



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Servicio de acceso a la información en la gestión pública de la  
Municipalidad Distrital de Curgos y la satisfacción del  
administrado, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**AUTOR:**

Babilonia Pinto, Manuel de Jesús (ORCID: 0000-0003-0151-1593)

Retamozo Rojas, Jessica Marina (ORCID: 0000-0002-8476-0175)

**ASESOR:**

Mg. Zevallos Loyaga María Eugenia (ORCID: 0000-0002-2083-3718)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Derecho Administrativo

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Jehová nuestro creador, quien nos brinda sabiduría y nos guía por el camino correcto dándonos la fortaleza necesaria para poder culminar con la presente investigación.

En segundo lugar, a nuestros padres por el apoyo constante, moral e incondicional que nos dan día a día, siempre motivándonos a lo largo de todos estos años para poder cumplir con nuestros objetivos.

## **Agradecimiento**

A Jehová por permitirnos vivir en estas circunstancias tan difíciles para todos y expresamos nuestra profunda gratitud a la Universidad Cesar Vallejo por concedernos formar parte de su casa de estudios, a los asesores que compartieron sus conocimientos con nosotros y permitir que alcancemos nuestro sueño anhelado.

A todas las personas por su tiempo brindado en responder a la encuesta, permitiendo de esta manera concretar con éxito la investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO .....	11
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	32
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorizaciones .....	33
3.3. Escenario de estudio .....	34
3.4. Participantes.....	34
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.6. Procedimiento .....	35
3.7. Rigor científico.....	35
3.8. Método de análisis de datos .....	36
3.9. Aspectos éticos .....	36
IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN .....	38
V. CONCLUSIONES .....	62
VI. RECOMENDACIONES.....	63
VII. PROPUESTA.....	64
REFERENCIAS .....	73
ANEXOS.....	75

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Solicitudes que fueron atendidas y que permitieron la satisfacción del administrado.....	38
<b>Tabla 2</b> Solicitudes que no fueron atendidas y que no permitieron la satisfacción del administrado.....	44
<b>Tabla 3:</b> Directiva para satisfacer los administrados. ....	49
<b>Tabla 4:</b> Protocolos de acceso a la información.....	50
<b>Tabla 5:</b> Participación ciudadana. ....	51
<b>Tabla 6:</b> Directiva que incentiva la participación del ciudadano.....	52
<b>Tabla 7:</b> La página web brinden la información de manera idónea. ....	53
<b>Tabla 8:</b> Acciones a tomar por la Municipalidad.....	55

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Servicio de acceso a la información en la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Curgos y la satisfacción del administrado, 2020 tuvo como objetivo general analizar la manera en que el servicio del acceso a la información en la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Curgos – Huamachuco permite la satisfacción del administrado, en 2020.

El diseño de la investigación es cualitativa, se trabajó con una población total de 7 administrados que han accedido a la información pública de la Municipalidad de Curgos – Huamachuco, se les aplicó un cuestionario que constó de 6 preguntas y se procedió a realizar un análisis documental de sus solicitudes.

La investigación concluyó que existe una satisfacción en los administrados a los cuales se les entrega la información solicitada, sin embargo, existe un porcentaje de administrados que al no conocer los protocolos de acceso a la información pública no quedan satisfechos por no poder concretar la entrega de la información requerida.

**Palabras clave:** servicio, acceso a la información, satisfacción.

## **Abstract**

The present investigation entitled: The service of access to information in public management in the District Municipality of Curgos and the satisfaction of the administered, 2020, had as a general objective to analyze the way in which the service of access to information in public management in the District Municipality of Curgos - Huamachuco allows the satisfaction of the administrator, in 2020.

The research design is qualitative, we worked with a total population of 7 administrations who have accessed the public information of the Municipality of Curgos - Huamachuco, a questionnaire that consisted of 6 questions was applied and a documentary analysis was carried out. of your requests.

The investigation concluded that there is satisfaction in the administrations who are given the requested information, however, there is a percentage of administered who, not knowing the access protocols to public information, are not satisfied because they cannot specify the delivery of the information. required.

**Keywords:** service, access to information, satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN.

La reforma y modernización del Estado busca agendar y ejecutar progresivamente nuevos contratos sociales de participación y control ciudadano efectivos para mejorar el proceso de gobernabilidad. Asimismo, replantear nuevos espacios con el objetivo de que el tener acceso a un tipo de información de carácter público, como derecho fundamental que corresponde, constituya una evidencia clara de transparencia en la gestión que como principio aspira a resolver el uso y manejo correcto del recurso nacional otorgado por el Estado. En este contexto descriptivo y explicativo de nuestra tesis, planteamos en el estudio de la transparencia como principio de gestión pública a través de un estudio analítico y crítico de sus fundamentos teóricos y jurídicos. Los ejes fundamentales de todo proceso de gobernabilidad que implican el fortalecimiento de las instituciones, mecanismos de control eficientes en su proceso y eficaces en sus resultados, atendiendo las expectativas de orden social, promoviendo una cultura ciudadana que preserve y potencialice el involucramiento en la gestión de discernimiento y toma de decisiones en administración de carácter pública.

Según el informe Global Integrity Report (Scorecard, 2010) en el Perú, solo se contaría de un 86% de implementación de accesibilidad a documentos e información pública y a la transparencia expresada en ley; mientras que solo un 82% de las mismas reflejaría su eficacia. En base a este factor, se desprende que en lo que concierne a los mecanismos que hacen posible la transparencia de información, solo el 79% estarían implementados y un 75% reflejaría eficacia. Por otro lado, el acceso a información de carácter público, contaría con un mecanismo implementado a un 95% con un porcentaje de eficacia del 88%.

“El acceso a la información de carácter público, que se expresa como derecho en el artículo 2 inciso 5 de la Constitución Política de la República del Perú, concordado con la Ley N° 27806, ley de



Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Reglamento de la ley aprobado por Decreto Supremo 072-2003-PCM” (Fernández L., 2011) constituye una muestra evidente y una señal que garantiza una acción comunicativa de confianza entre gobernantes y gobernados. En este contexto, de reconocimientos y derechos de participación es fundamental una respuesta seria y sostenida desde la sociedad civil para generar una vigilancia y control más sostenible y orgánico en el tiempo. Al comprender la naturaleza y dimensión de la transparencia por medio del análisis de documentos (sistema legal, documentos informe por parte de la defensoría del pueblo en los cuales se detalla información comprendida durante 15 años de implementación y vigencia del acceso a la información y la ley de transparencia) pretendemos medir (enfoque cualitativo) y la vinculación sobre la satisfacción de la población (muestra representativa) con relación al derecho del acceso a la información de carácter público en el periodo 2020 de la Municipalidad de Curgos - Huamachuco, para que a partir de los resultados logrados obtengamos una data real de la vinculación y podamos plantear un plan que contenga acciones de fortalecimiento para mejorar este derecho ciudadano, y contribuir con los esfuerzos hacia una cultura transparente implementada en gestión por parte de la Municipalidad de Curgos - Huamachuco.

En ese sentido, debe tomarse en cuenta que la documentación e información encontrada bajo el amparo de un gobierno tanto de tipo regional como local, es presuntivamente publica, en contraposición a una suposición de que dicha información pueda estar exenta de acceso dependiendo de si pertenece o no a los supuestos estipulados por ley (Caso Informe del Perú, 2009).

Por lo tanto, se ha creído conveniente determinar cómo **problema de investigación** el siguiente: ¿De qué manera el servicio de acceso a la información en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Curgos – Huamachuco permite la satisfacción del administrado, en el periodo 2020?.

Así mismo, se pone de manifiesto que la presente investigación baso su justificación **teórica-practica** como una preocupación en nuestra condición de ciudadanos y estudiantes de derecho para analizar cómo funciona la transparencia en la administración pública delimitar sus fundamentos y áreas problemáticas, y evaluar desde las prácticas políticas la vulneración al derecho de acceso a la información. De igual forma es que la misma cuenta con una **justificación Social** relevante porque genera impactos en nuestra sociedad culturalmente diversa y compleja en su estructura legal. Se visibiliza la necesidad de replantear un nuevo contrato social que repose en la ética dialogante, la pluralidad de ideas y el fortalecimiento de nuestras instituciones para avanzar al ideal social de la gobernabilidad.

Del desarrollo de la investigación, tienen como **objetivo general**: Analizar la manera en que el servicio de acceso a la información en la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Curgos – Huamachuco permite la satisfacción del administrado, en 2020; y como **objetivos específicos** los siguientes: y **i.** Examinar las solicitudes que fueron atendidas y como ellas permitieron la satisfacción del administrado, **ii.** Examinar casos en donde no se logró la entrega de la información mediante el acceso a la información pública en la Municipalidad de Curgos Huamachuco y por lo tanto no se logró la satisfacción del administrado **iii.** Evaluar la implementación de directivas y medios informativos sobre los procedimientos y estándares sobre el acceso a la información pública en el portal institucional.

## II. MARCO TEÓRICO

Se ha considerado importante revisar documentación de tesis tanto internacional, nacional y local, por lo cual se pasa a describir las mismas.

**A nivel Internacional** encontramos a Pereira (2008) en su tesis titulada: “Una propuesta de transparencia y sometimiento de cuentas aplicadas en una política de gestión de tipo publica en Paraguay”

Propuesta de una política pública de transparencia y rendición de las cuentas en la gestión pública de Paraguay” para la obtención de Maestría en Ciencias de Administración Público en el Instituto Politécnico Nacional de México. La investigación planteo como objetivo la propuesta de establecer una política de sometimiento de cuentas y transparencia en una gestión pública; debido a que no había la motivación política debida por parte de las personas que gobernaban y los cuales no podían definir parámetros en favor de la erradicación de dicho fenómeno. Para la obtención de la información se trabajó mediante información documentada, fichas bibliográficas e información obtenida de la red electrónica con los cuales se pudo explorar la diversidad de causas y consecuencia del problema y partiendo de ello tomar las alternativas más eficaces para realizar lo propuesto, considerando importancia aplicación de esta clase de políticas públicas.

Hernández (2010) realizo una tesis la cual lleva como título: “La evolución y solidificación del derecho de acceso a la información en una generación nueva”, de la Universidad Carlos III de Madrid; en donde cuyo objeto fue determinar la posible existencia de una relación entre derecho fundamental como tal y el acceso a información. Esta investigación fue de tipo descriptiva y no experimental, así como también con un enfoque de tipo cuantitativo. Se llegó a la conclusión que los procedimientos jurídicos que guarden relación con información que es publica, facultan a que un ciudadano tenga el derecho hacia un acceso a información; así mismo, aquellos países que ejerzan democracia, están

en el deber de garantizar el derecho de acceso para permitir una transparencia que pueda facilitar la obtención de información a través de entes de carácter público.

Chica (2016), realizó una tesis bajo el nombre de “Comportamiento y análisis de las redes sociales como herramientas de fuentes de información y promoción de asuntos públicos en una gestión de la Municipalidad de Cantón en Ecuador”. Se utilizó una muestra de 385 personas, seleccionadas mediante muestreo no probabilístico de conveniencia, a las cuales se les realizó una encuesta discreta a base de dos lugares principales en la ciudad, como lo es la biblioteca principal y la Universidad de Guayaquil. Por medio de los resultados se concluyó que el usar social media como fuente de promoción de información y gestión municipal, no refleja eficiencia en cuanto a transparencia del GAD en Guayaquil. El aporte de dicha investigación logro identificar tanto las fortalezas como las desventajas del uso de social media en los trabajos del GAD, aun cuando la misma posee los mecanismos y recursos administrativos y/o técnicos necesarios para lograr una comunicación fluida por medio de redes; sin embargo, no se logró una estrategia idónea para generar interacción de tipo social para generar fluidez y por lo tanto no se logró que la ciudadanía pueda vincularse con las políticas públicas pretendidas.

**A nivel nacional**, encontramos a Montesinos (2013), el cual presento la tesis titulada “Planteamiento de políticas de carácter público para generar el acceso de minorías lingüísticas hacia información pública: diseño desde el derecho” por grado en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). La investigación tenía como objeto establecer en qué nivel las minorías tenían acceso a la información. La metodología de este estudio fue descriptiva, no experimental y de enfoque cuantitativo. Se concluyó que las minorías no tenían acceso a la información y que debido a que la normatividad jurídica no la contempla por lo cual se propone que existe dificultad para el acceso debido a la falta de conocimiento del uso de las herramientas digitales y que debería de

considerarse como propuesta la modernización de los procesos estatales.

Niemeyer (2006) realizó una investigación que tiene como título “Participación ciudadana y su desarrollo en los mecanismos de control social dentro de las gestiones públicas de la Municipalidad Distrital de Comas, Lima, Perú”. El objetivo de dicha investigación fue describir como la participación ciudadana se desarrolla en los procesos públicos. La metodología a aplicar fue de tipo cualitativa, por lo cual se precisó de implementar focus group y encuestas a una muestra de 214 personas pertenecientes a ambos sexos, los cuales estaban conformados por pobladores pertenecientes a organismos sociales que participan de las ONGs, pobladores en general y grupo de trabajadores de la municipalidad misma. Se concluyó que existía una motivación por parte de los pobladores a servir a los demás, sin embargo, si nivel de información era bajo; refirieron además que existe falta de capacitación de los procesos debido a que no se emplea un lenguaje claro. Como recomendaciones se propuso invertir en la capacitación de los pobladores para poder generar una participación ciudadana más activa y con aquello lograr que mejorar la percepción de transparencia que se tiene frente a los procesos de la municipalidad.

Chambi (2015), realizó una tesis Doctoral titulada “Carencia de transparencia en información otorgada por gobiernos de las localidades y la insuficiencia de fiscalización del estado en Puno”, en la cual se examina la problemática a través de una visión jurídica. Menciona que una principal característica del Estado es la administración transparente en cuanto a gestiones públicas, lo cual incluye que miembros involucrados con el Estado informen las decisiones que se adoptan y que los administrados puedan tener acceso de forma libre a dicha información. Servidores y funcionarios públicos deben gestionar de forma transparente el servicio que otorgan a la ciudadanía y estar prestos a ser fiscalizados por la misma.

