



**Defensoría
del Pueblo**

TRANSPARENCIA ACTIVA EN LOS GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

**Datos esenciales para la ciudadanía ante el cambio de
autoridades subnacionales**

INFORME DEFENSORIAL N° 001-2023-DP-AAE-PDBG

Julio, 2023

Defensoría del Pueblo
Jirón Ucayali 394-398
Lima, Perú
Teléfono: (511) 311-0300
Fax (511) 426-7889
Página web: <http://www.defensoria.gob.pe>
E- mail: consulta@defensoria.gob.pe
Línea gratuita: 0800-15170

Primera edición: Lima, Perú, julio de 2023

INFORME DEFENSORIAL N.º 001-2023-DP/AE-PDBG “Transparencia activa en los gobiernos locales y regionales: datos esenciales para la ciudadanía ante el cambio de autoridades subnacionales”.

Hecho el Depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2023-05629

Este informe ha sido elaborado por Karen Vanessa Chávez Rivera, Especialista Legal I del Programa de Descentralización y Buen Gobierno, bajo la dirección y aprobación de Rosa María Pazos Saavedra, Jefa del Programa de Descentralización y Buen Gobierno, y Eugenia Fernán Zegarra Belaunde, Adjunta para la Administración Estatal. Dicho documento también contó con la revisión y aportes del Especialista Legal II Jonathan Max Granados Gálvez.



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS..... | 5 |
| 3. OBJETIVO DE LA SUPERVISIÓN | 7 |
| 4. ÁMBITO DE LA SUPERVISIÓN..... | 7 |
| 5. METODOLOGÍA Y ASPECTOS SUPERVISADOS | 7 |
| 6. MARCO NORMATIVO..... | 11 |
| 7. RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN TRANSPARENCIA ACTIVA EN LOS GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES: Datos esenciales para la ciudadanía ante el cambio de autoridades subnacionales..... | 11 |
| 7.1. GOBIERNOS REGIONALES..... | 12 |
| 7.1.1. Resultados sobre el nivel general de cumplimiento..... | 12 |
| 7.1.2. Resultados sobre cada ítem o aspecto supervisado..... | 12 |
| 7.2. MUNICIPALIDADES PROVINCIALES..... | 21 |
| 7.2.1. Resultados sobre el nivel general de cumplimiento..... | 21 |
| 7.2.2. Resultados sobre cada ítem o aspecto supervisado..... | 21 |
| 7.3. PRINCIPALES HALLAZGOS SOBRE LA PLATAFORMA GOB.PE..... | 30 |
| 7.4. PRINCIPALES HALLAZGOS SOBRE EL EMPLEO DE LA RED SOCIAL FACEBOOK..... | 31 |
| 8. CONCLUSIONES..... | 32 |
| 9. RECOMENDACIONES..... | 36 |

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los principios esenciales que rige el Estado y, por ende, la gestión pública, es el de publicidad. Este pilar, implementado a través de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806, regula que toda la información que se posea o produzca en el Estado es pública¹, y que es responsabilidad de nuestras autoridades, funcionarios y servidores civiles ponerla a disposición de la ciudadanía.

Una gestión pública transparente se caracteriza por implementar las dos (2) modalidades o formas existentes de ejecutarlo: “Transparencia activa” y “Transparencia pasiva”. La primera, referida a aquellos mecanismos y/o acciones que la entidad por propia iniciativa realiza para informar a la ciudadanía (portales institucionales, portales de transparencia estándar o audiencias públicas de rendición de cuentas); y la segunda, respecto a la atención de solicitudes sobre una determinada información (solicitudes de acceso a la información pública, de manera virtual o presencial).

En esta oportunidad, nos avocaremos a la transparencia activa, que contribuye al ejercicio de derechos como el de participación, vigilancia ciudadana y de acceso a la información pública, y permite a la ciudadanía involucrarse en la toma de decisiones públicas para la solución de sus principales demandas.

Los portales de transparencia estándar y portales institucionales son espacios virtuales desde donde las entidades de la administración pública, incluidos los gobiernos regionales y locales, difunden información sobre la gestión pública: organización institucional, avances de la gestión, los servicios y trámites administrativos que ofrece, acciones que promueven y facilitan la realización de solicitudes en línea en el marco del Gobierno Digital.

El primero de ellos se caracteriza por su contenido uniforme y amigable de información de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas²; mientras que los portales institucionales son los puntos de contacto digital de la entidad con las personas. En la actualidad está en camino a concentrarse en la Plataforma GOB.PE³, con la finalidad de que se constituya en el único canal digital; la migración a dicha plataforma es responsabilidad de cada entidad.

