

**ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL  
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA**

**INFORME DE SERVICIO RELACIONADO**

**“VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS  
OBLIGACIONES ESTABLECIDAS PARA LA ENTIDAD Y SUS  
FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PÚBLICOS, EN EL MARCO  
DEL NUMERAL 60.4 DEL ARTICULO 60° DEL TEXTO ÚNICO  
ORDENADO DE LA LEY N° 27444”**

**PERÍODO: 1 DE JUNIO AL 31 DE AGOSTO DE 2022**

**TOMO I DE I**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

**“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”**

## INFORME DE SERVICIO RELACIONADO

“VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS PARA LA ENTIDAD Y SUS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PÚBLICOS, EN EL MARCO DEL NUMERAL 60.4 DEL ARTICULO 60° DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444”

PERÍODO: 1 DE JUNIO AL 31 DE AGOSTO DE 2022

## ÍNDICE

DENOMINACIÓN	N° Pág.
I. ORIGEN	1
II. OBJETIVO	1
III. ALCANCE	1
IV. BASE LEGAL	1-2
V. COMENTARIOS	2-5
VI. CONCLUSIONES	5-6
VII. RECOMENDACIONES	6

## INFORME DE SERVICIO RELACIONADO

**“VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS PARA LA ENTIDAD Y SUS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PÚBLICOS, EN EL MARCO DEL NUMERAL 60.4 DEL ARTICULO 60° DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444”**

**PERÍODO: 1 DE JUNIO AL 31 DE AGOSTO DE 2022**

### I. ORIGEN

El presente servicio relacionado “Verificación del cumplimiento de las obligaciones establecidas para la entidad y sus funcionarios y servidores públicos, en el marco del numeral 4 del artículo 60° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444”, es un servicio relacionado planificado en el Plan Anual de Control del Órgano de Control Institucional, (en adelante OCI) de Servicio de Parques de Lima SERPAR LIMA, (en adelante LA ENTIDAD) para el año 2022, con Código de Labor N° 2-3347-2022-014.

### II. OBJETIVO

El objetivo del servicio relacionado es verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas para la entidad y sus funcionarios y servidores públicos, en el marco del numeral 4 del artículo 60° del Texto Único Ordenado de la Ley n° 27444, durante el periodo comprendido de 1 de junio al 31 de agosto de 2022.

### III. ALCANCE

El presente servicio relacionado, comprende la verificación de la existencia de denuncias recibidas por LA ENTIDAD y el Órgano de Control Institucional, contra los funcionarios y servidores públicos de LA ENTIDAD, por presuntas irregularidades o incumplimiento de sus obligaciones establecidas en el Capítulo I – Disposiciones Generales del Título II del Procedimiento Administrativo, en el marco del numeral 60.4 del artículo 60°, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”, durante el periodo del 1 junio al 31 de agosto de 2022, y si estos han sido informados sobre el trámite y las acciones que LA ENTIDAD ha desarrollado o adoptado.

### IV. BASE LEGAL

La normativa aplicable al presente servicio relacionado es la siguiente:

Normativa Aplicable al Servicio Relacionado.

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley n.º 27785, de 23 de julio de 2002, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y modificatorias.
- Ley n.º 27444, de 11 de abril de 2001, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley n.º 28716, de 18 de abril 2006, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.



*Handwritten signature*

- Decreto Legislativo n.º 1246, de 9 de octubre de 2016, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de Simplificación Administrativa.
- Decreto Legislativo n.º 1272, de 20 de diciembre de 2016, Decreto Legislativo que modifica la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley n.º 29060, Ley del Silencio Administrativo.
- Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS, de 25.1.19, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga el Decreto Supremo n.º 006-2017-JUS, de 2.3.17.
- Ordenanza n.º 1955, de 11 de mayo de 2016; se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones - ROF del Servicio de Parques de Lima SERPAR –LIMA.
- Ordenanza n.º 758 de 17 de marzo de 2005, se aprueba el Estatuto del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, el mismo que se encuentra vigente en parte, habiendo sido modificado con la Ordenanza n.º 1784, de 25 de marzo de 2014.
- Ordenanza n.º 1919 de Municipalidad Metropolitana de Lima, de 17 de diciembre de 2015 que Aprueba el TUPA de SERPAR LIMA
- Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG, de 3 de noviembre de 2006, Normas de Control Interno y sus modificatorias.
- Resolución de Contraloría n.º 295-2021-CG, de 23 de diciembre de 2021, Normas Generales de Control Gubernamental.