En base a la Constitución en un artículo 2, inciso 5, detalla que las personas poseen el derecho a poder solicitar sin justificante de requerimiento, información que sea de su interés y que la entidad pública debe otorgársela en los plazos estipulados y al costo de derecho que se someta. En caso de que sea un tipo de información que perjudique el espacio personal e íntimo de alguien, la ley establece ciertas excepciones para brindar una seguridad al ciudadano.

Asimismo, a **nivel local**, Aldave (2015), en su tesis titulada: “La rendición de cuentas como medios de control para garantizar transparencia gestión pública de la Municipalidad Provincial de Trujillo” para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

Continuando con **teorías** del acceso de la información pública y la satisfacción del administrado. La información es una característica común de cualquier entidad y organización y corresponde a un componente importante de la sociedad y vinculado a la vida misma ciudadana.

En tal sentido, las definiciones correspondientes al término son amplias. Algunas consideran que son un grupo de datos de tipo primario, en donde su transmisión se da de un emisor hacia una estación receptora (Luque, 2002).

El derecho de acceso a la información pública es considerado como un derecho fundamental, el cual está taxativamente estipulado en el Artículo 2º, numeral 5) de la Constitución Política del Perú; el cual fue incorporado a nivel constitucional con la Constitución que se encuentra vigente. Es muy importante conocer que este derecho, a pesar de ser legal en ciertos ordenamientos legales, en Perú solo tiene es reconocido constitucionalmente.

El tipo de acceso a la que el ciudadano pueda tener de la información, establece bajo una intención de que los mismos puedan hacer participación en su sociedad, logrando que, bajo un trabajo activo e interés propio, se mejore las condiciones bajo las cuales se desarrolla las decisiones; además, la participación otorga un mejor actuar y control público y de esa forma se promueve el respeto al ciudadano y sus derechos. “El Estado de manera esencial tiene que garantizar el acceso de información a todos los ciudadanos para que puedan poder tener un mejor manejo democrático y así se pueda permitir el ejercicio del mismo para fomentar que las personas tengan una mejor participación en los intereses que le competen como sociedad. El Estado se ve obligado a tener que generar transparencia de gestión mediante la rendición de cuentas de las decisiones ejercidas” (Reyes, 2006).

Marcella y Baxter (1999) mencionaron que la información de carácter público “es para la ciudadanía producida por o sobre el gobierno nacional, regional y local, los organismos gubernamentales y el sector público organizado que tuviera valor para la población”.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2014) delimito la correlación del principio de transparencia y el derecho al acceso de información, donde se afirma que este tipo de derecho se precisa a través del ejercicio del mismo. En ese sentido, se entiende a este derecho como resultado del principio de transparencia en medida de obligatoriedad administrativa a entregarle al ciudadano información que solicite, sin necesidad de dar motivos expuestos de dicha solicitud.

El derecho al acceso de información entonces puede ser definido como aquella facultad del ciudadano a poder acceder libremente a información de todo tipo, sea perteneciente a entes privados y públicos que estén vinculados al ejercicio de actividades concernientes con el Estado; los cuales proporcionan de forma obligatoria un sistema de administración que pueda permitir al ciudadano acceder a la información que él vea interés en solicitar.

El acceso a la información de carácter público, expresa un derecho relacionado ampliamente al de información. Lo cual debe de tomarse en consideración de forma relevante ya que dicho derecho contempla que el ciudadano tiene la capacidad de solicitar, recibir, hacer uso y difundir la información que posee de forma libre (Asenjo, 1984).

El acceso a la información, resulta entonces un medio de formación ciudadana relevante, por tanto, en los últimos años ha permitido la consolidación de sistemas democráticos estables a causa de que los ciudadanos han visto un interés de participación en asuntos públicos.

Entiéndase como información pública a los tipos de informes o datos que consignan como propiedad del Estado, los cuales se han creado y compactado; dicha información por diferentes circunstancias está en manos del Estado o de entidades privadas que posean relación de funciones públicas. de carácter público.

La información llamada “pública” debe de estar en estado accesible para que la ciudadanía pueda hacer uso de ella. En este sentido, la información que se expone, apartando la fuente de financiación con recursos públicos, es que dicha información sea posesión de órganos públicos y ellos rijan el uso necesario para la toma de decisiones administrativas.

Asimismo, cabe recordar que la información pública también está comprendida por aquella que es otorgada por entidades de carácter privado que se encuentren gestionando prestaciones públicas o tengan administración de funciones en el sector público. Dichas entidades se encuentran obligadas de reportar las especificaciones de las prestaciones que están ejerciendo.

Reconocido como el derecho indagar, adquirir y comunicar información, además de ordenar el diseño jurídico bajo el cual el derecho de



información y la transparencia conforman una generalidad reglamentaria que está bajo excepciones limitadas y estrictas. Los efectos consecuentes del principio son:

- El acceso a la información como derecho es interpretado restrictivamente y debe estar limitado a un régimen de excepciones;
- El Estado es quien debe comprobar que cierta información requerida no pueda ser otorgada;
- Frente un vacío legal o duda, se prioriza el derecho al otorgamiento de información libremente.

En cuanto al correcto ejercicio del derecho de acceso, es preciso que los actores obligados ejerzan bajo el principio de buena fe, interpretando la ley de forma adecuada y excluyendo cualquier fin particular, además de brindar los medios necesarios para asistir a los solicitantes de información y que promuevan una cultura de transparencia con un actuar diligente y eficaz.

El Tribunal Constitucional (TC) precisa que existe una dimensión colectiva e individual en este derecho.

El TC también menciona que en lo que se refiere a la dimensión individual, se da garantía de que ningún ciudadano este impedido de poder solicitar y de esa manera acceder a la información que se elabore, almacene y mantenga los diferentes entes y organismos del Estado, exceptuando las limitaciones que se han legitimado constitucionalmente". Desde esta característica, el derecho da la posibilidad a la persona de poder ejercer sus derechos fundamentales y de ser libre de hacer un plan de vida. En tal sentido, el tener un derecho de acceso a la información, presenta un medio a través del cual se da ejercicio de otro tipo de libertades fundamentales, como lo es la libre investigación, la libertad de opinar y expresarse, entre otras (Tribunal Constitucional del Perú, exp. 1797-2002).

En lo que refiere a la dimensión colectiva, es considerado como el garante de que las personas puedan recibir información relevante, imprescindible y eficiente para poder formar un juicio público. Al ser la información un bien público, colectivo y grupal el control efectivo recae en los Administradores del Estado; por ello la opinión pública que puedan formar debe ser libre e informada para que la sociedad sea auténticamente democrática. (Tribunal Constitucional del Perú, exp. 2579-2003). De aquí la indudable correspondencia que se da con el acceso a la información y el fundamento democrático, y la condición de la libertad preferida.

Lo mencionado no da entender que exista una jerarquía en cuando a los derechos, por el contrario, da demanda un control jurídico que pueda establecer la validez de las posibles limitaciones. Dicho de esta forma, el Estado debe de velar por la democracia y dar respeto al derecho de los ciudadanos a solicitar y tener información concerniente a asuntos públicos de gestión. Además, la rendición de información a la ciudadanía contribuye a una cultura de transparencia que permite afianzar la lucha contra la corrupción y genera una mayor confianza hacia las autoridades públicas. La fiscalización constante de las gestiones provee a la ciudadanía una herramienta importante de vigilancia promoviendo una transparencia de información.

La información tipificada como confidencial por motivos de seguridad nacional, se encuentra fuera del derecho al acceso de información en caso se exponga información que atente contra la integridad o subsistencia del sistema democrático ya que el principio fundamental del derecho es vigila la integridad y seguridad de toda la población. Por lo tanto, la información que ponga en riesgo la seguridad integral nacional tiene que ser protegida.

El TUO de la Ley N° 27806, refiere casos específicos en donde la información se encuentra bajo ámbito de excepción; por ejemplo, los planes de defensa militar son considerada secreta ya que su revelación

atentaría la seguridad, planes estratégicos, contrainteligencia militar, los planes de inteligencia, planes de inteligencia estratégicos y contrainteligencia de las instituciones que conforman el Sistema de Inteligencia Nacional (SINA), entre otros.

La información clasificada como confidencial, como lo referido a seguridad nacional interno criminal, está exenta de tener pleno ejercicio. De forma similar sucede con la información secreta, no basta tener motivos de seguridad para incorporar la información en restricción, a pesar de eso, puede resultar importante en casos previstos por la norma.

La información clasificada como confidencial está exenta de tener ejercicio pleno de derecho, ya que este tipo de información considerada como todo lo relacionado a procesos deliberativos y consultivos previos a una toma de decisión importante, es confidencial hasta el momento en el que la entidad quiera dar opinión de la misma.

Conforme al Artículo 17°, es excluida la información confidencial en los siguientes supuestos:

- Información respecto a secretos bancarios, comerciales, tecnológicos y tributarios.
- Información generada por abogados o asesores jurídicos cuya exposición pueda perjudicar la estrategia a adoptar en un proceso administrativo o judicial.
- Información de secreto profesional que abogado deba guardar con respecto a su asesorado (hasta que termine el proceso).
- Información que guarde relación con investigaciones que se encuentren en trámite de gestión pública.
- Información personal cuya exposición genere una violación de la intimidad familiar y personal. Lo concerniente a la información de salud persona, se considera dentro de este apartado. No se aplica en casos en donde la información sea requerida por

Administradoras Privadas de Fondos de Pensión o por la Superintendencia de Banca, Seguros con mención a los ingresos y bienes de funcionarios públicos o para dar cumplimiento de responsabilidades de la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú.

- Las materias en las que el acceso se vea excluido por la Constitución o por alguna Ley que fue aprobada por el Congreso de la República del Perú.

Según el Artículo 11º del TUO de la Ley N ° 27806, en el cual se precisa la regulación del procedimiento a seguir en el acceso de información, debe iniciarse con la presentación de una solicitud que exprese el requerimiento de acceso y que este dirigida al funcionario designado por la entidad.

El procedimiento a dicho trámite se compone de:

- El titular del derecho puede ser cualquier ciudadano que exprese su intención de obtener información; y,
- El ciudadano obligado sea la entidad de Gestión Pública que reciba dicha solicitud.

Posterior a la presentación del requerimiento, la institución pública cuenta con siete días hábiles para poder generar una respuesta otorgando la información que el ciudadano solicito. En el caso que surjan complicaciones, el tiempo plazo tiene la posibilidad de ampliarse por cinco días adicionales hábiles, pero debe ser informado al ciudadano del estado de su solicitud antes de llegar al vencimiento del primer plazo. En caso de no cumplir la mencionada, el solicitante puede dar por rechazada su solicitud y realizar otras acciones que vea por conveniente para corresponder a la situación.

Sin embargo, existen casos en donde la entidad tiene la información que ha sido solicitada, en ese caso, la entidad debe comunicarse de manera

escrita dando una denegatoria a la solicitud ya que no se posee la información requerida.

La entidad pública, conforme a la norma no está obligada de generar la información que no tiene. En el caso de que al momento de la solicitud posea dicha información, la entidad está obligada a responder brindando lo requerido de forma completa y oportuna, ya que la norma específica que en los casos en donde el requerimiento no sea satisfactorio o si la respuesta fue incompleta, ya que se considerara como una negación tácita a brindar información. Como ya se mencionó, la denegatoria de información solo deberá ser justificada si está contemplada en las excepciones de los Artículos 15 °, 16 ° y 17 °, siendo necesario justificar la aplicación de dicha excepción.

En casos de falta de respuesta o denegatoria, el solicitante al ver agotada su solicitud por vía administrativa, puede activar la vía judicial. En caso desee no optar por vía judicial, el solicitante puede presentar una apelación administrativa, y en caso esta sea resuelta de forma negativa o sea respondida fuera del plazo de diez días hábiles de presentado el documento, el administrado puede optar por iniciar acciones judiciales a través de un proceso constitucional de habeas data o un proceso contencioso administrativo.

La transparencia es conocida como una actividad pública, siendo esta una expresión y una condición que debe poseer los sistemas democráticos tal como el nuestro, el que tiene como objetivo el sostenimiento a la comprobación pública de actividades y resultados de los poderes del Estado.

La Defensoría del Pueblo determina que la transparencia es un “particular importante de un Estado Constitucional y Democrático, siendo la divulgación de los hechos y de la transparencia administrativa de asuntos públicos relacionados a gestión”. Compromete a los funcionarios públicos a verse en el deber de brindar información cuando

el ciudadano se la solicite y dicha información debe ser veraz y completa.

La transparencia, de esta manera, constituye en un factor clave para prevenir actos de corrupción y fortalecer la relación de la población con el Estado, promoviendo siempre la supervisión ciudadana.

Entonces, la Defensoría del Pueblo desarrolla labores cuyo objetivo es la promoción de las normas legales y su cumplimiento, además de las normas constitucionales, para la regulación de mecanismos de transparencia en gestión pública. La implementación de estrategias permite prevenir que se vulneren los derechos y vigila frecuentemente los portales de transparencia que están implementados por los gobiernos en todo nivel, generando que se realicen audiencias públicas para la rendición de cuentas.

La Ley de Acceso a la Información, constituye una herramienta clave del sistema democrático y obliga al gobierno a un actuar transparente y veraz en su rendición de cuentas ante la ciudadanía.

León (2008), refiere que mediante la transparencia se da inicio a la que información burocrática y de organizaciones políticas, puedan estar expuestas a la población y en donde por medio de la difusión se reduce los costos que conlleva el acceso de información. Por ello, la transparencia no se basa en rendir cuentas a un individuo en particular o con un interés en particular, por el contrario, forma de situar aquella información a vista de todos para quienes se encuentren interesados en revisar, analizar y cuestiona la información a través de los mecanismos que existen.