Es oportuno mencionar que las redes sociales han tomado preponderancia como un nuevo espacio para difundir información oficial sobre contenidos de interés para las personas. Su manejo aún no ha sido regulado, por lo que cada entidad pública lo implementa acorde a su libre discrecionalidad.

Teniendo en cuenta el reciente cambio de autoridades regionales y municipales en el presente año, la Defensoría del Pueblo, en atención a sus potestades constitucionales,

¹ Con excepción de aquella información que afecta la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por Ley o por razones de seguridad nacional, de conformidad al inc. 5 del artículo 2 de nuestra Constitución Política.

² Los aspectos a difundirse en los Portales de Transparencia Estándar se encuentran regulados en la Resolución Directoral N° 11-2021-JUS/DGTAIPD, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 24 de marzo del 2021, que aprueba el “Lineamiento para la implementación y Actualización del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública”. Es importante tener en cuenta que la citada norma derogó la Resolución Directoral N° 035-2017-PCM, que aprobó la Directiva N° 001-2017-PCM/SGP, “Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública”, la cual a su vez derogó la Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM, que aprobó la Directiva N° 001-2010-PCM/SGP, “Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública”.

³ Mediante Decreto Supremo N° 033-2018-PCM de fecha 23 de marzo del 2018, se crea la Plataforma Digital única del Estado peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.

realizó entre el 10 y 17 de enero del año en curso una supervisión a la Transparencia activa (portales institucionales, portales de transparencia estándar y la red social Facebook) de los gobiernos subnacionales, sobre información mínima que debe mostrar la entidad ante la coyuntura de cambio de autoridades, tomando en cuenta que la información debe presentarse de manera amigable, dinámica, con un lenguaje sencillo y claro, así como de fácil acceso y uso para la ciudadanía.

En ese sentido, se verificó la actualización del Directorio, canales de atención, mesa de partes virtual, Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), registro de visitas a la institución, del Informe de Transferencia de Gestión, entre otros, a fin de que la ciudadanía pueda realizar un trámite o consulta ante el gobierno regional/local, o ejercer su derecho y deber de control sobre la gestión de sus nuevas autoridades.

El presente reporte, además de evidenciar los principales resultados de la supervisión, también formula un conjunto de recomendaciones para los gobiernos regionales y municipalidades provinciales, a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y a la Autoridad Nacional para la Transparencia y Acceso a la Información Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Minjus), a fin de que estos mecanismos de transparencia activa se configuren en una herramienta confiable y útil para la sociedad en su conjunto.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Transparencia activa

Es la disposición de información pública para uso de la ciudadanía, en espacios virtuales de acceso libre o en espacios de diálogo entre autoridades y ciudadanos. Así, tenemos a los portales institucionales, los portales de transparencia estándar o las audiencias públicas de rendición de cuentas.

En el marco de un buen gobierno, los mecanismos de transparencia activa deben ser aplicables a la diversidad de la población, con un enfoque multicultural, intergeneracional, de género, que coadyuve a la vigencia de derechos de las personas con discapacidad, orientado en el pluralismo y la representatividad.

- Portal de Transparencia Estándar (PTE)

Es una plataforma virtual con información estandarizada y con interoperabilidad con otros sistemas de información como el Invierte.pe y el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (Seace) del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) y del Sistema de Información de Obras Públicas (Infobras) de la Contraloría General de la República.

Los rubros de información⁴, así como el detalle de información mínima que debe ser difundida en cada uno de los rubros, se encuentran regulados en la Directiva

⁴ Los rubros de información que contiene los PTE son: Datos Generales, Planeamiento y Organización, Presupuesto, Proyectos de Inversión e Infobras, Participación Ciudadana, Personal, Contratación de Bienes y Servicios, Actividades



N° 001-2017-PCM/SGP, “Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública”.

- **Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación a la Ciudadanía–Plataforma GOB.PE**

El dominio en internet www.gob.pe se implementó en marzo del 2018 con el fin de constituirse en el único punto de contacto digital entre el Estado peruano y la ciudadanía, agrupando en esta plataforma los portales www.serviciosalciudadano.gob.pe, www.tramites.gob.pe y www.peru.gob.pe a la plataforma GOB.PE.

De este modo, la plataforma GOB.PE, espacio virtual de libre acceso para la ciudadanía, contiene información institucional, trámites y servicios públicos digitales de la entidad pública, es decir, busca estandarizar las necesidades de la ciudadanía en un solo espacio virtual, e integra –para una mejor articulación con los tres niveles de gobierno– las tecnologías digitales para la prestación de servicios digitales en condiciones seguras, confiables, transparentes e interoperables.

