



## ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

### INFORME DE SERVICIO RELACIONADO Nº 006-2021-MIGRACIONES/OCI-SR6

### SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES BREÑA - LIMA - LIMA

**“VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 58.4 DEL TUO  
DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO  
GENERAL”**

PERÍODO:  
DEL 1 DE ABRIL AL 9 DE JUNIO 2021

TOMO I DE I

LIMA - PERÚ

2021

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

**INFORME DE SERVICIO RELACIONADO N.º 006-2021-MIGRACIONES/OCI-SR6**

**“VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 58.4 DEL TUO DE LA LEY N.º 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL”**

**PERÍODO: DEL 1 DE ABRIL AL 9 DE JUNIO 2021**

**ÍNDICE**

	Pág. n.º
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1. Origen	1
2. Objetivo	1
3. Alcance	1
4. Antecedentes de la Entidad	1
5. Base Legal	2
<b>II. COMENTARIOS</b>	2
<b>III. CONCLUSIONES</b>	4
<b>IV. RECOMENDACIÓN</b>	4

## INFORME DE SERVICIO RELACIONADO N.º 006-2021-MIGRACIONES/OCI-SR6

### "VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 58.4 DEL TUO DE LA LEY N.º 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL."

PERÍODO: DEL 1 DE ABRIL AL 9 DE JUNIO 2021

#### I. INTRODUCCIÓN

##### 1. Origen

El presente informe se emite en mérito a lo dispuesto por el Órgano de Control Institucional (OCI) de la Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES), en el marco de lo previsto en el Plan Anual de Control 2021, aprobado con Resolución de Contraloría n.º 132-2021-CG de 9 de junio de 2021; dicho servicio relacionado fue registrado en el Sistema de Control Gubernamental (SCG) con el código n.º 2-5996-2021-011. El equipo relacionado a cargo de este servicio fue acreditado mediante Oficio n.º 0000043-2021-OCI-MIGRACIONES de 9 de junio de 2021.

##### 2. Objetivo

El presente servicio relacionado tiene como objetivo, dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 60.4 del artículo 60 del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019, en adelante (TUO de la Ley n.º 27444), respecto a las acciones que se hubieran realizado o las decisiones adoptadas en relación a las denuncias recibidas contra los funcionarios o servidores públicos que hayan incumplido las obligaciones establecidas en el Capítulo I Disposiciones Generales, del Título II del Procedimiento Administrativo General.

##### 3. Alcance

Este servicio relacionado comprende la verificación de la existencia de denuncias recibidas por MIGRACIONES durante el periodo del 1 de Abril al 9 de Junio de 2021, contra aquellos funcionarios o servidores públicos que incumplieron con sus obligaciones establecidas en el Capítulo I, Disposiciones Generales, Título II, Procedimiento Administrativo del TUO de la Ley N.º 27444; labor que se realizó en la Sede Central de la Entidad, ubicada en Av. España n.º 734, del distrito de Breña, provincia y departamento Lima.

##### 4. Antecedentes de la Entidad

Mediante Decreto Legislativo n.º 1130, publicado en el diario oficial El Peruano el 6 de diciembre de 2012, se crea la Superintendencia Nacional de Migraciones-MIGRACIONES, como un órgano adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus atribuciones; tiene competencia en materia de política migratoria interna, participa en la política de seguridad interna y fronteriza; coordina el control migratorio con las diversas entidades del Estado que tengan presencia en los Puestos de Control Migratorio o Fronterizo del país para su adecuado funcionamiento, con un alcance nacional.

Asimismo, coordina con otros organismos públicos y privados, la formulación y seguimiento de la política pública nacional a su cargo, así como las alianzas estratégicas para las intervenciones conjuntas orientadas a lograr objetivos comunes, encaminados a afianzar la política de seguridad

interna y fronteriza; así como para que las diversas entidades del Estado que tengan presencia en los Puestos de Control Migratorio o Fronterizo del país, funcionen de forma eficaz.

## 5. Base Legal

La evaluación se ha efectuado en el marco de las disposiciones legales que se detallan a continuación:

- Ley n.º 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus respectivas modificatorias.
- Directiva n.º 014-2016-CG/PROCAL "Calidad y Mejora Continua en los Servicios de Control y Servicios Relacionados", aprobada por Resolución de Contraloría n.º 158-2016-CG de 3 de junio de 2016, publicada el 4 de junio de 2016.
- Texto Único Ordenado- TUO de Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS publicado el 25 de enero de 2019, el mismo que se encuentra vigente.
- Normas Generales de Control Gubernamental (NGCG), aprobadas con Resolución de Contraloría n.º 273-2014-CG- de 14 de mayo de 2014 y sus modificatorias.
- Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Superintendencia Nacional de Migraciones, aprobado con Resolución de Superintendencia n.º 000153-2020 de 3 de julio de 2020.