Por otro lado, la transparencia debe contar con lo siguiente:

- Facilidad de acceso (tanto por oportunidad y no por asuntos de discriminación)

- Comprensiva (velando al detalle por los elementos relevantes y su no exclusión)
- Relevancia (excluir información irrelevante que altere el flujo informativo)
- Calidad y confiabilidad (que aporten a las políticas y su diseño respectivo, dando confianza a los inversionistas del mercado)

Existe una gran tendencia que considera que la transparencia conforma un elemento integral y relevante en todo proceso democrático, el que a su vez las Naciones Unidas ha declarado que también debe considerarse un derecho, perfecciona la gobernabilidad y disminuye los índices de corrupción en un país logrando que a través de la visibilidad de procesos se pueda lograr mejor contundencia. Los gobiernos en donde la transparencia es relevante, son gobiernos que reducen la especulación y la incertidumbre, mejorando que los actores de las tomas de decisiones desarrollen de manera eficaz sus funciones.

Si bien es cierto la transparencia se exige al gobierno, es importante considerarla dentro del sistema privado, especialmente en el mundo económico y financiero. Debido a los muchos servicios que las entidades privadas brindan al gobierno, se ha generado una tendencia a demandar información a las empresas privadas a fin de proteger la competencia y defender al usuario. Sin embargo, al haber una falta de transparencia, las empresas operan con información incompleta que genera que se tomen decisiones de forma errónea y vista desde una perspectiva financiera resulta perjudicial. La secretividad de operaciones es muy vista en empresas de carácter privado y son vistas de manera contraproducente a un buen manejo administrativo. A pesar de la secretividad, las empresas reconocen que la transparencia representa un elemento importante en asuntos económicamente competitivos y de certeza jurídica. La información solicitada dependerá mucho del ámbito en el que se situó la empresa, por mencionar un ejemplo, si es un sector en donde existe una posibilidad negativa de aumentar la contaminación,

el gobierno exigirá fuertes requerimientos de información en materia ambiental.

Según el Sector de Gestión Pública, el Portal de Transparencia Estándar se define como un medio por el cual la información respecto a temas de gestión pública es publicada y actualizada. En base a la norma vigente aun (Decreto Supremo N° 063 – 2010 - PCM y la Resolución Ministerial N° 252-2013-PCM) las entidades tienen el deber de implementar dentro de su sitio web el “Portal de Transparencia Estándar”

La función del portal radica poder facilitar la búsqueda de información cada uno de los entes, considerándose una fuente que otorgue información completa para promover y perfeccionar las gestiones públicas transparentes.

La Defensoría del Pueblo señala que los portales estándares que constituyen un espacio digital que contiene información institucional teniendo un recorrido amigable lo cual permite que el lenguaje empleado y la forma de uso puedan ser utilizados fácilmente por las personas. Los portales tienen como objetivo poder fomentar una comunicación directa con los ciudadanos y generar una cultura de transparencia con el Estado; además de ayudar al fortalecimiento de la capacidad de vigilancia de los ciudadanos y la capitulación de cuentas. Debido a ello, las entidades usan este tipo de canal para poder dar información a la población acerca de todos los actos de gestión que sean de carácter administrativo interno y que a su vez dicha información genere un incremento de los niveles de confianza logrando que las entidades fiscalizadoras puedan ejercer sus funciones de manera más competente y efectivas.

Es deseable que este sistema sea implementado por todas las instituciones públicas para poder gozar de los grandes beneficios de su implementación. Debido a esto, el TUO de la Ley ha visto por conveniente establecer que cada entidad pueda designar a un



responsable del Portal Estándar. El RPT cumple las funciones de implementación y administración, las cuales son distintas ya que se debe reunir información relevante y esta debe ser obtenida mediante coordinación y colaboración con los funcionarios públicos que poseen dicha información en cada unidad orgánica de dicha entidad.

Así mismo, el TUO de la Ley pone como requerimiento importante, que las funciones ejercidas por el RPT no sean limitadas a dar actualización al portal, sino además que la información otorgada debe ser brindada de forma clara y precisa logrando que la ciudadanía pueda tener una correcta interpretación exenta de terminología complicada y estructuras gramaticales difíciles. Se debe publicar información sencilla dar efecto sobre la calidad de la misma y elaborar un documento glosario con términos técnicos utilizados entre otros que faciliten su lectura.

El RPT debe verificar que la información cumple con ser veraz, completa y actualizada ya que el Portal de Transparencia Estándar posee un carácter y valor oficial. Queda bajo responsabilidad del RPT y la del funcionario que posee la información que lo dicho se cumpla.

Por otro lado, el RPT posee obligaciones que son llevadas por un perfil calificado para el cumplimiento de las actividades. También, debe contar con habilidades que puedan facilitar la publicación de información: de tal modo que los funcionarios se vean en un escenario favorable para dar cumplimiento a los requerimientos que están en el TUO de la Ley.

La investigación y la examinación del perfil resultan fundamentales para un adecuado diagnóstico situacional de los RPT. El detectar condiciones en las que el RPT ejerce funciones, permite elaborar una directriz que represente el desempeño del cargo funcionalmente. La examinación del perfil engloba cuatro aspectos:

- Las competencias que posee.
- La unidad orgánica a la que pertenece.

- Los recursos con los que se disponen para gestionar de la mejor manera el Portal de Transparencia Estándar.
- Las condiciones laborales y funcionales en las que ejerce sus funciones.

Para que los RPT puedan trabajar de forma eficiente y cumplan con sus obligaciones, deben contar con favorables condiciones laborales; las cuales están definidas a partir la modalidad contractual, el régimen laboral y la exclusividad de ejercicio en su función.

Es por ello, que el TUO de la Ley y el mismo Reglamento de Ley establecen que se debe designar a un funcionario que cumpla con las funciones que demanda el Portal de Transparencia Estándar. Las labores a ejercer son permanentes, por ello el RPT debe tener una contratación con las mismas formalidades.

En la supervisión de las modalidades de contratación se examinó que los regímenes laborales de los RPT se encuentran reglamentados por el Decreto Legislativo N° 276, el Decreto Legislativo N° 728 o el Decreto Legislativo N° 1057 (régimen CAS). Este tipo de contratación permite que los RPT puedan tener una estabilidad laboral. El tipo de régimen que tengan afectara en la seguridad y confianza para desempeñar el cargo, de ese modo es importante que los RPT posean mayores incentivos y mejoras en sus condiciones laborales para poder tener una mejor aproximación a ejercer de manera eficaz sus funciones y obligaciones que demanda la normativa de acceso a información de carácter público y la transparencia.

Resulta fundamental para el RPT poseer conocimientos actualizados sobre diversas normas en relación al acceso a información de carácter público y transparencia; esto debido a que la actualización continua por medio de programas de capacitación mejora el desempeño laboral, generando que el RPT tenga una realización personal y profesional, además de ejercer un mejor servicio ciudadano.

El análisis de las capacitaciones impartidas, cuestiono si están poseen un enfoque específico de las normas y del módulo de gestión de portales, además de los procedimientos de responsabilidades, información y posibles sanciones.

El origen de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública se fundamenta dentro del gobierno de Alejandro Toledo, constituyendo ser hecho clave en el camino por garantizar un derecho ciudadano, es decir, ser informado, creándose así la Ley 27806 la que se hizo pública el 03/08/2002, y entró en vigencia desde el primer mes del 2003.

Esta ley poseía muchos aspectos buenos, pero se insertó determinadas limitaciones que llevaron a la Defensoría del Pueblo a poner acción de inconstitucionalidad en contra de ciertos dispositivos. Consecuencia a los cuestionamientos diversos, el Congreso de la República decidió reformar la ley para que el Tribunal Constitucional no la declare inconstitucional.

Todos los esfuerzos han hecho que esta norma fomente en la ciudadanía su acceso a la respectiva información y que exista transparencia en los entes de carácter público. Es por ello que numerosas de sus disposiciones son detalladas ya que se ha tratado de limitar una cultura de secretismo amparada en la poca claridad y precisión de sus normas.

Es por ello, que muchas de las disposiciones son detalladas ya que se ha tratado de dar impedimento a la “cultura del secreto” y que no pueda apoyarse en normas poco claras e imprecisas.

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) creó a nivel nacional un programa de incentivos para que las gestiones municipales puedan mejorar. El programa amparado bajo la Ley N° 29332 y sus modificatorias, tiene como objetivo poder proveer de recursos a las diferentes municipalidades para que puedan establecer las condiciones

básicas necesarias para generar un crecimiento sostenible y un buen desarrollo de la economía en el ámbito local. Además, por medio del programa se motiva a las municipalidades a poder trabajar por una mejora continua de sus propias gestiones.

El programa pretende dar una mejora en la recaudación de tributos municipales y a la vez mejorar la gestión de ellos para implementar y ejecutar de mejor forma los proyectos planificados que se sirvan de la inversión pública. Los proyectos deben de hacer hincapié en los ejes de la erradicación de desnutrición infantil crónica, simplificación de trámites para promover la competitividad en el ámbito local, la mejora de los servicios públicos y además la prevención de riesgo frente a desastres naturales.

En otro apartado, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, D. S. N° 004-2013-PCM, en su 4to objetivo específico contempla que las entidades públicas implementen procesos de gestión administrativa simplificada a su vez le den promoción a los mismos, con el fin de lograr dar mejoras a los procedimientos y otorgar a las empresas y ciudadanos una orientación adecuada.

En cuanto a lo que concierne a los usuarios externos de entes públicos, las políticas de simplificación podrán erradicar los costos que no son necesarios y además reducirá los obstáculos administrativos, generando finalmente que el funcionamiento de la administración pública se vea beneficiado.

En otras palabras, el objetivo es buscar de manera continua un perfeccionamiento de la eficiencia y calidad de los tramites y/o procedimientos administrativos, así como también los servicios a los cuales la ciudadanía se ve expuesto a utilizar en su día a día.

Por otro lado, el tener una administración simplificada dentro de los servicios que brinda el Estado, se convierte en un asunto de suma

importancia, por lo que, dentro de los marcos normativos y las herramientas necesarias, se plantea el uso de metodologías expresadas mediante guías y también herramientas informativas de determinación de costos y simplificación; es importante mencionar que también dentro de estos recursos, existe los manuales de atención ciudadana para un mejor trato a las personas.

En relación al desarrollo y logros para lograr una administración simplificada, los gobiernos regionales y locales han podido identificar ciertas políticas como las que se detallan a continuación:

- Dentro del TUPA se aprobó el modelo de procedimiento administrativo en cuanto a Licencia de Funcionamiento e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones para las Municipalidades Provinciales y Distritales, mediante Resolución Ministerial N° 088-2015-PCM. Por medio de este modelo, los entes públicos están habilitados a difundir un formato unificado de procedimientos, requisitos y plazos establecidos.
- Para la aprobación de métodos que determinen los costos que tienen los procedimientos administrativos y prestación de servicios, se dio la emisión de resoluciones contempladas en el marco del 44° de la Ley N.º 27444, y del DS N.º 064-2010-PCM. Por medio de esta metodología, los entes públicos están habilitados a disponer del cobro de costos reales incurridos a los administrados, además permite que se dé un seguimiento gradual de las acciones de implementación al nivel de gobierno al cual pertenezca el ente por medio de plazos de cumplimiento diferenciados y previamente establecidos. En suma, a lo mencionado, la fiscalización de la metodología podrá realizarse por medio del Estado y de los TUPA de los entes públicos
- El MEF realiza inspectorías para garantizar que se dé cumplimiento a los indicadores y control de desempeño en los

temas de simplificados de procesos. Las coordinaciones para la promoción se ven expresas en: a) la simplificación del 20% de los procedimientos administrativos y de los servicios prestados en exclusividad brindados por la Municipalidad” (Meta N.º 34 del Plan de Incentivos Municipales 2014); b) la implementación de un Proyecto Institucional para Mejorar la atención a la Ciudadanía previa autoevaluación (Meta N.º 24 del Plan de Incentivos Municipales 2015)

- En el 2015 la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, considerando que atender al ciudadano es importante y que mejorar los procesos pretende modernizar la gestión del Estado, se publicó el “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración y gestión pública”. En dicho documento, “la atención al ciudadano se logra a través de la calidad de la administración y prestación de servicios, además que todas las acciones o inacciones de los entes públicos, generan que la gestión influya en los servicios que se les otorgan a los ciudadanos.” (p.11). De la misma forma se da precisión al derecho que tienen los ciudadanos a recibir servicios de calidad cuando quieran poder realizar trámites o solicitar algún servicio.

Para tener una evaluación objetiva de la satisfacción del administrado se seguirá el Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry, que consta de cuatro dimensiones. Fiabilidad, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles, las cuales se definen como:

- Dimensión Fiabilidad: Comprendida como la capacidad de una organización para dar ejecución de un servicio de manera íntegra y diligente.
- Dimensión Seguridad: Comprendida como la capacidad de otorgar e inspirar confianza y credibilidad.

- Dimensión Empatía: Comprendida como la disposición hacia el usuario de tener un acceso sencillo y una comunicación correcta.
- Dimensión Aspectos Tangibles: Comprendida como todo aquello físico que, de una apariencia, por ejemplo, instalaciones, instrumentos, equipo y personal.

### **III. METODOLOGÍA**

Chacón (2012, pág. 27) menciona que el “método está formado por una serie de procedimientos, tanto de operaciones como de estructuras, por medio del cual se buscara obtener resultados de lo más fiables y adecuados para los trabajos de investigación, siendo el sendero ideal para cumplir con lo propuesto en la misma.”

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo básico, debido a que esta investigación estará guiada en la búsqueda de una solución a un determinado problema en base de un conocimiento preexistente. Por su parte Zorrilla (2015, pág. 43) precisa que es un “tipo de investigación aludido que esta direccionado a alcanzar un progreso de carácter científico y epistemológico que permita aumentar la teoría sin la involucración directa en escenarios particulares.” en esa misma línea Alvitres (2014, pág. 68) manifestando que “este tipo de investigación se orienta a poder encontrar una explicación frente a un determinado fenómeno factible de ser susceptible tanto en tiempo como en espacio.”

Así mismo, la presente investigación tiene un enfoque cualitativo donde se emplea la Teoría Fundamentada como diseño, que para Carrasco (2010) debe ser comprendida como aquella que esta “orientada a la obtención de resultados por medio de la aplicación de diversos instrumentos como las de entrevistas y análisis documental, lo que permitirá llegar a soluciones orientadas a darle respuesta a la problemática antes planteadas.” Por otro lado, Sandoval (2014, pág. 71) nos menciona que este tipo de diseño “puede desarrollar una teoría en base de la información que se analiza por medio del procedimiento de la investigación.”