Dicha plataforma, aún en proceso de implementación, es administrada por la PCM a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, que brinda lineamientos a las entidades públicas para la incorporación progresiva de sus canales digitales a la plataforma GOB.PE.

- **Portal Institucional**

También denominado página web institucional. Es el medio primigenio que empleó el Estado para interactuar con la ciudadanía de manera virtual, agrupando contenido y servicios que brinda el Estado a la población. Con la creación de la plataforma GOB.PE, en el caso de las entidades que ya migraron su información al dominio GOB.PE, deben publicar en su portal institucional la nueva URL para redirigir a los usuarios hacia la Plataforma GOB.PE, a fin de que esta se configure en el único canal digital del Estado para la ciudadanía.

- **Redes sociales**

Con la masificación del internet y la globalización, las redes sociales se han tornado en espacios virtuales desde donde las personas interactúan sobre diversas temáticas y contenidos. Considerando su preponderancia en el quehacer diario⁵, en la actualidad las entidades públicas difunden información oficial a través de dichos espacios virtuales para establecer una comunicación

Oficiales, Acceso a la Información, Registro de Visitas, Información Focalizada y Transparencia en el Sistema de Justicia, estableciendo los plazos para el registro de la información.

⁵ Su potencia obedece a su uso casi masivo en la población juvenil de 19 a 24 años de edad. En nuestro país, en el tercer trimestre del 2021, el 93.6% de dicho grupo etario accedió a internet, seguido de la población de 12 a 18 años de edad, con el 92.9%; y de la población de 25 a 40 años de edad, el 85.8% (Instituto Nacional de Estadística e Informática–INEI). Recuperado de: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-550-de-los-hogares-del-pais-accedieron-a-internet-en-el-tercer-trimestre-del-2021-13269/#:~:text=En%20el%20tercer%20trimestre%20del%202021%2C%20el%20acceso%20a%20Internet,Estad%C3%ADsticas%20de%20las%20Tecnolog%C3%ADas%20de>

fluida entre el Estado y la comunidad, con el fin de propiciar la mayor transparencia, participación y vigilancia ciudadana.

3. OBJETIVO DE LA SUPERVISIÓN

Verificar en los portales institucionales, plataformas GOB.PE, portales de transparencia estándar y en la red social Facebook de los gobiernos regionales y municipalidades, la difusión de información actualizada y de uso elemental para la ciudadanía, en formato amigable y visible, ante la asunción de mando de los gobernadores regionales y alcaldes para el periodo 2023-2026.

4. ÁMBITO DE LA SUPERVISIÓN

Comprende los 26 (veintiséis) gobiernos regionales (para fines del presente reporte se ha considerado como otro gobierno regional, al Gobierno Regional Metropolitano de Lima⁶), y 36 municipalidades provinciales, entre ellas las 25 provincias capitales de departamento⁷ y 11 provincias donde se ubican nuestros módulos de atención defensorial: Santa (Áncash), Andahuaylas (Apurímac), Huanta (Ayacucho), Lucanas-Puquio (Ayacucho), Jaén (Cajamarca), La Convención (Cusco), Tingo María (Huánuco), Chanchamayo (Junín), Satipo (Junín), Juliaca (Puno) y Tarapoto (San Martín).

5. METODOLOGÍA Y ASPECTOS SUPERVISADOS

Consistió en la revisión de los portales institucionales y portales de transparencia estándar entre el 10 y 17 de enero del 2023. Los hallazgos y observaciones han sido ingresados en una base Excel.

Cabe precisar que, en el caso de gobiernos regionales y municipalidades provinciales supervisadas que ya han migrado a la Plataforma GOB.PE, se ha revisado dicho espacio virtual sobre la difusión de 13 ítems o aspectos supervisados correspondientes al portal institucional, ya que el ítem Registro de Visitas solo corresponde al portal de transparencia estándar.