## V. COMENTARIOS

### 4.1 Antecedentes

El 21 de diciembre del 2016 se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el Decreto Legislativo n.º 1272 modificando la Ley n.º 27444, Ley Marco del Procedimiento Administrativo General y también derogó la Ley n.º 29060, Ley del Silencio Administrativo; señalando en el numeral 4 del artículo 49-B del citado Decreto Legislativo que, el jefe o responsable del órgano de control interno, tiene la obligación de realizar trimestralmente, un reporte en relación a las denuncias que reciba contra los funcionarios o servidores públicos, que incumplan lo dispuesto en el Capítulo I, Disposiciones Generales, del Título II, Procedimiento Administrativo, de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley n.º 27444. (Articulado conforme al Texto Único Ordenado aprobado por el Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS).

Posteriormente, mediante Decreto Supremo n.º 006-2017-JUS, de 2 de marzo de 2017, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la cual señaló en el numeral 4 del artículo 58° que el jefe o responsable del órgano de control interno tiene la obligación de realizar trimestralmente, un reporte en relación a las denuncias que reciba contra los funcionarios o servidores públicos que incumplan lo dispuesto en el Capítulo I, Disposiciones Generales, del Título II, Procedimiento Administrativo, de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley n.º 27444. (Articulado conforme al Texto Único Ordenado aprobado por el Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS).

Finalmente, mediante Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS de 25 de enero de 2019, se derogó el Decreto Supremo n.º 006-2017-JUS, de 2 de marzo de 2017, por lo que se aprobó un nuevo Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la cual señala en el numeral 60.4 del artículo 60 que, el jefe o responsable del órgano de control interno tiene la obligación de realizar trimestralmente un reporte en relación a las denuncias que reciba contra los funcionarios o servidores públicos que incumplan lo dispuesto en el Capítulo I, Disposiciones



JR

Generales, del Título II, Procedimiento Administrativo, de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley n.° 27444. (Articulado conforme al Texto Único Ordenado aprobado por el Decreto Supremo n.° 004-2019-JUS).

- 4.2 En mérito a lo dispuesto en el Decreto Supremo n° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley n° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, el cual en su artículo 60° "Rol de la Contraloría General y de los Órganos de Control Interno", respecto al cumplimiento de las obligaciones previstas en el Capítulo I "Disposiciones Generales" del Título II del Procedimiento Administrativo del TUO de la Ley n° 27444, establece lo siguiente:

**Artículo 60.- Rol de la Contraloría General y de los Órganos de Control Interno**

*60.1 Corresponde a la Contraloría General de la República y a los órganos de control interno de las entidades, en el marco de la Ley 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, verificar de oficio que las entidades y sus funcionarios y servidores públicos cumplan con las obligaciones que se establecen en el Capítulo I, Disposiciones Generales, del Título II del Procedimiento Administrativo de la Ley n° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General .*

*(...)*

*60.4 El jefe o responsable del órgano de control interno tiene la obligación de realizar trimestralmente un reporte, que deberá remitir al titular de la entidad para que disponga que en un plazo no mayor de 5 días hábiles se publique en el respectivo portal web de transparencia institucional, en el que dará cuenta de las acciones realizadas, o de las decisiones adoptadas, en relación a las denuncias que reciba contra los funcionarios o servidores públicos que incumplan las obligaciones a que se refiere el primer párrafo de este dispositivo.*

**Respecto al periodo 1 de junio al 31 de agosto de 2022.**

Al respecto, debemos señalar que durante los meses de 1 de junio al 31 de agosto de 2022, el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, no recibió ninguna denuncia contra funcionarios o servidores públicos de la entidad por incumplimiento de las disposiciones generales establecidas en el Capítulo I, Disposiciones Generales, Título II: Procedimiento Administrativo del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley n.° 27444 (DS n.° 004-2019-JUS).