En ese mismo proceso es necesario precisar que, según menciona Murillo (2016, pg. 25) que el diseño de la teoría se fundamenta “busca llegar a un equilibrio entre la información que se recolecto y la investigación, que esta direccionada a la obtención de un resultado, positivo o negativo, conforme fuera el caso.”

### **3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorizaciones**

Cisterna (2005), quien menciona que tanto las categorías como las subcategorías en las investigaciones cualitativas están guiadas a hacer más sencillo el proceso investigativo; es así que como primera categoría se consideró: El Servicio de Acceso a la Información en la Gestión Pública en la Municipalidad Distrital De Curgos, la cual se debe entenderse en base a la percepción que posee la población correspondiente a la Municipalidad del Distrito de Curgos – Humachuco, en base al derecho de acceso a la información de carácter público. Es así que, como parte de esta categoría se identificó dos subcategorías, la primera subcategoría directa que se enfoca a la información oportuna, a la opinión pública y participación ciudadana y con respecto a la segunda subcategoría es la relacionada a medios informativos, como la información que está en sitio web, los mecanismos para presentar reclamos, los cumplimientos con los sistemas de información, y el acceso a la información.

Una segunda categoría del presente trabajo de investigación, se relacionó con la satisfacción del administrado, los mismos que deben ser entendidos como el nivel de relación que se da entre las expectativas que tiene el usuario hacia la atención demandada y la percepción recibida de atención del personal de municipalidad del distrito de Curgos – Huamachuco, como parte de las subcategorías son los casos donde sí se encontró la información y la otra los Casos donde no se encontró la información.

En el anexo N° 01 de la presente investigación se consignó la matriz de categorización.

### **3.3. Escenario de estudio**

“La investigación jurídica motiva en el estudiante a ubicar información relevante, haciéndose necesaria usar de forma eficaz herramientas básicas con la finalidad de reconstruir conceptos importantes propios del derecho y de la realidad socio-jurídica, facilitando de esa forma la comprensión del tema planteado, por medio de una estimulación creativa de los trabajos realizados” (Álvarez, 2008).

La investigación se realizó en el distrito de Curgos, departamento de La Libertad; específicamente dentro de la Municipalidad Distrital De Curgos – Huamachuco.

### **3.4. Participantes**

Se trabajará con una población total de 7 administrados que han accedido a la información pública de la Municipalidad de Curgos – Huamachuco.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El presente estudio hizo uso de la técnica de la entrevista y el cuestionario para poder recolectar los datos, la misma que debe ser entendida como los medios que involucran la participación de una persona calificada por el contexto del empleo de las preguntas a los participantes de la presente investigación. (Hernández; Fernández & Baptista, 2014, pg. 239).

En ese mismo procedimiento es que es preciso mencionar que el instrumento que se utilizó con la técnica antes mencionada fue el cuestionario de entrevista, el mismo que tiene que ser entendido como aquel medio por el cual se va a lograr recolectar la información para percibir de forma completa el problema materia de estudio (Ibídem).

### **3.6. Procedimiento**

En base al método científico el presente estudio comenzó con la identificación del problema, luego de realizar el análisis y selección del soporte teórico para las categorías establecidas, luego se procedió a la construcción del instrumento realizando para el mismo proceso de validez y confiabilidad de abogados expertos en el tema, posteriormente se realizó la gestión con la Municipalidad Distrital De Curgos – Huamachuco. Para dar cumplimiento a los objetivos específicos se hizo uso de una guía de entrevista, en razón de los administrados y una matriz de análisis documentario.

Una vez recolectado los datos necesarios, se ordenó todo en una matriz de información, con la principal finalidad de realizar un análisis adecuado, para poder resolver las interrogantes previamente planeadas. Se realizó también una triangulación de los datos obtenidos para generar una discusión de resultados comparándolos con teorías y trabajos previos.

### **3.7. Rigor científico**

En lo que respecta los instrumentos para recolectar datos, estos fueron evaluados por tres expertos en la línea de investigación, quienes pudieron dar su conformidad y validación respectiva, lo que motivo a que se tenga por cumplido con el rigor científico, el mismo que estuvo comprendido por una consistencia lógica y de transferibilidad; teniendo coherencia en la redacción (Hernández et al, 2014).

Así mismo que se ha cumplido con la credibilidad requerida. Al respecto se precisa que esta se determina por medio del juicio de expertos en el tema; es decir, se determina si los ítems que forman parte de cada una de las variables terminan siendo pertinentes (Tamayo, 2008).

### **3.8. Método de análisis de datos**

Como menciona Hernández et al. (2014, pág. 393) que considera que, dentro de las investigaciones y estudios de tipo cualitativa, el análisis de los datos dentro de las mismas pueden ser su lado más complicado. Y, al no existir un buen consenso entre los investigadores debido a la existencia de varios protocolos propuestos es que se logra a considerar el análisis dentro de tres subprocesos que están entrelazados entre sí para poder llevar a cabo dicha actividad. El presente estudio cuenta con un método de análisis de datos que se hizo mediante las técnicas y metodologías cualitativas, en base del método hermenéutico que tiene en la observación de una problemática real para poder arribar a una solución favorable y el método inductivo que sirvió de apoyo a las premisas antes planteadas para llegar a la conclusión final, la cual contó con 3 subprocesos, que fueron los siguientes: El primero, se realizó con la reducción de datos, mediante la cual se pudo dar una selección anticipada de la información materia de nuestra investigación. Luego, se realizó la presentación de datos, orientada a la presentación estructurada de la información útil. Al final se realizó la elaboración y verificación de las conclusiones, por medio del uso de una serie de técnicas que sirvieron para poder extraer significados de los datos e información recopilada durante nuestra investigación.

### **3.9. Aspectos éticos**

La investigación ha sido elaborada bajo una base sólida en valores y un rango amplio de aspectos éticos, la idea primaria fue concebida de forma original por el autor y evitando cualquier intento de copia con respecto a la idea originaria del tema de investigación, la misma que se reforzó con un estudio del tema de forma detallada y paralelamente el estudio de otros autores relacionados al tema, respetando y considerando dichos aportes.

Asimismo, para las entrevistas y participación de los administrados, se tuvo un consentimiento, así como la reserva de la información obtenida, todo será con respecto a los derechos de privacidad.

Se usó las normas APA 7ma. Edición 2019, así como el Manual de referencia estilo APA del fondo editorial UCV, garantizando el respeto de la autoría de todo el material de consulta empleado en este trabajo.

Se usó las normas establecidas por la universidad en relación a las líneas de investigación (RCU N° 0103-2018-UCV) y a los formatos que exige la institución para darle formalidad al proceso de investigación respetando los lineamientos institucionales.

#### IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN

Para el análisis de los resultados se han entrevistado a los administrados y se ha realizado un análisis documental de sus solicitudes:

En cuanto al **objetivo 1** “Examinar las solicitudes que fueron atendidas y como ellas permitieron la satisfacción del administrado”, se ha analizado la siguiente tabla:

**Tabla 1:** Solicitudes que fueron atendidas y que permitieron la satisfacción del administrado.

Solicitud	Fecha de Solicitud	Sumilla	Atención de la solicitud	Forma de Atención	Medida adoptada para dar respuesta a la solicitud	Satisfacción del usuario
Copias de contratos de los funcionarios públicos.	14.03.2019	El administrado solicita los contratos de los funcionarios públicos de la Municipalidad de Curgos de	Si se atendió la solicitud.	La solicitud atendió el área de Recursos Humanos.	Según la Ley 27806 de Transparencia y Acceso a la información pública en el artículo 15°, menciona que las copias de contratos de los funcionarios públicas no está en las excepciones al ejercicio de derecho de información, por lo tanto si	Si se logró una satisfacción del usuario ya que el área de Recursos Humanos respondió su solicitud.

		los regímenes laborales D.L. 1057, D.L. 276, D.L. 728 -03-97-TR			se tiene que facilitar la información en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles por un funcionario según el artículo 14° que este caso para documentación de D.L. 1057, D.L. 276, D.L. 728 -03-97-TR tiene que ser el área de Recursos Humanos que proporcione la Información.	
Copias de los Instrumentos de Gestión: ROF, MOF CAP.	17.06.2019	El administrado solicita las copias de los instrumentos de gestión ROF, MOF y CAP de la	Si se atendió la solicitud.	La solicitud la atendió el área de Secretaria General.	Según la Ley 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el artículo 15°, menciona que las copias de los Instrumentos de Gestión: ROF, MOF CAP no está en las excepciones al ejercicio	Si se logró una satisfacción del usuario ya que el área de Secretaria General respondió su solicitud.

		Municipalidad de Curgos.				de derecho de información, por lo tanto si se tiene que facilitar la información en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles por un funcionario según el artículo 14° que este caso para documentación relacionada a la Ley 27972 tiene que ser el área de Secretaria General la que proporcione la Información.	
Copias fedateadas de las valorizaciones 1 y 2 de una obra de inversión pública.	22.10.2019	El administrado solicita las copias fedateadas de las valorizaciones 1 y 2 de una	Si se atendió la solicitud.	La solicitud la atendió el área de Obras.	Según la Ley 27806 de Transparencia y Acceso a la información pública en el artículo 15°, menciona que las copias fedateadas de las valorizaciones 1 y 2 de una obra no está en las excepciones al ejercicio de	Si se logró una satisfacción del usuario ya que el área de Obras respondió su solicitud.	



		obra de inversión pública de la Municipalidad de Curgos.			derecho de información, por lo tanto si se tiene que facilitar la información en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles por un funcionario según el artículo 14° que este caso para documentación relacionada a la Ley 30225 tiene que ser el área de Obras la que proporcione la Información.	
Copia del 11.02.2020	El	Si se atendió la solicitud.	La solicitud la atendió el área de Planeamiento y Presupuesto.	Según la Ley 27806 de Transparencia y Acceso a la información pública en el artículo 15°, menciona que las copia del presupuesto designando para apoyos Sociales en la Municipalidad Distrital de Curgos para el año 2020 no está en las	Si se logró una satisfacción del usuario ya que el área de Planeamiento y Presupuesto respondió su solicitud.	
Presupuesto designando para apoyos Sociales en la Municipalidad Distrital de Curgos para el año 2020	administrado solicita las Copia del Presupuesto designando para apoyos Sociales en la Municipalidad					

Distrital de  
Cargos para  
el año 2020  
de la  
Municipalidad  
de Cargos.

excepciones al ejercicio de  
derecho de información, por  
lo tanto si se tiene que  
facilitar la información en un  
plazo no mayor de siete (7)  
días hábiles por un  
funcionario según el artículo  
14° que este caso para  
documentación relacionada  
a la Ley 27972 tiene que  
ser el área de Planeamiento  
y Presupuesto la que ha  
proporcionado dicha  
información.

Solicita el 23.04.2020	El Plan de trabajo y Avance del Plan frente al Covid-19	El administrado solicita Copia el Plan de trabajo y Avance del	Si se atendió la solicitud.	La solicitud la atendió el Comité de Seguridad y Salud en el	Según la Ley 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el artículo 15°, menciona que el Plan de trabajo y Avance del Plan frente al Covid-19	Si se logró una satisfacción del usuario ya que el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo respondió su solicitud.
------------------------	---	--	-----------------------------	--	--	--

---

Plan frente al  
Covid-19 de  
la  
Municipalidad  
Distrital de  
Curgos.

trabajo.

no está en las excepciones al ejercicio de derecho de información, por lo tanto si se tiene que facilitar la información en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles por un funcionario según el artículo 14° que este caso para documentación relacionada a la Ley 27972 tiene que ser el Comité de seguridad y trabajo (comité Covid-19) que ha proporcionado dicha información.

---

**COMENTARIO:** Se pudo determinar que se dio la satisfacción al administrado debido a que, en base a los datos recolectados y procesados de la aplicación de análisis documentario, se hace referencia a que los administrados dieron por resuelta su solicitud y mostraron satisfacción con los plazos de entrega estipulados por ley. Cabe mencionar que las solicitudes generadas, requerían acceso a la información pública a diversas oficinas de la municipalidad, requiriendo desde contratos de funcionarios hasta planes de protocolo COVID-19; se precisa que todas las solicitudes fueron resultas; haciendo referencia a los protocolos que los administrados

---

tuvieron que realizar para poder generar su solicitud, se concluyó que la atención y los procedimientos fueron los correctos ya que sus solicitudes no solo fueron resueltas de forma exitosa, sino que además la información requerida fue la adecuada.

*Fuente: Análisis documentario de las solicitudes de los administrados*

En cuanto al **objetivo 2** “Examinar casos en donde no se logró la entrega de la información mediante el acceso a la información pública en la Municipalidad de Curgos Huamachuco y por lo tanto no se logró la satisfacción del administrado.”, se ha analizado la siguiente tabla:

**Tabla 2** Solicitudes que no fueron atendidas y que no permitieron la satisfacción del administrado.

<b>Solicitud</b>	<b>Fecha de Solicitud</b>	<b>Sumilla</b>	<b>Atención de la solicitud</b>	<b>Forma de Atención</b>	<b>Medida por el cual no se logró la atención de la solicitud.</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Solicita copia el Presupuesto Institucional de Apertura de la Identidad (PIA)	18.05.2020	El administrado solicita el Presupuesto Institucional de Apertura de la Identidad (PIA)	No fue atendida.	El área de Planeamiento y Presupuesto, no pudo completar la solicitud.	Según la Ley 27806 de Transparencia y Acceso a la información pública en el artículo 15°, menciona que el Presupuesto Institucional de Apertura de la Identidad (PIA) no está en las excepciones al ejercicio de	No se logró la satisfacción del usuario ya que el administrado no dejó ni celular ni un e-mail para que el área de Planeamiento y presupuesto pueda

derecho de información, por dar respuesta a su lo tanto si se tiene que solicitud. facilitar la información en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles por un funcionario según el artículo 14° que este caso para documentación relacionada a la Ley 32084 tiene que ser el área de Planeamiento y Presupuesto la que tiene que proporcionar dicha información, pero el Administrado no dejó en su solicitud su teléfono ni correo para comunicarse el resultado de su solicitud.