Los aspectos supervisados fueron los siguientes:

⁶ Conforme lo define a la Ordenanza N° 2511-2022 de fecha 17 de noviembre del 2022. Cabe precisar que cuando el reporte menciona al Gobierno Regional de Lima, se refiere al gobierno regional que tiene competencias y funciones sobre 9 provincias del departamento de Lima: Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

⁷ Incluyendo la Municipalidad Provincial del Callao y la Municipalidad Metropolitana de Lima.



| | Ítems supervisados | Portal Institucional (PI) | Portal de Transparencia Estándar (PTE) |
|---|--|--|--|
| 1 | Canales de atención (vía telefónica, virtual y presencial) en primera plana del portal institucional. Se verifica la operatividad de las líneas telefónicas. | Se revisó en el portal institucional en base al Art. 5,1 del TUO de la Ley N° 27806, por la cual toda información del Estado se presume pública. | No aplica , no es un ítem de información obligatoria en el PTE. |
| 2 | Mesa de partes virtual, de fácil acceso y visible. | Se revisó en el portal institucional en base a la Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesa de partes digitales y notificaciones electrónicas. | No aplica , no es un ítem de información obligatoria en el PTE. |
| 3 | Directorio actualizado de las autoridades y funcionarios, que consigne el cargo, teléfono, anexos y correo electrónico institucional. | Se revisó en el portal institucional, en base al Art. 5,1 del TUO de la Ley N° 27806, por la cual toda información del Estado se presume pública. La Directiva que regula los PTE, señala que deben difundirse en la plataforma GOB.PE. | También se revisó el PTE, al ser un ítem de información obligatoria del rubro Datos Generales, conforme a la Resolución Directoral N° 11-2021-JUS/DGTAIPD, que aprueba el Lineamiento para la Implementación y Actualización del portal de transparencia estándar en las entidades de la Administración Pública. |
| 4 | Organigrama de la entidad y las resoluciones que lo aprueba y/o modifica. | Se revisó en el portal institucional el Art. 2.1 de la Ley N° 29091, que modifica la Ley N° 27444, estableciendo la publicación del Organigrama en la Plataforma GOB.PE y en portales institucionales. | También se revisó el PTE, al ser un ítem de información obligatoria del rubro Planeamiento y Organización. |
| 5 | ROF de la entidad en un solo texto orgánico que incluya todas las modificatorias, indicando su fecha de actualización. | Se revisó en el portal institucional el Art. 2.1 de la Ley N° 29091, que modifica la Ley N° 27444, estableciendo la publicación del ROF en la | También se revisó el PTE, al ser un ítem de información obligatoria del rubro Planeamiento y Organización. |



| | | | |
|----|---|--|--|
| | | plataforma GOB.PE y en portales institucionales. | |
| 6 | Texto Único de Procedimientos Administrativos–TUPA. | Se revisó en el portal institucional. Existe la obligación de difundir el TUPA en el portal institucional, conforme lo dispone el Art. 44.3 del TUO de la Ley N° 27444. | También se revisó el PTE, al ser un ítem de información obligatoria del rubro Planeamiento y Organización. |
| 7 | Comunicados y/o notas de prensa; su actualización es diaria . | Se revisó en el portal institucional, en base al Art. 5.1 del TUO de la Ley N° 27806, por la cual toda información del Estado se presume pública. | También se revisó el PTE, al ser un ítem de información obligatoria del rubro Actividades Oficiales. |
| 8 | Libro de reclamaciones visibles en el Portal Institucional y operativas. | Se revisó en el portal institucional. Conforme al artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, las entidades públicas tienen la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones físico o virtual. | No aplica , no es un ítem de información obligatoria en el PTE. |
| 9 | Módulo solicitudes de acceso a la información pública, en formato descargable o módulo virtual para el registro de solicitudes. | Se revisó en el portal institucional. Su base legal la encontramos en el Art. 10 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806, sobre derecho de acceso a la información pública. | También se revisó el PTE, al ser un ítem de información obligatoria del rubro Acceso a la Información. |
| 10 | Registro de Visitas a la institución. La actualización es diaria . | No aplica , no es un aspecto obligatorio a difundirse en el portal institucional. | Se revisó el PTE, por ser un ítem de información obligatoria. Así también lo establece el inc. n del artículo 8 del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. |



| | | | |
|----|--|--|--|
| 11 | Informe de rendición de cuentas 2019-2022. | Se revisó en el portal institucional. De acuerdo al inc. f del Art. 6.3.1 de la Directiva N° 16-2022-CG/PREVI, el titular saliente debe difundir el Informe de Rendición de Cuentas en el Portal Institucional o Plataforma.GOB.PE. | No aplica , no es un ítem de información obligatoria en el PTE. |
| 12 | Informe de transferencia de gestión, en cumplimiento a la Directiva N° 16-2022-CG/PREVI. | Se revisó en el portal institucional. De acuerdo al inc. g del Art. 6.4.2, debe publicar el Acta y el Informe de Transferencia de Gestión. | No aplica , no es un ítem de información obligatoria en el PTE. |
| 13 | Módulo Denuncias Anticorrupción. | Se revisó el portal institucional, para verificar el acceso al módulo virtual implementado conforme al artículo 13 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1327 ⁸ , que crea la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano, para garantizar la interoperabilidad de las denuncias sobre actos de corrupción. | No aplica , no es un ítem de información obligatoria en el PTE. |

⁸ Artículo 13.- Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano

Las entidades públicas son responsables de garantizar la interoperabilidad de los procedimientos de denuncias sobre actos de corrupción y de las medidas de protección al denunciante, a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. Para ello, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital desarrolla la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano que se constituye como canal único de contacto digital del Estado peruano con la ciudadanía para dichas denuncias.

