa en Perú comprende una serie de temas y propuestas que son consideradas prioritarias para ser abordadas en el proceso legislativo. La Agenda Legislativa 2023-2024,[6] aprobada por la Representación Nacional, incluye 35 políticas de Estado y 116 temas, abarcando áreas como el fortalecimiento del régimen democrático y estado de derecho, la afirmación de la identidad nacional, la institucionalización del diálogo y la concertación. el gobierno en función de objetivos con planeamiento estratégico, la política exterior para la paz, la democracia, el desarrollo y la integración, la erradicación de la violencia y el fortalecimiento del civismo y de la seguridad ciudadana, y la descentralización política, económica y administrativa. para propiciar el desarrollo integral, armónico y sostenido del Perú.

Según lo señalado, la vinculación del proyecto de ley con la agenda legislativa está relacionado con los siguientes objetivos y políticas:

ACUERDO NACIONAL		
OBJETIVOS	**POLÍTICAS DE ESTADO**	**TEMAS / PROYECTOS DE LEY**
I. DEMOCRACIA Y ESTADO DE DERECHO	1. FORTALECIMIENTO DEL RÉGIMEN DEMOCRÁTICO Y ESTADO DE DERECHO	1. FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS Y ORGANISMOS DEL ESTADO
	8. DESCENTRALIZACIÓN POLÍTICA, ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA PARA PROPICIAR EL DESARROLLO INTEGRAL, ARMÓNICO Y SOSTENIDO DEL PERÚ	27. REGULACIÓN REFERIDA A LA DESCENTRALIZACIÓN Y FUNCIONES EN LOS DISTINTOS NIVELES DE GOBIERNO
II. EQUIDAD Y JUSTICIA SOCIAL	11. PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES SIN DISCRIMINACIÓN	31. ACCIONES DEL ESTADO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y LA INEQUIDAD SOCIAL
IV. ESTADO EFICIENTE, TRANSPARENTE Y DESCENTRALIZAD	24. AFIRMACIÓN DE UN ESTADO EFICIENTE Y TRANSPARENTE	100. MODERNIZACIÓN Y EFICIENCIA DE LA GESTIÓN DEL ESTADO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 101. TRANSPARENCIA EN EL ESTADO

IX REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asca Rodríguez & Homero Rodas Cueva. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013*. Obtenido en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5302/Asca_RLF-Rodas_CRH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuadros, J. (2018). *La deficiente elaboración de los informes administrativos a cargo del Órgano de Control Institucional (OCI) del Ministerio Público y su incidencia en la determinación de la responsabilidad penal de los funcionarios y servidores públicos*. Obtenido de:

[6] Resolución Legislativa del Congreso Nº 002-2023-2024-CR. Obtenido de: https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2225424-1

https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1894

- Danós Jorge. *La Impugnación de los Actos de Trámite en el Procedimiento Administrativo y la Queja*. Obtenido en: https://www.studocu.com/pe/document/pontificia-universidad-catolica-del-peru/gestion-de-proyectos/dialnet-la-impugnacion-de-los-actos-de-tramite-en-el-procedimiento-a-7792720/20323214
- DATUN (2019). *Estudio sobre el Índice de Satisfacción de Calidad de la Atención*. Obtenido en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2140381/Encuesta%3A%20Índice%20de%20satisfacción%20de%20la%20calidad%20de%20atención.pdf
- Maraví, Milagros (2012). *La Simplificación Administrativa: Un Asunto Complejo*. Obtenido en: https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10303/10747
- Loli, Alejandro, et al (2019). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de lima metropolitana*. UNMSM. Obtenido de: https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926/3150
- Muñoz, w. (2011). *La Simplificación Administrativa en el Marco del Proceso de Modernización del Estado*, Lima. Obtenido de: https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/113/Muñoz_William_libro_2011-II.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prieto, T. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. [Tesis de Magister en Ciencias Políticas y Gobierno PUCP. Obtenido de: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4873/PRIETO_BARRAGAN_TRACY_ALEXANDRA_ELEMENTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y