Solicita copias de las Bases Administrativas	28.02.2020	El administrado Solicita copias	No fue atendida.	El área de Recursos Humanos, no	Según la Ley 27806 de Transparencia y Acceso a la información pública en el	No se logró la satisfacción del usuario ya que se le
--	------------	---------------------------------	------------------	---------------------------------	---	--

<p>del Proceso de Selección CAS - 2020</p>	<p>de las Bases Administrativas del Proceso de Selección CAS – 2020 de la Municipalidad de Curgos.</p>	<p>pudo completar la solicitud.</p>	<p>artículo 15°, menciona que los procesos de selección CAS no está en las excepciones al ejercicio de derecho de información, por lo tanto si se tiene que facilitar la información en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles por un funcionario según el artículo 14° que este caso para documentación relacionada a la D.L. 1057 tiene que ser el área de Recursos Humanos la que tiene que proporcionar dicha información, pero se le comento al administrado que la Información se encuentra colgada en la página</p>	<p>indico al administrado que toda esa información estaba en la página web de la Municipalidad de Curgos.</p>
--	--	-------------------------------------	---	---

					institucional de la Entidad.				
Solicita el acta y el Acto Administrativo que aprueba el Presupuesto Participativo - 2020	17.12.2019	El administrado solicita el acta y el Acto Administrativo que aprueba el Presupuesto Participativo – 2020 de la Municipalidad de Curgos.	No fue atendida.	El área de Planeamiento y Presupuesto, no pudo completar la solicitud.	Según la Ley 27806 de Transparencia y Acceso a la información pública en el artículo 15°, menciona que Solicita el acta y el Acto Administrativo que aprueba el Presupuesto Participativo – 2020 no está en las excepciones al ejercicio de derecho de información, por lo tanto si se tiene que facilitar la información en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles por un funcionario según el artículo 14° que este caso para documentación relacionada a la Ley 32084 tiene que ser el área de Planeamiento y	No se logró la satisfacción del usuario ya se le indico al administrado que a raíz de los protocolos COVID-19 no se pudo realizar ninguna de las actividades de participación ciudadana como el presupuesto participativo.			

---

Presupuesto la que tiene que proporcionar dicha información, pero no se puede proporcionar dicha información debido a la pandemia del covid-19, se prohibido toda reunión, por lo que se encuentra pendiente en su realización.

---

**COMENTARIO:** Las solicitudes no se atendieron por falta de protocolos de la institución o una deficiencia del servidor público, sino porque algunos administrados no dejaron los datos correspondientes para que se les pueda atender la solicitud, igualmente algunos fueron guiados para obtener la información mediante la página web y otros administrados solicitaban información que por factores de COVID-19, la municipalidad no las tenía.

---

*Fuente: Análisis documentario de las solicitudes de los administrados*



En cuanto al **objetivo 3** “Evaluar la implementación de directivas y medios informativos sobre los procedimientos y normas sobre el acceso a la información pública en el portal institucional”, se ha analizado las siguientes tablas:

**Tabla 3:** Directiva para satisfacer los administrados.

<b>Pregunta 1.- A su parecer: ¿cuál sería una directiva adecuada que permita facilitar el acceso de la información al administrado dentro de la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?</b>			
<b>entrevistado 1</b>	<b>entrevistado 2</b>	<b>entrevistado 3</b>	<b>entrevistado 4</b>
Una directiva adecuada sería simplificar los procesos en lo que sea posible para facilitar el trámite y acceso a la información.	Una directiva que no exista mucha burocracia dentro de la Municipalidad, porque esto ayudaría a que las solicitudes presentadas por la población sean atendidas en menos tiempo.	Sería una directiva adecuada la eliminación de tiempos o en su manera de reducción de plazos para poder atender con mayor rapidez y precisión nuestras solicitudes	Una norma que regule los procedimientos y los plazos para otorgar el acceso a la información pública.
<b>entrevistado 5</b>	<b>entrevistado 6</b>	<b>entrevistado 7</b>	
Una norma que sea rápida y transparente.	Una directiva dando simpleza a los procesos y procedimientos.	Disponer de un área específica para brindar información al ciudadano y a la vez se le pueda orientar con información transparente y rápida.	

---

**COMENTARIO:** Según los datos recolectados de la aplicación de las entrevistas realizadas a los administrados, se llegó a la conclusión que tanto los entrevistados 1, 2,3, 4, 5, 6 y 7 consideraron que si sería bueno una directriz para los procesos de acceso a la información pública considerando simplificar los procesos, la burocracia para que la satisfacción del administrado sea gracias a la rapidez y a la eficiencia con las que se atienden las solicitudes cumpliendo los plazos y siendo administrados por el área correcta.

---

*Fuente: Entrevistas aplicadas a los administrados*

---

**Tabla 4:** Protocolos de acceso a la información.

---

**Pregunta 2.- ¿Crees que los protocolos de acceso a la información ayudan a todos los administrados a resolver sus solicitudes?**

---

<b>entrevistado 1</b>	<b>entrevistado 2</b>	<b>entrevistado 3</b>	<b>entrevistado 4</b>
Si, al dar seguimiento de las solicitudes se brinda la información necesaria.	Si, ya que permiten a tener seguimiento concreto sobre las solicitudes presentadas.	Ahora en la municipalidad los protocolos que se usan para poder obtener acceso son muy burocráticos y no cuentan con un sistema de expedientes para poder tener un mayor alcance de donde estén los documentos solicitados.	No, porque no siempre son resueltos las solicitudes o a veces tarda mucho.
<b>entrevistado 5</b>	<b>entrevistado 6</b>	<b>entrevistado 7</b>	

No siempre, ya No, hay Si, aunque a veces el tiempo de que algunas personas que brindar información suele demorar. personas por no tienen el tiempo en resueltas sus que demora ya solicitudes. no le dan seguimiento.

**COMENTARIO:** Según los datos recolectados de la aplicación de las entrevistas realizadas a los administrados, se llegó a la conclusión que tanto los entrevistados 1, 2 y 7 consideraron que si son correctos los protocolos de atención para el acceso de la información pública, ya sus solicitudes fueron atendidas y dieron la información correcta, sin embargo los entrevistados 3, 4, 5 y 6 consideraron que no son correctos los protocolos de acceso a la información pública ya que no cuentan con un sistema de expedientes adecuado, se tardan más de los plazos establecidos y muchos de los servidores no dan un seguimiento adecuado.

*Fuente: Entrevistas aplicadas a los administrados*

**Tabla 5:** Participación ciudadana.

<b>Pregunta 3.- ¿Crees que existe una buena participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?</b>			
<b>entrevistado 1</b>	<b>entrevistado 2</b>	<b>entrevistado 3</b>	<b>entrevistado 4</b>
No, en su mayoría falta conocimiento.	No, la población de Curgos en su mayoría es muy reacios a participar.	No, ya que los pobladores a veces desconocen de muchos temas administrativos y no toman participación mayor	No, porque no siempre saben.

---

en esta.

---

<b>entrevistado 5</b>	<b>entrevistado 6</b>	<b>entrevistado 7</b>
No, porque se desconoce	No, por la falta de conocimiento.	No, porque se desconoce que se puede intervenir

---

**COMENTARIO:** Según los datos recolectados de la aplicación de las entrevistas realizadas a los administrados, se llegó a la conclusión que tanto los entrevistados 1, 2,3, 4, 5, 6 y 7 consideraron que no existe una buena participación ciudadana en Curgos por diferentes motivos, por ejemplo, la falta de conocimiento de espacios de participación y la falta de motivación de los vecinos en actividades de participación ciudadana.

---

*Fuente: Entrevistas aplicadas a los administrados*

**Tabla 6:** Directiva que incentiva la participación del ciudadano.

---

**Pregunta 4.- ¿Cuál sería su opinión acerca de una directiva que incentive la participación del ciudadano en la generación de canales de acceso a la información pública?**

---

<b>entrevistado 1</b>	<b>entrevistado 2</b>	<b>entrevistado 3</b>	<b>entrevistado 4</b>
Es una buena opción, así los ciudadanos tendríamos mayor participación y acceso a la información pública.	Sería una excelente idea, ya que los ciudadanos tenemos derecho a participar y tener acceso a la información pública.	Una directiva que incentive la participación sería la capacitación y el uso adecuado a estos medios de información pública.	Sería bueno, ya que de esa manera puede tenerse acceso a la información pública de una manera más rápida y transparente.

---

<b>entrevistado 5</b>	<b>entrevistado 6</b>	<b>entrevistado 7</b>
Me parece que es bueno, pero que sea rápida y transparente.	Es buena idea, casi todos los administrados podrían participar.	Sería bueno, pero primero se debería informar a la comunidad sobre la directiva ya que muchos desconocen el acceso a la información pública.

**COMENTARIO:** En base a los datos recolectados de la aplicación de las entrevistas realizadas a los administrados, se llegó a la conclusión que tanto los entrevistados 1, 2,3, 4, 5, 6 y 7 consideraron que, si sería buena idea generar directrices que involucren a los ciudadanos a participar más en este tipo eventos, así mismo, comentaron que es necesario capacitar a la comunidad para que puedan participar en estas actividades.

*Fuente: Entrevistas aplicadas a los administrados*

**Tabla 7:** La página web brinden la información de manera idónea.

<b>Pregunta 5.- ¿Considera usted qué la información que se tiene en la página web de la Municipalidad distrital de Curgos – Huamachuco brinda la información de manera idónea? ¿Por qué? ¿Qué haría para mejorarla?</b>			
<b>entrevistado 1</b>	<b>entrevistado 2</b>	<b>entrevistado 3</b>	<b>entrevistado 4</b>
No, mejoraría haciendo distribución de acuerdo a la información subida, para que sea más fácil su ubicación.	No, porque no son claros para poder tener el acceso adecuado, se haría una capacitación de un tutorial como usa la página.	No, porque le falta implementar más opciones para el seguimiento concreto de las solicitudes presentadas, lo mejoraría implementando con mayores opciones la página	Si es bueno, pero debería mejorar, en la actualidad sobre la coyuntura que venimos y como están usando los gastos y las acciones.

---

web.

---

<b>entrevistado 5</b>	<b>entrevistado 6</b>	<b>entrevistado 7</b>
No, ya que la información que se tiene que saber no está en la página y falta.	No, falta información importante en la página.	Si, las ocasiones que use la página me quede satisfecho.

---

**COMENTARIO:** Según los datos recolectados de la aplicación de las entrevistas realizadas a los administrados, se llegó a la conclusión que tanto los entrevistados 4 y 7 consideraron que si es correcta la información que se encuentra en la página web, ya que pudieron solucionar sus dudas, sin embargo los entrevistados 1, 2, 3, 5 y 6 consideraron que la página web no tiene la información necesaria de acceso público y tampoco muchos usuarios están con las capacidades de gestionar de manera autónoma las páginas web instituciones del estado, solicitando capacitaciones y tutoriales de uso.

---

*Fuente: Entrevistas aplicadas a los administrados*

**Tabla 8:** Acciones a tomar por la Municipalidad.

**Pregunta 6.- Luego de haber participado y/o solicitada información a la Municipalidad distrital de Curgos –Huamachuco ¿Qué acciones debería tomar la municipalidad para mejorar sus sistemas de información?**

<b>entrevistado 1</b>	<b>entrevistado 2</b>	<b>entrevistado 3</b>	<b>entrevistado 4</b>
Mejorando la atención brindada por el personal de la Municipalidad, así mismo facilitando el uso de la página web mediante tutoriales o capacitaciones.	La municipalidad debería mejorar la capacitación al personal y al ciudadano a usar su página web. Otra sería la implementación de un sistema adecuado, fácil de usar y concreto para tener acceso a nuestras solicitudes.	En primer lugar, capacitaciones a las personas que laboran en la municipalidad para que brinden una mayor referencia de las solicitudes. También mejorar la página web de esta para mayores informaciones con respecto a sus trámites.	Primero se debería clasificar la información con las áreas que correspondan, para que fluya la atención con más eficiencia.
<b>entrevistado 5</b>	<b>entrevistado 6</b>	<b>entrevistado 7</b>	
Mejorar la atención y luego implementar los sistemas de información.	Mejorar la atención y poder evaluar al personal, dar información sobre el proceso de plazas que tiene la autoridad de resolver la solicitud.	Se debería considerar personal exclusivo y rápido para mejorar el sistema.	

---

**COMENTARIO:** Según la información recolecta luego de la aplicación de las entrevistas a los administrados, se puede llegar a la conclusión que tanto los entrevistados 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 consideraron que es necesario mejorar el servicio de acceso a la información pública con mucho más tutoriales y capacitaciones para el administrado, potenciado la página web, mejorando la atención del servidor público y cumpliendo los plazos establecidos de entrega.

---

*Fuente: Entrevistas aplicadas a los administrados*



## DISCUSIÓN

En base al estudio realizados y el análisis de resultados que se obtuvieron por medio de la revisión del estado del arte y metodologías, se concluye que el objetivo general ha podido cumplirse, debido a que se logró el análisis de la satisfacción del administrado cuando desea acceder a un tipo de información pública y por consiguiente se analizó las ocasiones en donde el administrado no pudo obtener una respuesta satisfactoria a su solicitud por parte de la Municipalidad de Curgos.