Adicionalmente, se revisó la red social “Facebook” de las entidades supervisadas, entre el 2 y 6 de febrero. Los aspectos supervisados fueron los siguientes:

1. Canales de atención
2. Mesa de partes virtual
3. Directorio actualizado
4. Texto Único de Procedimientos Administrativos–TUPA
5. Comunicados y/o notas de prensa
6. Informe de Rendición de Cuentas 2018-2022
7. Informe de Transferencia de Gestión

6. MARCO NORMATIVO

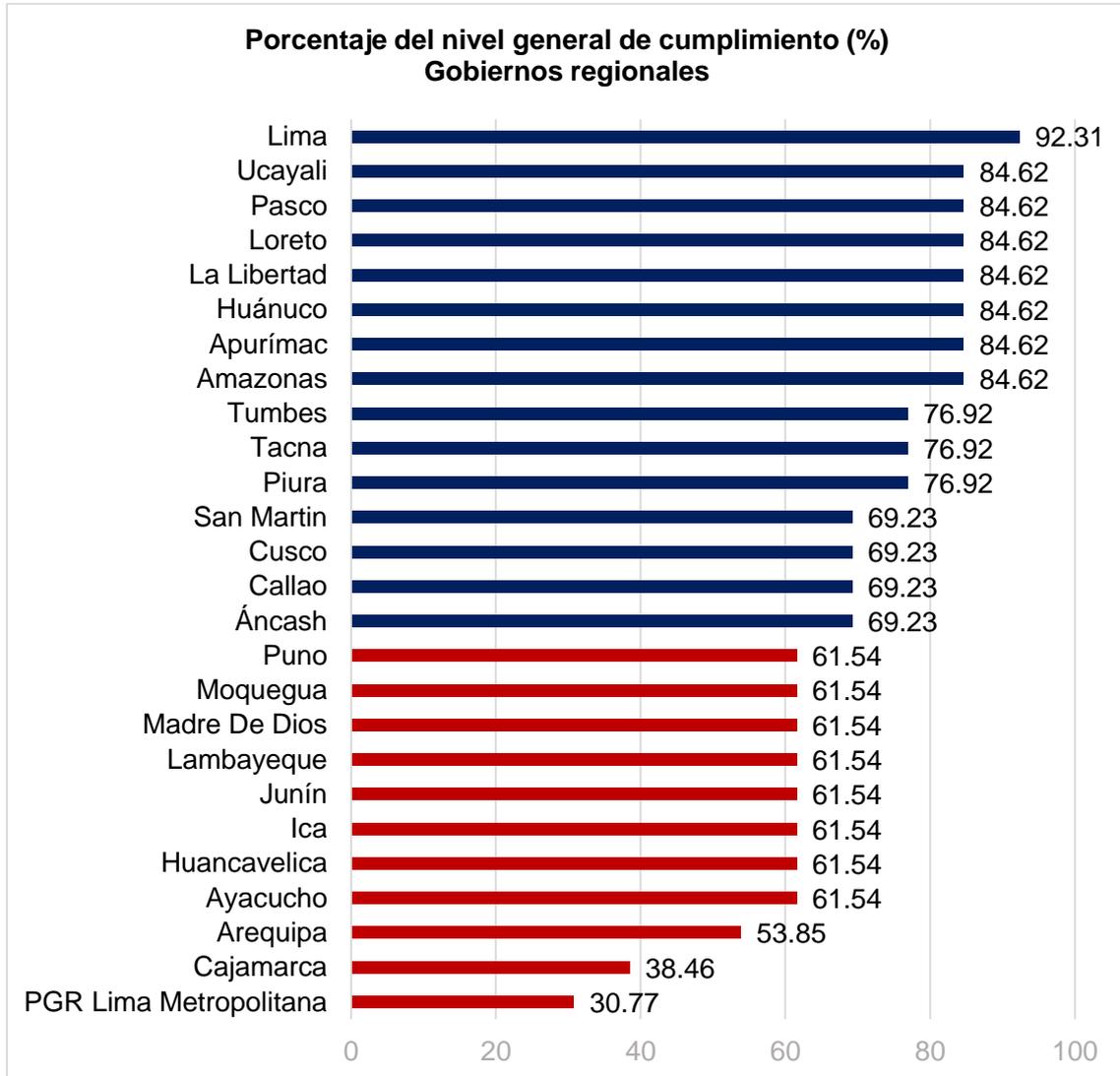
- Art. 31 de la Constitución Política del Perú, sobre participación ciudadana.
- Inc. 5 del Art. 2 de la Constitución Política del Perú, sobre acceso a la información pública.
- Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley N° 27867.
- Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972.
- Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658.
- Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- TUO de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento del TUO de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806.
- Resolución Directoral N° 11-2021-JUS/DGTAIP de fecha 24 de marzo del 2021, que aprueba el “Lineamiento para la implementación y Actualización del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública”.
- Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.
- Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

7. RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN TRANSPARENCIA ACTIVA EN LOS GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES: Datos esenciales para la ciudadanía ante el reciente cambio de autoridades subnacionales

A continuación presentamos los resultados obtenidos sobre el nivel general de cumplimiento de los 25 gobiernos regionales, el Gobierno Regional Metropolitano de Lima y 36 municipalidades provinciales supervisadas respecto de los 13 aspectos supervisados; así como también se presenta el nivel de cumplimiento de cada ítem supervisado, teniendo en cuenta que el cumplimiento de los 13 aspectos equivale al 100%.

7.1. GOBIERNOS REGIONALES

7.1.1. Resultados sobre el nivel general de cumplimiento

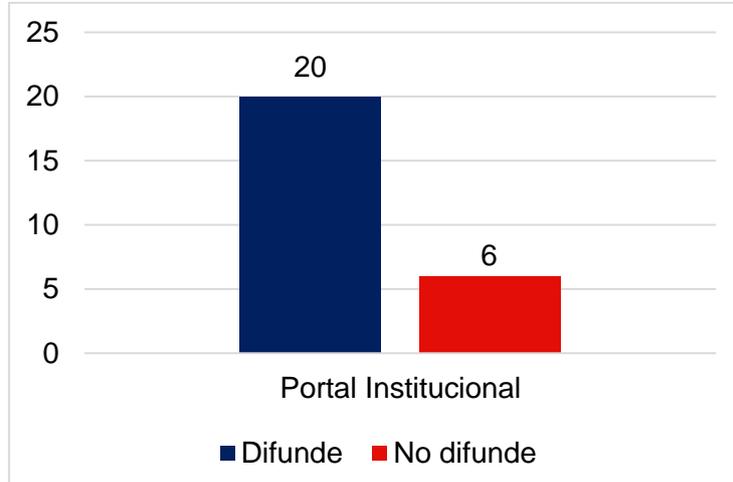


El Gobierno Regional de Lima logró el mejor nivel general de cumplimiento respecto de los 13 ítems o aspectos supervisados, con 92.31%, seguido de los gobiernos regionales de Ucayali, Pasco, Loreto, La Libertad, Huánuco, Apurímac y Amazonas, con 84.62%.

Por otro lado, el menor nivel general de cumplimiento lo registró el Gobierno Regional Metropolitano de Lima, con 30.77%, seguido del Gobierno Regional de Cajamarca, con 38.46%.

7.1.2. Resultados sobre cada ítem o aspecto supervisado

Gráfico N° 1
Gobiernos regionales
Canales de Atención



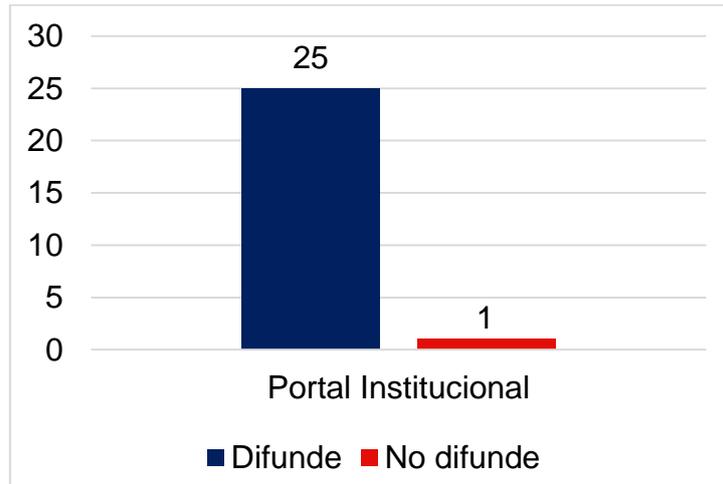
Respecto a los canales de atención difundidos en el Portal Institucional, en el Gráfico N° 1 se advierte que 20 de los 26 gobiernos regionales cumplen con mostrarlos en primera plana.