Por otro lado, mediante Oficio n.° D000083-2022-SERPAR LIMA-OCI, de 09 de septiembre de 2022, este Órgano de Control Institucional requirió a la Secretaría General de SERPAR LIMA, para que en el plazo de cinco (5) días hábiles, nos informe de la presentación de denuncias por parte de los administrados contra los funcionarios o servidores públicos que incumplan cualquiera de las obligaciones señaladas en el Capítulo I, Disposiciones Generales, Título II, Procedimiento Administrativo del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (DS 004-2019-JUS), por el periodo de 1 de junio al 31 de agosto de 2022.

En efecto, mediante Informe n.° D000071-2022-SERPAR LIMA-SGGD, de 20 de septiembre de 2022; la subgerencia de Gestión Documentaria informó a este OCI que durante el periodo del 1 de junio al 31 de agosto de 2022, no recibió, por medio de mesa de partes físico y virtual, ninguna denuncia contra funcionarios o servidores públicos de la entidad por incumplimiento de las disposiciones



*JK*

generales establecidas en el Capítulo I, Disposiciones Generales, Título II, Procedimiento Administrativo del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (DS 004-2019-JUS).

Sobre el particular, mediante Informe n° D000071-2022-SERPAR-LIMA-SGGD de 20 de septiembre de 2022, la Subgerencia de Gestión Documentaria, nos informó que durante el mes de agosto de 2022 recibió una (1) queja, en las instalaciones del Club zonal Huayna Cápac situado en el cruce de Av. Pedro Miotta y Av. Mateo Pumacahua distrito de San Juan de Miraflores, el que se detalla a continuación:

Fecha	Recurrente	Asunto	Detalle
15/08/2022	Susan Rodriguez Vilca	Reclamo por atención inadecuada por parte de personal de seguridad del Club zonal Huayna Capac, en el que no dio atención preferencial a madre con hijo.	"(...) con fecha 14 de agosto fui con mi menor hijo de un año y medio al Parque zonal Huayna Cápac de San Juan de Miraflores, en horas de las 11 de la mañana, personal de seguridad no quiso identificarse y ante mi pregunta por la cola preferencial me indico que no había, pese a ser un lugar público no se hizo caso de la Ley preferencial 28683, luego de ello me dio la espalda y sufrí agresión al empujarme estando yo con mi bebe en brazos, no cuento con el nombre del señor, llame al encargado del Parque y nunca apareció (...)"

Fuente: Informe n° D000071-2022-SERPAR-LIMA-SGGD de 20 de septiembre de 2022  
 Elaborado por: OCI SERPAR LIMA



En consecuencia, habiendo evaluado la documentación contenida en el cuadro, se advierte que la queja por trato inadecuado y prepotente por parte de personal de seguridad ubicado en las instalaciones del Club zonal Huayna Cápac, recibida el 15 de agosto de 2022 a través de mesa de partes virtual de SERPAR LIMA, no se encuentra contemplada dentro del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Capítulo I, Disposiciones Generales, Título II, Procedimiento Administrativo del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley n° 27444 (DS n° 004-2019-JUS).

Asimismo, del documento evaluado se concluye que éste se encuentra dentro de lo establecido en el numeral 4.2 y 4.1 del artículo 4° del Decreto Supremo n° 007-2020-PCM, señala:

**"Artículo 4.- Reclamo**

4.1 El Reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.

4.2 De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre lo siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención (...)."

En efecto, de acuerdo al numeral 60.2 del artículo 60 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley n° 27444, (DS n° 004-2019-JUS), señala: "Los administrados podrán presentar denuncias ante los órganos de control interno de las entidades, que forman parte del Sistema Nacional de Control, o directamente ante la Contraloría General de la República, contra los funcionarios o servidores públicos que **incumplan** cualquiera de las obligaciones a que se refiere el párrafo anterior. (el resaltado es nuestro)

Por lo que, para que se produzca el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Capítulo I, del Título II del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley n° 27444; previamente el administrado deberá generar su petición ante la Entidad, a fin de que la autoridad administrativa en este caso funcionario o servidor público realicen un conjunto de actos y diligencias en cumplimiento de sus funciones, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos del administrado dentro del plazo establecido.