En primer lugar, en base al **Objetivo General: “Analizar la manera en que el servicio del acceso a la información en la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Curgos permite la satisfacción del administrado, 2020”**, se puede determinar que se dio por cumplido, las bases de dicha premisa que se detallan a continuación. Los datos recolectados mediante el análisis documentario según las Tablas 1 y 2 se observa que la mayoría de los administrados realizan solicitudes de obtención de información hacia las diferentes oficinas de la municipalidad o que requieren información en base a la Ley N° 27806 de Transparencia y Acceso a la información pública en el artículo 15°, no se encuentra dentro de las excepciones para no dar cumplimiento a lo solicitado. Por lo tanto, las solicitudes fueron resueltas en un plazo no mayor de 7 días hábiles y dando cumplimiento a lo que el artículo 14° estipula en cuanto a plazos. Por otro lado, también se refleja que aquellas solicitudes que no fueron resueltas por diversas circunstancias, fueron remitidas al administrado a detalle con una debida justificación de no haber sido atendida. Este punto fue debidamente analizado mediante el objetivo específico N° 2 de la presente investigación y que se ha detallado más adelante. Estos resultados son respaldados por las conclusiones que dio Chambi (2013) en su investigación titulada “Carencia de transparencia en información otorgada por gobiernos locales y fiscalización insuficiente del estado en Puno” donde mencionaba que “Los servidores y funcionarios públicos deben gestionar de forma transparente el servicio que otorgan a la ciudadanía y estar

prestos a ser fiscalizados por la misma”. Parte de la satisfacción de los administrados fue también por la gestión de los servidores públicos ya que la información fue entregada en los siete (7) días hábiles. Estas conclusiones se ven reflejados por Marcella y Baxter (1999) que mencionaron que la información de carácter público “es para el ciudadano, elaborada sobre o por el gobierno nacional, regional o local, departamentos gubernamentales o sector público organizado que tuviera valor para todos los ciudadanos”.

En lo concerniente al **primer objetivo específico: “Examinar las solicitudes que fueron atendidas y como ellas permitieron la satisfacción del administrado”**, se puede determinar que se dio cumplimiento del mismo, debido a que, en base a los datos recolectados y procesados de la aplicación de análisis documental, y que están expresados en la Tabla 1, se hace referencia a que los administrados dieron por resuelta su solicitud y mostraron satisfacción con los plazos de entrega estipulados por ley. Cabe mencionar que las solicitudes generadas, requerían acceso a la información pública a diversas oficinas de la municipalidad, requiriendo desde contratos de funcionarios hasta planes de protocolo COVID-19; se precisa que todas las solicitudes fueron resueltas; haciendo referencia a los protocolos que los administrados tuvieron que realizar para poder generar su solicitud, se concluyó que la atención y los procedimientos fueron los correctos ya que sus solicitudes no solo fueron resueltas de forma exitosa, sino que además la información requerida fue la adecuada. Los protocolos que siguieron los servidores públicos para brindar la información fue bajo los aspectos de la ley N° 27806 y respaldada por la investigación de Hernández (2010) titulada “La evolución y solidificación del derecho de acceso a la información en una generación nueva” que menciona que los procedimientos jurídicos que guarden relación con información que es pública, facultan a que un ciudadano tenga el derecho hacia un acceso a información; así mismo, aquellos países que ejerzan democracia, están en el deber de garantizar el derecho de acceso a la información para

permitir una transparencia que pueda facilitar la obtención de información a través de entes de carácter público. Asimismo, León (2008), refiere que mediante la transparencia se da inicio a la que información burocrática y de organizaciones políticas, puedan estar expuestas a la población y en donde por medio de la difusión se reduce los costos que conlleva el acceso de información y eso genera la satisfacción del administrado.

En lo concerniente al **segundo objetivo específico: “Examinar casos en donde no se logró la entrega de la información mediante el acceso a la información pública en la Municipalidad de Curgos - Huamachuco y por lo tanto no se logró la satisfacción del administrado”**, se puede determinar que si se dio cumplimiento ya que según lo expresado en la Tabla 2 las solicitudes no se atendieron por falta de protocolos de la institución o una deficiencia del servidor público, sino porque algunos administrados no dejaron los datos correspondientes para que se les pueda atender la solicitud, igualmente algunos fueron guiados para obtener la información mediante la página web y otros administrados solicitaban información que por factores de COVID-19, la municipalidad no las tenía. Se puede deducir que parte de la insatisfacción del administrado es no conocer de manera efectiva el protocolo de acceso a la información pública, pero si tenían la intención de capacitarse y asistir a eventos de participación ciudadana como lo dijo Niemeyer (2006) en su investigación “Participación ciudadana y su desarrollo en los mecanismos de control social dentro de las gestiones públicas de la Municipalidad Distrital de Comas, Lima, Perú” que si existía una motivación por parte de los pobladores a servir a los demás; sin embargo, su nivel de información era bajo; refirieron además que existe falta de capacitación de los procesos debido a que no se emplea un lenguaje claro. Así también lo dijo Asenjo (1984) el acceso a la información de carácter público, expresa un derecho relacionado ampliamente a la de información. Lo cual debe de tomarse en consideración de forma relevante ya que dicho derecho contempla que el ciudadano tiene que la capacidad de solicitar, recibir, hacer uso y difundir

la información que posee de forma cumpliendo los requisitos burocráticos que son necesarios para poder acceder a esa información.

Finalmente tenemos nuestro **tercer objetivo específico**: **“Evaluar la implementación de directivas y medios informativos sobre los procedimientos y normas sobre el acceso a la información pública en el portal institucional”**, dicho objetivo si se cumplió, en base se muestra según las Tablas N° 3, 4, 5, 6, 7 y 8 que hace referencia a la implementación de directivas y participación ciudadana para el acceso de información pública. Según la información recolectada en base a los datos de la aplicación de las entrevistas realizadas a los administrados, se pudo llegar a la conclusión que todos los administrados consideraron que, si sería bueno una directriz para los procesos de acceso a la información pública considerando simplificar los procesos, la burocracia para que la satisfacción del administrado sea gracias a la rapidez y a la eficiencia con las que se atienden las solicitudes cumpliendo los plazos y siendo administrados por el área correcta. Lo antes expuesto se encuentra respaldado por la investigación de Reyes (2006) titulada “El Acceso a la Información Pública, un Derecho para ejercer otros Derechos”, que menciona “El Estado de manera esencial debe garantizar el acceso de información a los ciudadanos para que puedan tener un mejor manejo democrático y se permita el ejercicio del mismo para fomentar que las personas tengan una mejor participación en los intereses que le competen como sociedad.” Los comentarios de los entrevistados están comparados a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, en su 4to objetivo específico contempla que las entidades públicas implementen procesos de gestión administrativa simplificada a su vez le den promoción a los mismos, con el fin de lograr dar mejora a los procedimientos otorgando a las empresas y ciudadanos una orientación adecuada.

Igualmente consideraron que la participación ciudadana en Cargos por diferentes motivos, por ejemplo, la falta de conocimiento de espacios de

participación y la falta de motivación de los vecinos en actividades de participación ciudadana y que, si consideraron que sería buena idea generar directrices que involucren a los ciudadanos a participar más en este tipo eventos; así mismo, comentaron que es necesario capacitar a la comunidad para que puedan participar en estas actividades, y que es necesario mejorar el servicio de acceso a la información pública con mucho mas tutoriales y capacitaciones para el administrado, potenciando la página web, mejorando la atención del servidor público y cumpliendo los plazos establecidos de entrega.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Se determinó que la Municipalidad de Curgos, se basa en la Ley N° 27806 de Transparencia y Acceso a la información pública para poder cumplir con la satisfacción del administrado; de esta manera se ha generado un protocolo de atención comenzando con el área de recepción de mesa de partes de la institución y su distribución a cada área correspondiente además de cumplir los 7 días hábiles y dando cumplimiento a lo que el artículo 14° estipula en cuanto a plazos para así poder generar satisfacción del administrado.

**SEGUNDO:** Del examen de las solicitudes presentados por los administrados se determinó que según la Ley 27806 de Transparencia y Acceso a la información pública en el artículo 15°, ninguna de las solicitudes estaba estipulada en las excepciones al ejercicio de derecho de información, por lo tanto, si se tuvo que facilitar la información en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles por un funcionario según el artículo 14°.

**TERCERO:** Se determinó, que las solicitudes que no se atendieron y no generaron satisfacción del administrado no fue por la falta de protocolos de la institución o una deficiencia del servidor público, sino porque algunos administrados no dejaron los datos correspondientes de contacto para que se les pueda entregar la información que solicitaron, igualmente algunos fueron guiados para obtener la información mediante la página web y otros administrados solicitaban información que por factores de COVID-19, la municipalidad no las tenía.

**CUARTO:** Se logró identificar que los administrados consideran que si sería bueno una nueva directriz o medida normativa para los procesos que dan acceso a la información de carácter público puedan simplificar y

los procesos de sean más eficientes, así mismo eliminar la burocracia para que la satisfacción del administrado sea gracias a la rapidez y al cumplimiento de los plazos establecidos por la ley.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**PRIMERO: Al Legislador;** se le recomienda poder tener en una consideración los resultados de la presente investigación en base a poder considerar como una propuesta legislativa la modificación de la ley 27806 de especificar mejor el tiempo de entrega de la información solicitada, así como especificar qué áreas son las encargadas de atender las solicitudes.

**SEGUNDO: A la Municipalidad Distrital de Curgos** se recomienda incluir nuevos protocolos y directrices para el acceso de información pública de los administrados eliminando trámites burocráticos, así como generar mejoras a la página web, logrando que los usuarios puedan tener acceso a la información precisa sin necesidad de generar una solicitud por mesa de partes.

**TERCERO: Al administrado;** se recomienda ser activo en los eventos de participación ciudadana para así poder argumentar y dar su opinión en temas de acceso de información pública.

## **VII. PROPUESTA**

### **LINEAMIENTOS QUE REGULAN LA ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA Y LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

#### **1. OBJETIVO:**

Poder establecer los procedimientos y lineamientos que puedan regular las responsabilidades de las diversas unidades orgánicas, a fin de permitir una eficiente gestión de la transparencia de la información pública que debe publicar la Municipalidad de Curgos.

#### **2. FINALIDAD:**

Garantizar que la publicidad y el acceso de la información pública que posee la Municipalidad de Curgos, así como su entrega oportuna, dentro de los plazos establecidos, cuando la información se solicite al amparo de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y así poder difundir la cultura de transparencia respecto de la gestión de gobierno en la entidad para poder contribuir a combatir la corrupción y promoviendo la participación ciudadana para un mejor control de los actividades de la administración pública.

#### **3. ALCANCE:**

Esta directiva es de obligatorio cumplimiento para todas las unidades orgánicas de la Municipalidad de Curgos. Estas unidades orgánicas tienen que proporcionar la información que gestionan y que solicite el administrado, ya que así se podrá brindar a través del Portal de Transparencia o para atender las solicitudes de acceso a la información.

#### **4. BASE LEGAL:**

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.



- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM. que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública.
- Decreto Supremo 10 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 066-2009-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27245 - Ley de Responsabilidad y Transparencia Fiscal.
- Decreto Supremo N° 063-2010-PCM, que aprueba la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM, que aprueba la Directiva N° 00I-2010-PCM/SGP "Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las

## **5. RESPONSABILIDAD:**

Las unidades orgánicas que tengan posesión de la información que tiene que difundirse a través del Portal de Transparencia de la Municipalidad de Curgos están en la obligación de tener que cumplir esta directiva, bajo responsabilidad de los funcionarios competentes de la unidad orgánica correspondiente, quien deberá remitirla oportunamente al responsable del citado portal.

Asimismo, son los responsables de la efectividad de esta directiva los funcionarios poseedores de la información solicitada por los administrados en virtud de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, quienes son los que deben entregar la información completa y sus respectivos antecedentes, de ser el caso, a la Secretaria General dentro de los plazos legales previstos para dichos efectos.

## **6. DISPOSICIONES GENERALES:**

### **6.1 DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA:**

#### **6.1.1 Responsabilidades de las unidades orgánicas:**

Las unidades orgánicas tienen que elaborar y de la misma manera proporcionar la información, en virtud de la ley aplicable y la presente directiva. Es por eso que deberán entregar oportunamente la información que les requiera los funcionarios responsables del Portal de Transparencia de la Municipalidad de Curgos.

#### **6.1.2 Actualización del Portal de Transparencia:**

Los funcionarios responsables del Portal de Transparencia de la Municipalidad de Curgos se encargan de mantener actualizado el respectivo Portal, de acuerdo a lo indicado en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 y demás normas aplicables.

#### **6.1.3 Actualización mensual y trimestral de la información en el Portal de Transparencia Estándar:**

Se tiene que actualizar de manera mensual y/ o trimestral el Portal de Transparencia que es realizada de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, el Decreto Supremo N° 063- 2010-PCM y la Directiva N°OOI-2010-PCM/SGP, aprobada por la Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM.

Para poder validar la respectiva información que se publica en el Portal de Transparencia Estándar, los funcionarios responsables de la actualización puedan emplear cualquiera de los procedimientos propuestos:

a. Validar la respectiva información que se publica en el Portal de Transparencia de la Municipalidad de Curgos, luego de coordinar con las unidades orgánicas que tengan la información que tiene que ser publicada.

b. Enviar por e-mail o de la manera que mejor convenga, la copia de la información que se solicito para ser validada en el Portal de Transparencia Estándar, a cada gerente de las unidades orgánicas que tienen en su poder la información a efectos que se le de su conformidad, antes de los quince (15) días calendario posteriores de que se concluya cada trimestre. En el caso que los funcionarios mencionados no entreguen la conformidad tendrán que enviar la Información para ser publicada al funcionario responsable de actualizar el Portal de Transparencia, dentro del plazo antes mencionado. La información deberá ser remitida en el formato amigable, el cual podrá ser determinado por la Secretaría General. Luego de recibida la conformidad o la información que debe ser publicada, el responsable de actualizar el Portal de Transparencia procederá a difundirla antes de los veinticinco (25) días calendario posteriores de concluido el trimestre.

#### **6.1.4 Actualización de información:**

La publicación de la información señalada en el artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 se tiene que realizar de forma inmediata; por ello, los funcionarios responsables de la gestión del Portal de Transparencia tienen que coordinar con todas las unidades orgánicas para que puedan enviar la información necesaria.

## **6.2 DE LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:**

### **6.2.1 Presentación física y virtual de la solicitud de acceso a la información pública:**

Las solicitudes de acceso a la información pública de los administrados se presentan de acuerdo a lo previsto en el artículo 10 del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, pudiendo efectuarse de manera física o virtual.

En cualquiera de las formas de presentación, la solicitud de información pública tiene que ser ingresada para el seguimiento y supervisión a través de la plataforma virtual creada.