Cabe mencionar que el Gobierno Regional de La Libertad, que cuenta con Portal Institucional y a su vez tiene dominio en la plataforma.GOB.PE, solo difunde sus canales de atención en primera plana mediante su Portal Institucional.

Por el contrario, 6 gobiernos regionales no difunden sus canales de atención en primera plana: Cajamarca, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco y Piura.

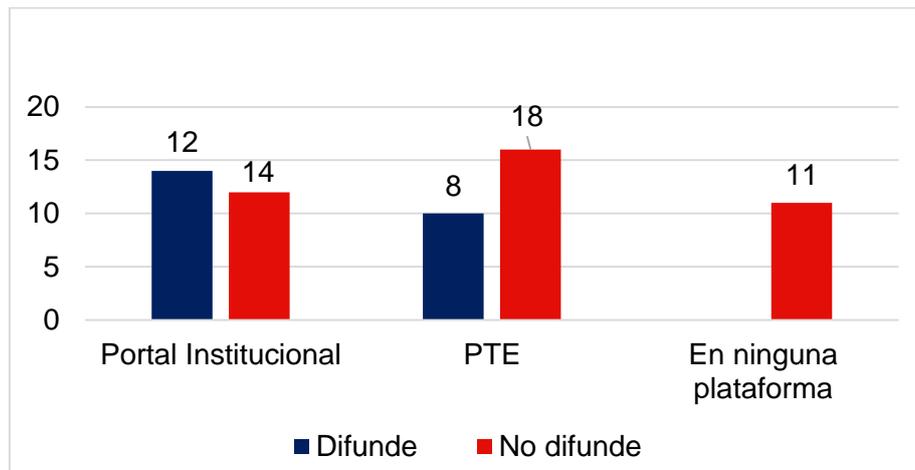
Adicionalmente, se verificó la operatividad de los teléfonos de contacto difundidos en los portales web, observando que el Gobierno Regional de Cajamarca difunde 2 líneas telefónicas que no existen y que el Gobierno Regional de Puno difunde 1 línea telefónica deshabilitada.

Gráfico N° 2
Gobiernos regionales
Mesa de Partes Virtual



Con relación al aspecto mesa de partes virtual, en el Gráfico N° 2 refleja que 25 de los 26 gobiernos regionales cuentan con una Mesa de Partes Virtual difundida en su PI. Solo el Gobierno Regional de Puno no difunde o no cuenta con Mesa de Partes Virtual en su Portal Institucional.

**Gráfico N.º 3
Gobiernos regionales
Directorio**

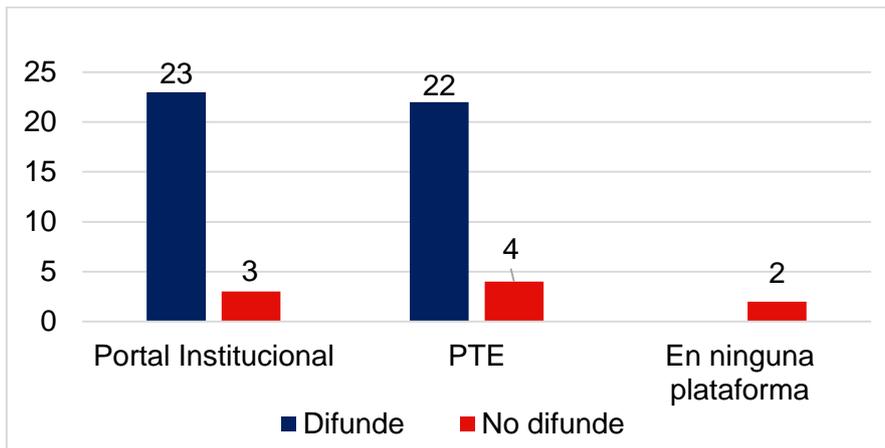


Sobre el aspecto del Directorio, en el Gráfico N° 3 se advierte que 12 de 26 gobiernos regionales lo difunden. Por otra parte, 14 gobiernos regionales no presentan de manera completa y actualizada los números de contacto y correo electrónico de los funcionarios de la gestión 2023-2026: Amazonas, Ayacucho, Arequipa, Cusco, Cajamarca, Tumbes, Puno, Lima, Lambayeque, Junín, Huánuco, Huancavelica, Ucayali y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

Del mismo gráfico se aprecia que 8 gobiernos regionales cumplen con difundir el Directorio en los portales de transparencia estándar. Por el contrario, 18 gobiernos regionales no difunden el directorio completo y actualizado en sus portales de transparencia estándar: Amazonas, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Junín, Lambayeque, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Puno y Ucayali y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

Cabe resaltar que el ítem Directorio en los PTE evidencia problemas de interoperatividad en los gobiernos regionales de Amazonas, Apurímac y Huancavelica, al emitir mensaje de error.