## II. COMENTARIOS

A efectos de verificar el cumplimiento del Artículo 60.4 del TUO de la Ley n.º 27444 se efectúan los siguientes comentarios.

### 2.1. Rol de la Contraloría General de la República y de los Órganos de Control Institucional

En el artículo 60º del TUO de la Ley n.º 27444 vigente, regula el rol de la Contraloría General de la República (CGR) y de los Órganos de Control Institucional (OCI), con relación a verificar el cumplimiento de las obligaciones, previstas en el Capítulo I – Disposiciones Generales, del Título II del Procedimiento Administrativo (comprende los artículos 29º al 60º) del TUO de la Ley n.º 27444; en ese sentido, se estableció en los numerales 60.1 y 60.4 lo siguiente:

"(...)

**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 N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, obligaciones verificar de oficio que las entidades y sus funcionarios y servidores públicos cumplan con las que se establecen en el Capítulo I, Disposiciones Generales, del Título, II 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 (...).**



En tal sentido, el Órgano de Control Institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones realiza el presente servicio relacionado en atención a la obligación señalada en el citado marco normativo.

## 2.2. Denuncias y/o quejas recibidas en Mesa de Partes Central y Mesa de Partes Auxiliares de las jefaturas zonales durante el periodo del 1 de abril al 9 de junio de 2021

Mediante oficio n.º 000046-2021-OCI/MIGRACIONES de 10 de junio de 2021, se solicitó a la Gerencia General, la base de datos de las "Quejas" presentadas por el público usuario (administrados) via Mesa de Partes, periodo 1 de abril a 9 de junio de 2021, mediante el cual, se vienen denunciando actos que vulneran el cumplimiento de las obligaciones de los funcionarios y servidores públicos establecidas en el Capítulo I, Disposiciones Generales del Título II, sobre Procedimiento Administrativo de la Ley n.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General; por lo que, con proveído n.º 001921-2021 UGD/MIGRACIONES de 10 de junio de 2021, dicha gerencia derivó para su atención a la jefa de la Unidad de Gestión Documental.

Es así que, con memorando n.º 00816-2021-UGD/MIGRACIONES de 17 de junio de 2021, la jefa de la Unidad de Gestión Documental, remitió en adjunto, el Informe n.º 00045-021-LJC-UGD/MIGRACIONES de 11 de junio 2021, por el cual el supervisor del área funcional de Trámite Documentario, remitió un reporte de un total de 21 quejas presentadas a través de Mesa Partes Central, así como, por Mesa de Partes Auxiliares de las jefatura zonales a nivel nacional, de las cuales se observa que 20 se encuentran en estado de recibido y una (1) en estado de archivado, las mismas que se detallan en el anexo adjunto. Cabe precisar que la información remitida por la Unidad de Gestión Documental está incompleta, a razón que no se ha consignado en el reporte de quejas el nombre del administrado, así como el estado situacional de la queja y fecha de atención.

Asimismo, sin perjuicio de lo precedentemente señalado, con memorando n.º 5136-2021-DIROP/MIGRACIONES de 15 de junio de 2021, el Director de Operaciones, remitió el reporte de cuatro (4) quejas que fueron derivados a la acotada dirección para su atención, de las cuales dos (2) se encuentran en estado de atendido y dos (2) en estado de pendiente de atención, las cuales se detallan en el cuadro siguiente:

**CUADRO N.º 1**  
**QUEJAS DERIVADAS A LA OFICIA DE OPERACIONES**

Item	Expediente	Fecha de presentación	Solicitante	Hecho denunciado	Estado	Fecha de atención	Unidad orgánica a cargo
1	LM200214141	01/04/2021	Zeng Gingxi	El 07/04 se solicitó descargo por demora en la tramitación	Atendido	07/05/2021	Dirección de Operaciones
2	LM210001546	05/04/2021	Castro Ferreira Ghillerme	El 13/04 se solicitó descargo por demora en la tramitación		20/04/2021	
3	S/N	19/04/2021	Daviana Lilibeth Rondón Borges	El 06/05 se solicitó información sobre la solicitud objeto de queja		Pendiente de remitir descargo solicitado	
4	LM210117984	17/05/2021	Anibal Raúl Arteaga	El 21/05 se ha requerido descargo por demora en la tramitación		Pendiente de remitir descargo solicitado	