#### **6.2.2. Numeración de las solicitudes de información:**

Si las solicitudes presentadas de manera física, además del número que se le asigne, le corresponderá también un número respectivo de controles para la plataforma virtual, esto se hace a fin de permitir un mejor seguimiento y control en la atención de este tipo de solicitudes.

#### **6.2.3. Remisión de la solicitud al área poseedora de la información requerida y elaboración de la respuesta:**

Recibida la solicitud de información pública por parte del administrado, los funcionarios responsables de su entrega la remitirá a los funcionarios que posean toda la información requerida, quienes deberán responder en el plazo máximo de tres (03) días hábiles de recibida la solicitud de manera virtual o física; salvo que sea necesario un plazo adicional, para cuyo efecto deberá comunicarse a la Secretaría General, por ser la responsable de entregar la información pública dentro de los plazos establecidos.

#### **6.2.4 Sobre la información incompleta:**

Cuando la información se logre entregar de manera incompleta o no fuera la realmente solicitada, el funcionario responsable de entregar la información pública conllevará este hecho a los funcionarios o responsable del área que tiene en su poder la información solicitada, quien deberá entregarla en el plazo de dos (02) días, debiendo además explicar los motivos por las cuales no entregó la información que le fuera requerida.

#### **6.2.5 Sobre la información existente en otra unidad distinta al área donde fue solicitada:**

En caso que los funcionarios receptores de la solicitud de información pública no tuvieran la información que le es requerida, deberá conllevar este hecho a la Secretaría General en el plazo máximo de un (01) día.

#### **6.2.6 Solicitud de informe a la Gerencia de Asesoría Jurídica:**

Cuando los funcionarios poseedores de la información solicitada requieran contar con un informe legal respecto a la entrega de dicha información, podrá solicitar el informe pertinente a la Gerencia de Asesoría Legal con la debida justificación por escrito de las razones que motivarían su aparente negativa de entregar la información requerida.

En este supuesto, la Gerencia de Asesoría Legal deberá responder en el plazo máximo de un (01) día. En los casos complejos, dicho plazo podrá prorrogarse hasta por tres (03) días, lo cual deberá ser conllevado al funcionario poseedor de la información solicitada y al funcionario responsable de entregar la información pública, con el fin de observar los plazos previstos en las normativas aplicables.

#### **6.2.7 Prórroga para atender la información solicitada:**

De ser necesario un plazo adicional para dar la información al administrado, los funcionarios responsables de proporcionar la información pública le comunicarán este problema antes de los seis (06) días útiles de presentada la solicitud de acceso a la información pública. La prórroga se aplicará hasta por un plazo de siete (07) días útiles.

### **6.2.8 Trámite en caso de apelación respecto de la información solicitada:**

Si no es posible entregar la información solicitada, el administrado podrá presentar un Recurso de Apelación, el mismo que deberá ser enviado al superior jerárquico de manera inmediata, por el funcionario responsable de entregar la información.

La apelación deberá resolverse por el superior jerárquico, previo un informe legal, en un plazo que no podrá exceder de nueve (9) días útiles de presentado el recurso impugnatorio, conforme a la ley.

### **6.2.9. Información de acceso directo:**

La Municipalidad de Curgos tiene que garantizar el acceso directo e inmediato respecto de la información pública que posee, durante el horario de atención al público de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806

### **6.2.10 Reproducción y disposición final de la información solicitada:**

En los casos en los que el administrado no dé respuesta a la comunicación cursada respecto a la información solicitada, o no cumpla con pagar el costo de reproducción de la información, o habiéndolo pagando no recoja la información solicitada dentro del plazo de veinte (20) días calendario contados a partir de la fecha en que se pone a su disposición la información, se procederá a archivar la solicitud.

## **7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS y FINALES:**

7.1 La Secretaría General tendrá que supervisar por el cumplimiento de esta directiva, para lo cual cursará los requerimientos que estime conveniente.

7.2 La Secretaria General es la unidad competente para gestionar los casos de vacío o duda respecto de las aplicaciones o interpretaciones de la presente directiva.

7.3 Si los funcionarios o servidores que posean o dispongan o hayan creado las informaciones solicitadas no cumpla con remitirla dentro de los plazos establecidos. La Secretaría General tendrá que comunicar tal hecho a la Gerencia Municipal quien en el plazo máximo de veinticuatro (24) horas tendrá disponer a atención inmediata de la solicitud, bajo responsabilidad del funcionario o servidor que posee la información.

7.4 La presentación física de las solicitudes de acceso a la información pública se podrá hacer mediante los formularios aprobados por Decreto Supremo N° 072- 2003 ~PCM O por documento simple.

7.5 De conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806. La solicitud de información no implica la obligación de la Municipalidad de Cargos de poder crear o producir información con la que no cuente, ni permite que los solicitantes exijan que se efectúen evaluaciones o análisis de la información que se posee.

7.6 El derecho de acceder a los expedientes administrativos por parte de los solicitantes. Sus representantes o sus abogados, se ejerce de acuerdo a lo previsto en el artículo 160° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

7.7 La presente directiva deja sin efecto toda aquella normatividad de carácter interno que contravenga lo dispuesto en la misma.



## REFERENCIAS

- Cruz, A. (2014) “eficiencia de la gestión pública en transparencia y acceso a la información en la delegación Iztacalco, distrito Federal”. Tesis para obtener grado maestría en economía y gestión municipal. México. instituto politécnico nacional recuperada <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/14851/TESIS%20ANGELLO%20DE%20JESUS%20CRUZ%20S..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chica, J (2016) ANALISIS DEL USO DE LAS REDES sociales como herramienta de información pública y difusión de la gestión municipal del cantón Guayaquil durante el primer semestre del año 2016. Trabajo para obtener título de magister en periodismo. universidad de las Américas ecuador Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6337/1/UDLA-EC-TMP-2016-01.pdf>
- HERNÁNDEZ, G. (2010). “Tesis: El acceso a la información pública Evolución y consolidación de un derecho fundamental de nueva generación.” Universidad Carlos III de Madrid. Recuperado de: [http://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8335/Alfonso\\_Hernandez\\_Godineztesis.pdf;jsessionid=1744A74B88671B4E3099B81F8348B7AD?sequence=1](http://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8335/Alfonso_Hernandez_Godineztesis.pdf;jsessionid=1744A74B88671B4E3099B81F8348B7AD?sequence=1)
- GARCIA DE ENTERRIA, E. (1992). “Curso de Derecho Administrativo”. Madrid: Edit, Civitas,
- GONZÁLEZ MORENO, B. (2002). “El Estado Social. Naturaleza Jurídica y Estructura de los Derechos Sociales”. Madrid: Universidad de Vigo/Civitas Ediciones S.L.
- MESINAS MONTERO, F. (2007). “Guía Operativa de Jurisprudencia Laboral. Guía sistematizada de resoluciones del Tribunal Constitucional, de la Corte Suprema y de las Cortes Superiores.” Lima: Gaceta Jurídica S.A.

- Pasco Cosmópolis, M. (1999). "El principio protector en el proceso laboral".  
Revista de Iure N° 1, 77.
- PASCO COSMOPOLIS, M. (2010). "Consideraciones acerca del contrato administrativo de servicios". Laborem. N° 9/2009, 120.
- PEREZ R, J. (2004). "Estabilidad en el Empleo." Madrid: Editorial Trotta.
- PLÁ RODRÍGUEZ, A. (1998). "Los principios del Derecho del Trabajo".  
Buenos Aires: De Palma
- POTOZEN BRANCO, B. (2008). "El régimen especial de contratación administrativa de servicios. A propósito de la reciente publicación del Decreto Legislativo N° 1057." Revista Jurídica del Perú. N° 90, 165.
- PUNTRIANO ROSAS, C. (2010). "El régimen de contratación administrativa de servicios: de la rigidez del unilateralismo a la deslaborización".  
Laborem. N° 9/2009, 96.
- Sousa, O. (2010). "La experiencia de Chile en la transparencia y acceso a la información: el cambio institucional del gobierno central ante las nuevas disposiciones normativas." Universidad de Chile. Recuperado de:  
[http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-sousa\\_jo/pdfAmont/cfsousa\\_jo.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-sousa_jo/pdfAmont/cfsousa_jo.pdf)
- Montesinos, A. (2013). "Tesis: Diseño de políticas públicas sobre acceso a la información pública para minorías lingüísticas: aportes desde el derecho." PUCP. Pontificia Universidad Católica del Perú Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1669/montesinos\\_alvarez\\_yuri\\_dise%  
c3%91o\\_minorias.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1669/montesinos_alvarez_yuri_dise%c3%91o_minorias.pdf?sequence=1)
- Pereyra, N. (2008) "Propuesta de política pública de transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública de Paraguay". Tesis para grado de maestría en ciencia en administración pública México. Instituto Politécnico Nacional Recuperado  
<https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/4328/1/PROPUESTA POLITICA.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 01: Matriz de categorización

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
Acceso a la información pública y satisfacción del administrado	De qué manera el servicio del acceso a la información en la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Curgos – Huamachuco permite la satisfacción del administrado, 2020	¿Cuáles son las solicitudes que fueron atendidas y permitieron la satisfacción del administrado en la Municipalidad Distrital de Curgos?	Analizar la manera en que el servicio del acceso a la información en la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Curgos – Huamachuco permite la satisfacción del administrado, en 2020	Examinar las solicitudes que fueron atendidas y como ellas permitieron la satisfacción del administrado	Acceso a la información publica	Directas
				Examinar casos en donde no se logró la entrega de la información mediante el acceso a la información pública en la Municipalidad de Curgos Huamachuco y por lo tanto no se logró la satisfacción del administrado		Medios informativos
		¿Cuáles fueron los casos en donde no se logró la entrega de la información mediante		Evaluar la implementación de directivas y medios informativos sobre los procedimientos y estándares sobre el acceso a la	Satisfacción del administrado	Casos donde sí se encontró la información

		el acceso a la información pública en la Municipalidad de Curgos Huamachuco y por lo tanto no se logró la satisfacción del administrado?		información pública en el portal institucional.		Casos donde no se encontró la información
--	--	--	--	---	--	---

## ANEXO 02: Entrevista

### I. Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha: ..... Hora: .....

Lugar: .....

Entrevistadores:

.....

Entrevistado:

.....

Edad: ..... Género: .....

Puesto: .....

### II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

1. A su parecer: ¿cuál sería una directiva adecuada que permita facilitar el acceso de la información al administrado dentro de la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

.....  
.....

¿Crees que los protocolos de acceso a la información ayuda a todos los administrados a resolver sus solicitudes?

.....  
.....

2. ¿Crees que existe una buena participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

.....  
.....

3. ¿Cuál sería su opinión acerca de una directiva que incentive la participación del ciudadano en la generación de canales de acceso a la información pública?

.....  
.....

4. ¿Considera usted que la información que se tiene en la página web de la Municipalidad distrital de Curgos – Humachucho brinda la información de manera idónea? ¿Por qué?

¿Qué    haría    para    mejorarla?

.....  
.....

5. Luego de haber participado y/o solicitado información a la Municipalidad distrital de Curgos –Humachucho ¿Qué acciones debería tomar la municipalidad para mejorar sus sistemas de información?

.....  
.....

## ANEXO 03: Validación del instrumento por experto 01

### ANEXO

#### CARTA DE INVITACIÓN N°01

Trujillo, 14 de marzo del 2021

Sr.: Mg. Maria Eugenia Zevallos ~~Loyaga~~

Asunto: Participación en juicio de expertos para validar Instrumento de Investigación cualitativa

Nos es grato dirigirnos a ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; y respecto al asunto hacerle conocer que estamos realizando el trabajo de Investigación cualitativo titulado: EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURGOS – HUAMACHUCO Y LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN EL PERIODO 2019 – 2020 Con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

En el desarrollo de este trabajo, se contempla determinar De qué manera el servicio del acceso a la Información en la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Curgos – Huamachuco permite la satisfacción del administrado, en el periodo 2019 – 2020 por lo que se deben realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el Instrumento de evaluación de Investigación cualitativa, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona, por lo que le invitamos a colaborar con nuestra Investigación, validando en calidad de experta dicho Instrumento de evaluación.

Seguros de su participación en calidad de experta para la validación del Instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho Instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del Instrumento de Investigación

Conocedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente,

## VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

### INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

**Indicación:** Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario/ guía de entrevista o ficha de recolección de datos, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo con si la pregunta permite capturar las variables de Investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado, pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

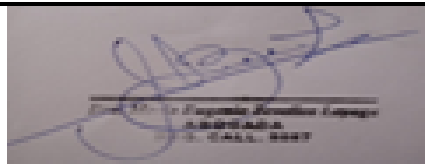
Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

.....  
.....

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Zevallos Loyaga, María Eugenia
Grado Académico	Magister
Mención	Docencia Universitaria.
Firma	



## ANEXO 04: Validación del instrumento por experto 02

### ANEXO

#### CARTA DE INVITACIÓN N°01

Trujillo, 15 de marzo del 2021

Sr.: Mg. José Aurelio Jiménez Moscol

Asunto: Participación en juicio de expertos para validar instrumento de Investigación cualitativa

Nos es grato dirigirnos a ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; y respecto al asunto hacerle conocer que estamos realizando el trabajo de Investigación cualitativo titulado: EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURGOS – HUAMACHUCO Y LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN EL PERIODO 2019 – 2020 Con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

En el desarrollo de este trabajo, se contempla determinar De qué manera el servicio del acceso a la información en la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Curgos – Huamachuco permite la satisfacción del administrado, en el periodo 2019 – 2020 por lo que se deben realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona, por lo que le invitamos a colaborar con nuestra investigación, validando en calidad de experta dicho instrumento de evaluación.

Seguros de su participación en calidad de experta para la validación del instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

Concedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente,

## VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

### INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario/ guía de entrevista o ficha de recolección de datos, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo con si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado, pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

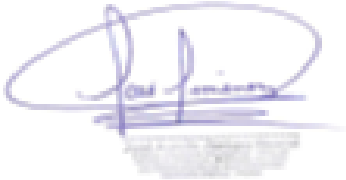
Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

.....  
.....