Finalmente, se informa que esta oficina del Órgano de Control Institucional, no ha recibido ninguna denuncia por parte de los ciudadanos y/o administrados contra funcionarios o servidores públicos de la entidad, durante el periodo 1 de junio al 31 de agosto de 2022 por incumplimiento de las disposiciones generales establecidas en el Capítulo I, Disposiciones Generales, Título II, Procedimiento Administrativo del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (DS 004-2019-JUS).

## VI. CONCLUSIONES

Como resultado de la revisión y análisis efectuado a la documentación proporcionada por LA ENTIDAD, se formulan las siguientes conclusiones:

1. Durante el periodo del 1 de junio al 31 de agosto de 2022, este Órgano de Control Institucional no ha recibido ninguna denuncia contra funcionarios o servidores públicos de la entidad, por incumplimiento de las disposiciones establecidas en el Capítulo I, Disposiciones Generales, Título II, Procedimiento Administrativo del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (DS 004-2019- JUS)  
**(Comentario n.º 2).**
2. Durante el periodo del 1 de junio al 31 de agosto de 2022, la Subgerencia de Gestión Documentaria, informó a este OCI que no recibió, por medio de mesa de partes, ninguna denuncia contra funcionarios o servidores públicos de la entidad, por incumplimiento de las disposiciones establecidas en el Capítulo I, Disposiciones Generales, Título II, Procedimiento Administrativo del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (DS 004-2019-JUS).  
**(Comentario n.º 2)**



*JL*

3. En el periodo 1 de junio al 31 de agosto de 2022, la entidad ha remitido información a este Órgano de Control Institucional, sobre presunta denuncia que no se encuentra contemplada dentro del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Capítulo I, Disposiciones Generales, Título II, Procedimiento Administrativo del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley n° 27444, (DS n° 004-2019-JUS).

## VII. RECOMENDACIONES

Estando a las conclusiones precedentemente señaladas, se recomienda lo siguiente:

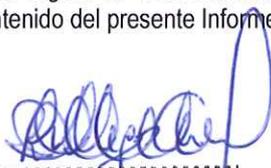
**A la Secretaria General de SERPAR LIMA, disponga:**

1. De conformidad con lo establecido en el numeral 60.4 del artículo 60 del Decreto Supremo n.° 004-2019-JUS<sup>1</sup>, de 25 de febrero de 2019, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley n.° 27444, se recomienda al titular de LA ENTIDAD, disponga que un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, se publique el presente informe, en el respectivo Portal web de Transparencia Estándar institucional.  
**(Conclusión n.° 1 y 2).**
2. Exhorto al personal de Serpar Lima, encargado de incorporar el libro de reclamaciones virtual a implementar en la página web del Servicio de Parques de Lima el icono de acceso directo a fin de atender los reclamo de los ciudadanos y/o administrados que concurren a las instalaciones de la Entidad.  
**(Conclusión n° 3).**

Lima, 28 de septiembre de 2022

  
\_\_\_\_\_  
**GERARDO JUNIOR ANGULO GUARDAMINO**  
ABOGADO  
CAL N° 83354

La suscrita en calidad de jefe del Órgano de Control Institucional del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA hace suyo el contenido del presente Informe de Servicio Relacionado y lo suscribe:

  
.....  
**CPC. LILIA VERÓNICA VILLEGAS CHIRINOS**  
ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL  
JEFE OCI-CGR  
**SERPAR** | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA  
Municipalidad Metropolitana de Lima

<sup>1</sup> El artículo 60 numeral 4 del Decreto Supremo n.° 004-2019-JUS derogó el artículo 58.4 del Decreto Supremo n.° 006-2017-JUS del 2 de marzo de 2017, "Texto Único Ordenado de la Ley n.° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General".