Fuente: memorando n.º 005136-2021-DIROP/MIGRACIONES de 15.06.2021

Elaborado por: Equipo de Servicio Relacionado

### III. CONCLUSIÓN

De la evaluación de la información remitida por las dependencias de MIGRACIONES, se advierte que durante el periodo del 1 de abril al 9 de junio de 2021, se recepcionaron por Mesa de Partes Central y por Mesa de Partes Auxiliares de las jefaturas zonales a nivel nacional, 21 quejas presentadas por usuarios, de las cuales 20 se encuentran en estado de recibido y un (1) en estado de archivado; asimismo, se derivaron a la Dirección de Operaciones, cuatro (4) quejas presentadas por los usuarios, de las cuales dos (2) se encuentran estado de atendido y dos (2) en pendiente de atención. Asimismo, se advierte que la Unidad de Gestión Documental, remitió el reporte de quejas de manera incompleta respecto al nombre y apellidos de los usuarios, estado y fecha de atención, la misma que deberá ser completada por las áreas correspondientes antes de su publicación en el Portal de Transparencia Estándar de Migraciones.

### IV. RECOMENDACIÓN

#### A LA SUPERINTENDENTE NACIONAL DE MIGRACIONES:

Que, en cumplimiento a lo que estipula el numeral 60.4 del artículo 60 del TUO de la Ley n.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, sírvase disponer a quien corresponda, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, se publique dicho reporte en el Portal de Transparencia Estándar de MIGRACIONES; así como, se deberá dar cuenta a la brevedad a este Órgano de Control Institucional, respecto a las acciones o decisiones adoptadas en relación a las denuncias que a la fecha están pendientes de ser resueltas por la entidad.

Breña, 30 de junio de 2021.

Abog. Jessica Felices Mego  
Jefe de equipo

CPC. Edy Emerson Mera Palomino  
Supervisor



APÉNDICE N° 1  
QUEJAS PRESENTADAS POR MESA DE PARTES CENTRAL Y MESA DE PARTES AUXILIARES  
DE LAS JEFATURAS ZONALES  
PERÍODO: DEL 1 DE ABRIL AL 9 DE JUNIO DE 2021

Item	Expediente	Fecha de presentación	Solicitante	Hecho denunciado	Estado	Fecha de atención	Unidad orgánica a cargo
1	UGD00020210 049925	03/05/2021	Benitez Delgado Josi María - DNI: 71291980	Solicitudes generales - queja por defecto de tramitación - 2021050348705 katiuskag616@gmail.com - 951472715 -	Recibido	0	Jefatura Zonal Piura - Nieto Vertiz Guillermo José
2	UGD00020210 049937	03/05/2021	Benitez Delgado José María - DNI: 71291980	Solicitudes generales - queja por defecto de tramitación en favor de katiuska del valle González Ávila - 2021050348714 katiuskag616@gmail.com - 951472715 -	Recibido	0	Jefatura Zonal Piura - Nieto Vertiz Guillermo José
3	UGD00020210 052471	10/05/2021	-	Solicitudes generales - queja por defecto de tramitación - 2021051051066 luisanaleongarcia@gmail.com - 939097497 -	Recibido	0	Jefatura Zonal Piura - Nieto Vertiz Guillermo José
4	UGD00020210 059529	25/05/2021	-	Informes y/o entregables - Fabricio Carletti - queja sobre trámite de cambio de calidad migratoria 2021052557637 - fcarletti@hotmail.com 923719724 -	Archivado	0	Jefatura Zonal Cusco - Quispe Toccas Zaida Janet
5	UGD00020210 043780	19/04/2021	-	Solicitudes generales - queja por exceso de plazo 2021041943092 - daviana.rondon@gmail.com 925847827 -	Recibido	0	Dirección De Operaciones - García Chunga Armando Benjamin
6	UGD00020210 038641	07/04/2021	-	Solicitudes generales - queja por defecto de trámite en sistema de pre inscripción 2021040738353 - karelisdaniel02@gmail.com 964289582 -	Recibido	0	Dirección De Operaciones - García Chunga Armando Benjamin
7	UGD00020210 039566	09/04/2021	-	Remite queja por defecto de trámite exp. lm200018156 - solicita de rectificación de fecha de vencimiento de cambio de calidad migratoria 2021040839147 - mariazulay.ruiz@hotmail.com 925617049 -	Recibido	0	Dirección De Operaciones - García Chunga Armando Benjamin
8	UGD00020210 041505	14/04/2021	-	Remite recurso de queja por defecto de trámite en referencia al exp lm200238220- 2021041340930 - mirkorcampos@hotmail.com - 993520556 -	Recibido	0	Dirección De Operaciones - García Chunga Armando Benjamin
9	UGD00020210 041626	14/04/2021	-	Solicitudes generales - queja por defecto de trámite - 2021041441054 - maxlu08@gmail.com 991534337 -	Recibido	0	Dirección De Operaciones - García Chunga Armando Benjamin
10	UGD00020210 041147	13/04/2021	-	Solicitudes generales - queja por defecto de tramitación - Juan Carlos Velásquez montero - 2021041340630 - mromero@munizlaw.com 963748602 -	Recibido	0	Dirección De Operaciones - García Chunga Armando Benjamin
11	UGD00020210 041859	14/04/2021	-	Remite queja por defecto de tramitación exp. lm200139214 - 2021041441257 karvale1119@hotmail.com - 994301649 -	Recibido	0	Dirección De Operaciones - García Chunga Armando Benjamin
12	UGD00020210 042797	16/04/2021	Flores Mello Irma del Rosario - DNI: 44986635	Queja por Defecto De Tramitación Irma Del Rosario Flores Mello - Res Dirección 00081-2021-Orh - 2021041542155 Irmafloresmello@gmail.com - 952514546 -	Recibido	0	Oficina De Recursos Humanos - Sedan Villacorta Daniel Dario
13	UGD00020210 044599	21/04/2021	-	Remite Queja Por Defecto De Trámite Exp. lm210011499 - 2021042043751 Wanderwall.2020@Hotmail.Com - 966722975 -	Recibido	0	Dirección De Operaciones - García Chunga Armando Benjamin
14	UGD00020210 045911	23/04/2021	-	Solicitudes Generales - Queja Por Demora En mi Proceso de Ccm A Familiar De Residente, No Hay Observación Ni Culminación - 2021042345035 - Wanderwall.2020@Hotmail.Com - 975999205 -	Recibido	0	Dirección De Operaciones - García Chunga Armando Benjamin