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	José Aurelio Jiménez Moscol
Grado Académico	Magister
Mención	Derecho penal y Procesal penal
Firma	

## ANEXO 05: Validación del instrumento por experto 03

### ANEXO

#### CARTA DE INVITACIÓN N°01

Trujillo, 15 de marzo del 2021

Sr.: Mg. Cesar Alecksei Marroquin Minaya

Asunto: Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa

Nos es grato dirigirnos a ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; y respecto al asunto hacerle conocer que estamos realizando el trabajo de investigación cualitativo titulado: **EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURGOS – HUAMACHUCO Y LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN EL PERIODO 2019 – 2020** Con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

En el desarrollo de este trabajo, se contempla determinar De qué manera el servicio del acceso a la información en la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Curgos – Huamachuco permite la satisfacción del administrado, en el periodo 2019 – 2020 por lo que se deben realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona, por lo que le invitamos a colaborar con nuestra investigación, validando en calidad de experta dicho instrumento de evaluación.

Seguros de su participación en calidad de experta para la validación del instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

Conocedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente,

## VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

### INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

**Indicación:** Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario/ guía de entrevista o ficha de recolección de datos, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo con si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado, pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado


Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

.....  
.....

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Marroquin Minaya, Cesar
Grado Académico	Magister
Mención	Derecho y Política Jurisdiccional
Firma	 César Marroquin Minaya ABOGADO C.A.A. 10456

## ANEXO 06: Entrevistas a administrados

### Entrevista y análisis documental

**Título:** EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURGOS – HUAMACHUCO Y LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN EL PERIODO 2019 – 2020

#### I. Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha: ..... Hora: .....

Lugar: .....

*Curgos*

Entrevistadores: .....

*Manuel De Jesús Babilonia Pinto*

Entrevistado: .....

*Amira Mariana Luaces Samudio*

Edad: .....

Género: *H*.....

Puesto: *Director de Gestión Educativa*

#### II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

1. A su parecer, ¿cuál sería una directiva adecuada que permita facilitar el acceso de la información al administrado dentro de la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

*Una directiva adecuada sería simplificar los procesos en la que sea posible para facilitar el trámite y acceso a información.*

2. ¿Crees que los protocolos de acceso a la información ayudan a todos los administrados a resolver sus solicitudes?

*Si, al dar seguimiento de las solicitudes se brinda la información necesaria*

3. ¿Crees que existe una buena participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

No, en su mayor parte por falta de conocimiento.

4. ¿Cuál sería su opinión acerca de una directiva que incentive la participación del ciudadano en la generación de canales de acceso a la información pública?

Es una buena opción, así los ciudadanos tendríamos mayor participación y acceso a información pública.

5. ¿Considera usted que la información que se tiene en la página web de la Municipalidad distrital de Curgos – Humachucho brinda la información de manera idónea? ¿Por qué? ¿Qué haría para mejorarla?

No, mejoraría habiendo distribución de recursos a la información subida para que sea más fácil su ubicación.

6. Luego de haber participado y/o solicitado información a la Municipalidad distrital de Curgos –Humachucho ¿Qué acciones debería tomar la Municipalidad para mejorar sus sistemas de información?

Mejorando la atención brindada por el personal de la Municipalidad, así como facilitando el uso de su página web, mediante talleres o capacitaciones.

### Entrevista y análisis documental

Título: EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURGOS – HUAMACHUCO Y LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN EL PERIODO 2019 – 2020

#### I. Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha: ..... Hora: .....

Lugar: DISTRITO DE CURGOS

Entrevistadores: MANUEL DE JESÚS BABILONIA PINTO

Entrevistado: WILSON ENRIQUE GUEJADA LOPEZ

Edad: ..... Género: M

Puesto: DOCENTE

#### II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

1. A su parecer: ¿cuál sería una directiva adecuada que permita facilitar el acceso de la información al administrado dentro de la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

Una Directiva adecuada sería que no exista mucha burocracia dentro de la Municipalidad, porque esto ayudaría a que las solicitudes presentadas por la población sean atendidas en menos tiempo.

2. ¿Crees que los protocolos de acceso a la información ayudan a todos los administrados a resolver sus solicitudes?

Sí, ya que permiten a tener un seguimiento concreto sobre las solicitudes presentadas.

3. ¿Crees que existe una buena participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

No, la población de Curgos en su mayoría son muy reacios a participar.

4. ¿Cuál sería su opinión acerca de una directiva que incentive la participación del ciudadano en la generación de canales de acceso a la información pública?

Sería una excelente idea ya que los ciudadanos tenemos derecho a participar y tener acceso a la información pública.

5. ¿Considera usted que la información que se tiene en la página web de la Municipalidad distrital de Curgos – Humachucho brinda la información de manera idónea? ¿Por qué? ¿Qué haría para mejorarla?

No, porque no son claros para poder tener el acceso adecuado; se haría una capacitación de un tutorial como usar la página.

6. Luego de haber participado y/o solicitado información a la Municipalidad distrital de Curgos –Humachucho ¿Qué acciones debería tomar la Municipalidad para mejorar sus sistemas de información?

La Municipalidad debería mejorar con capacitación al personal y al ciudadano a usar su página web.

Otra sería la implementación de un sistema adecuado, fácil de usar y un sitio para tener acceso a nuestras solicitudes.



### Entrevista y análisis documental

Título: EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA GESTION PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURGOS – HUAMACHUCO Y LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN EL PERIODO 2019 – 2020

#### I. Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha: ..... Hora: .....

Lugar: Curgos

Entrevistadores: Harold de Jesús Babilonia Tialo

Entrevistado: Socis Maribel Vera Rojas

Edad: ..... Género: F

Puesto: Ciudadana

#### II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

1. A su parecer, ¿cuál sería una directiva adecuada que permita facilitar el acceso de la información al administrado dentro de la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

Sería una directiva adecuada la eliminación de frimpas ó en su manera la reducción de plazos para poder atender con mayor rapidez y precisión nuestras solicitudes

2. ¿Crees que los protocolos de acceso a la información ayudan a todos los administrados a resolver sus solicitudes?

Ahora en la municipalidad los protocolos que se usan para obtener acceso son muy burocráticos y no cuentan con un sistema de expedientes para poder tener un mayor alcance de donde están los documentos solicitados.

3. ¿Crees que existe una buena participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

No, ya que los pobladores a veces desconocen de muchos temas administrativos y no toman participación mayor en ésta.

4. ¿Cuál sería su opinión acerca de una directiva que incentive la participación del ciudadano en la generación de canales de acceso a la información pública?

Una directiva que incentive la participación sería la capacitación y el uso adecuado a estos medios de información pública.

5. ¿Considera usted que la información que se tiene en la página web de la Municipalidad distrital de Curgos – Humachucho brinda la información de manera idónea? ¿Por qué? ¿Qué haría para mejorarla?

No, porque le falta implementar más opciones para el seguimiento concreto de las solicitudes presentadas.

La mejoraría implementando con mayores opciones la página web.

6. Luego de haber participado y/o solicitado información a la Municipalidad distrital de Curgos –Humachucho ¿Qué acciones debería tomar la Municipalidad para mejorar sus sistemas de información?

En primer lugar capacitaciones a las personas que laboran en la municipalidad para que brinden una mayor referencia de las solicitudes.

También mejorar la página web de ésta para mejores informaciones con respecto a sus trámites.

Entrevista y análisis documental

Título: EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA GESTION PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURGOS – HUAMACHUCO Y LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN EL PERIODO 2019 – 2020

I. Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha: ..... Hora: .....

Lugar: .....

..... Curgos

Entrevistadores: .....

..... Manuel de Jesús Cabilona Pinto

Entrevistado: .....

..... Martha y Fernando Olivares

Edad: 36 Género: F

Puesto: Ciudadana

II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

1. A su parecer: ¿cuál sería una directiva adecuada que permita facilitar el acceso de la información al administrado dentro de la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

una norma que regule los procedimientos y los plazos para otorgar el acceso a la información pública

2. ¿Crees que los protocolos de acceso a la información ayudan a todos los administrados a resolver sus solicitudes?

NO, porque no siempre son resueltas las solicitudes o accesos tarda mucho.

3. ¿Crees que existe una buena participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

No, porque no saben

4. ¿Cuál sería su opinión acerca de una directiva que incentive la participación del ciudadano en la generación de canales de acceso a la información pública?

Sería bueno ya que de esa manera podría tenerse acceso a la información de una manera más rápida y transparente.

5. ¿Considera usted que la información que se tiene en la página web de la Municipalidad distrital de Curgos – Humachucho brinda la información de manera idónea? ¿Por qué? ¿Qué haría para mejorarla?

Si, es bueno pero debería mejorar, en la actualidad solo la información que es rutinaria y como están realizando los gastos y acciones.

6. Luego de haber participado y/o solicitado información a la Municipalidad distrital de Curgos –Humachucho ¿Qué acciones debería tomar la Municipalidad para mejorar sus sistemas de información?

primero debería clasificar la información con el año con el año que corresponde para que el flujo de atención sea más rápido y eficaz.

Entrevista y análisis documentario

Título: EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA GESTION PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURGOS – HUAMACHUCO Y LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN EL PERIODO 2019 – 2020

I. Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha: ..... Hora: .....

Lugar: .....

Entrevistadores: *Curgos*  
*Manuel de Jesús Babalwa Pinto*

Entrevistado: *Santa Rosa Cuzco*

Edad: *20* Género: *H*

Puesto: *Ciudadano*

II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

1. A su parecer: ¿cuál sería una directiva adecuada que permita facilitar el acceso de la información al administrado dentro de la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

*para que sea rápida y transparente*

2. ¿Crees que los protocolos de acceso a la información ayudan a todos los administrados a resolver sus solicitudes?

*No séigo ya que algun persona por el tiempo en que demora ya no lo hacen seguimiento*

3. ¿Crees que existe una buena participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

No, es que la información

4. ¿Cuál sería su opinión acerca de una directiva que incentive la participación del ciudadano en la generación de canales de acceso a la información pública?

Me parece que es bueno, pero que sea rápido y transparente.

5. ¿Considera usted que la información que se tiene en la página web de la Municipalidad distrital de Curgos – Humachucho brinda la información de manera idónea? ¿Por qué? ¿Qué haría para mejorarla?

No, me que hay información y se ama que se suba a la página y se fulta.

6. Luego de haber participado y/o solicitado información a la Municipalidad distrital de Curgos –Humachucho ¿Qué acciones debería tomar la Municipalidad para mejorar sus sistemas de información?

Mejorar su atención primero, y implementar el sistema de información.

Entrevista y análisis documental

Título: EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA GESTION PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURGOS – HUAMACHUCO Y LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN EL PERIODO 2019 – 2020

I. Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha: ..... Hora: .....

Lugar: .....

Entrevistadores: Curgos .....

Manuel Sabaloria Pinto .....

Entrevistado: Pamelo Carranza Lugo .....

Edad: 31 Género: Masculino .....

Puesto: Administrado .....

II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

1. A su parecer: ¿cuál sería una directiva adecuada que permita facilitar el acceso de la información al administrado dentro de la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

una Directiva donde simplifica los procesos y procedimientos

2. ¿Crees que los protocolos de acceso a la información ayudan a todos los administrados a resolver sus solicitudes?

NO

3. ¿Crees que existe una buena participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

no, por falta de conocimiento

4. ¿Cuál sería su opinión acerca de una directiva que incentive la participación del ciudadano en la generación de canales de acceso a la información pública?

Es buena idea, así todos los administradores podrían participar

5. ¿Considera usted que la información que se tiene en la página web de la Municipalidad distrital de Curgos – Humachucho brinda la información de manera idónea? ¿Por qué? ¿Qué haría para mejorarla?

no, falta información en la página web

6. Luego de haber participado y/o solicitado información a la Municipalidad distrital de Curgos –Humachucho ¿Qué acciones debería tomar la Municipalidad para mejorar sus sistemas de información?

mejorar atención y brindar información sobre el proceso y plazos que tiene la entidad en realizar



Entrevista y análisis documentario

Título: EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA GESTION PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURGOS - HUAMACHUCO Y LA SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN EL PERÍODO 2019 - 2020

I. Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha: ..... Hora: .....

Lugar: .....

CURGOS

Entrevistadores: .....

MANUEL DE JESUS BABILONIA PINTO

Entrevistado: .....

CAROLGARIA MILAGRITOS HONORIO PONZON

Edad: 22

Género: ...E..

Puesto: .....

CIUDADANO

II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

1. A su parecer. ¿cuál sería una directiva adecuada que permita facilitar el acceso de la información al administrado dentro de la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

DISPONER DE UNA ÁREA ESPECÍFICA PARA BRINDAR INFORMACION AL CIUDADANO Y A LA VEZ SE LE PUEDA ORIENTAR CON INFORMACION TRANSPARENTE Y RAPIDA

2. ¿Crees que los protocolos de acceso a la información ayudan a todos los administrados a resolver sus solicitudes?

SI, AUNQUE AVECES EL TIEMPO DE BRINDAR INFORMACION PUEDE DEMORAR

3. ¿Crees que existe una buena participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Curgos - Huamachuco? ¿Por qué?

NO, PERO SE DESCONOCE QUE  
SE PUEDE INTERVENIR

4. ¿Cuál sería su opinión acerca de una directiva que incentive la participación del ciudadano en la generación de canales de acceso a la información pública?

SERIA BUENO, PERO PRIMERO SE DEBERIA  
INFORMAR A LA COMUNIDAD SOBRE LA  
DIRECTIVA YA QUE MUCHOS DESCONOCEN  
EL ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

5. ¿Considera usted que la información que se tiene en la página web de la Municipalidad distrital de Curgos – Humachucho brinda la información de manera idónea? ¿Por qué? ¿Qué haría para mejorarla?

SI, LAS Opciones EN QUE RECIBE  
LA PAGINA ME BUENA SATISFACHO

6. Luego de haber participado y/o solicitado información a la Municipalidad distrital de Curgos –Humachucho ¿Qué acciones debería tomar la Municipalidad para mejorar sus sistemas de información?

DEBERIA CONSIDERAR PERSONAL EXCLU-  
SIVO Y RAPIDO PARA MEJORAR EL  
SISTEMA.