P. M. QUISPE P.

ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL  
V° B°  
MIGRACIONES

E. MERA P.

ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL  
V° B°  
MIGRACIONES  
JEFE DE EQUIPO  
J. FELICES M.

Item	Expediente	Fecha de presentación	Solicitante	Hecho denunciado	Estado	Fecha de atención	Unidad orgánica a cargo
15	UGD00020210 047150	27/04/2021	-	Solicitud de Celeridad De Trámite - Solicitud Celeridad de Trámite - Queja Defecto De Tramilación - 2021042646191 Marcialusb@Gmail.Com - 948459021 -	Recibido	0	Dirección De Gestión Técnica Y Fiscalización Migratoria - Semaque Ipanaque Carlos Alberto
16	UGD00020210 053189	11/05/2021	-	Presentación de Descargos Por Infracción Al D.L. N° 1350 O Solicitud De Lectura de Expediente Adm Sancionador - Descargos Por No Cambiar Estado Civil- Queja Por Imputar A Mi Persona Un Error Del Poder Judicial - 2021051151755 - Natali_Manso@yahoo.es - 994760956 -	Recibido	0	Sanciones - Farfán Coca Diana
17	UGD00020210 053062	11/05/2021	-	Solicitud de Celeridad De Trámite - Solicitud Recurso De Queja Por Defecto De Trámite - 2021051151640 Jhamerliadamesmendoza@Gmail.Com 910272804	Recibido	0	Dirección De Operaciones - García Chunga Armando Benjamin
18	UGD00020210 055590	17/05/2021	-	Remite: Adams Mendoza, Jambeli Vaneza - Remite Recurso De Queja Sobre El Procedimiento De Cambio De Calidad Migratoria De Menor De Edad Vera Arteaga Exp. Lm210117984-2021051753983 - Ximenaramos@Esola.Com.Pe - 969772744 -	Recibido	0	Dirección De Operaciones - García Chunga Armando Benjamin
19	UGD00020210 056147	18/05/2021	-	Remite Queja Trámite De Prórroga De Residencia Exp. Lm200130034 De Luna Aular, Wendy Carolina - 2021051854495 Wendylnuna9418@Gmail.Com - 967618985 -	Recibido	0	Dirección De Operaciones - García Chunga Armando Benjamin
20	UGD00020210 062755	02/06/2021	-	Solicitudes Generales - Queja Por Defecto De Tramilación - Lm200255245 - 2021060160662 - Squiroz@Mafirma.Com.Pe - 944237157 -	Recibido	0	Dirección De Operaciones - García Chunga Armando Benjamin
21	UGD00020210 045629	22/04/2021	Otros - Secretaria General - Mininter - Echegaray Alfaro Kiria	Presenta Queja Contra Superintendencia Nacional De Migraciones. - Slazo@Mininter.Gob.Pe	Recibido	0	Superintendencia Nacional De Migraciones - Del Águila Tuesta Freda Roxana