**Gráfico N° 4
Gobiernos regionales
Organigrama**

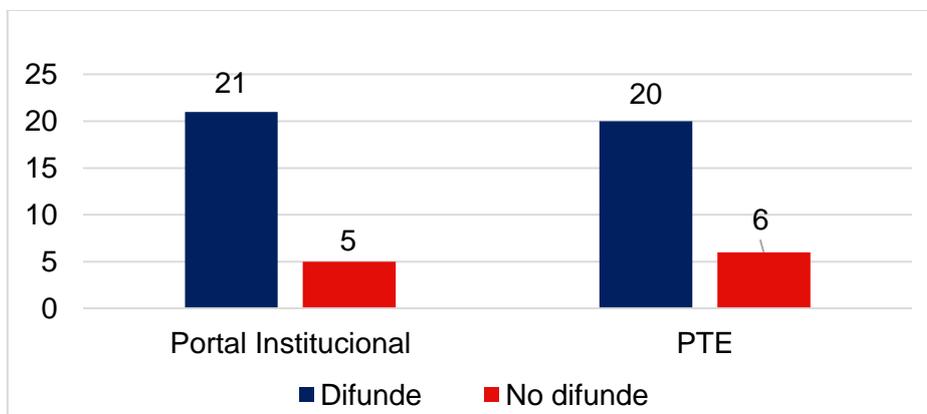


En el Gráfico N° 4 se observa que 23 de 26 gobiernos regionales difunden su organigrama junto con su norma aprobatoria en sus portales institucionales, mientras que los gobiernos regionales de Pasco, Madre de Dios y Ayacucho no lo difunden.

Por otro lado, 22 gobiernos regionales cumplen con presentar en el PTE su Organigrama con su respectiva norma aprobatoria. En su defecto, los gobiernos regionales de Madre de Dios, Loreto, Amazonas y Ayacucho no lo hacen.

Solo los gobiernos regionales de Ayacucho y Madre de Dios no difunden su organigrama en su Portal Institucional y Portal de Transparencia Estándar.

**Gráfico N° 5
Gobiernos regionales
Reglamento de Organización y Funciones–ROF**

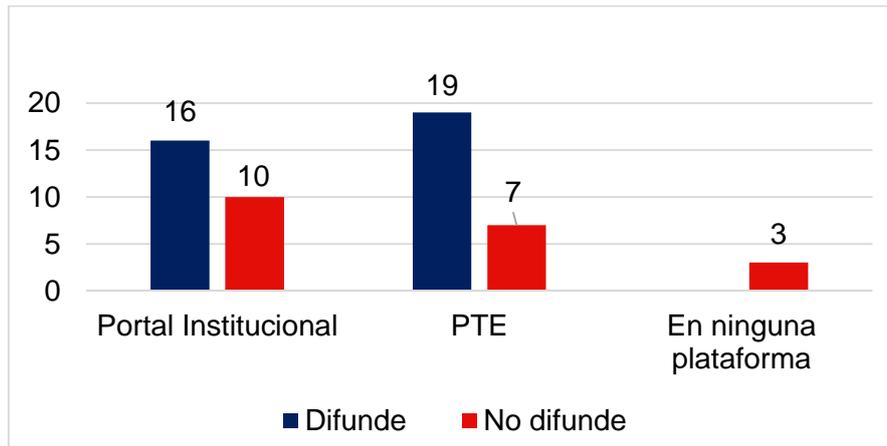


El Gráfico N° 5 muestra que 21 gobiernos regionales difundieron en su Portal Institucional el ROF actualizado junto con su norma aprobatoria. Por su parte, 5

gobiernos regionales no lo difunden en su PI: Tumbes, Lambayeque, Huánuco, Áncash y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

De otro lado, 20 gobiernos regionales cumplen con presentar su ROF actualizado y su correspondiente norma aprobatoria en sus portales de transparencia estándar. Mientras, los gobiernos regionales de Arequipa, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco y Tacna no lo difunden en su Portal de Transparencia Estándar.

Gráfico N° 6
Gobiernos Regionales
Texto Único de Procedimientos Administrativos–TUPA



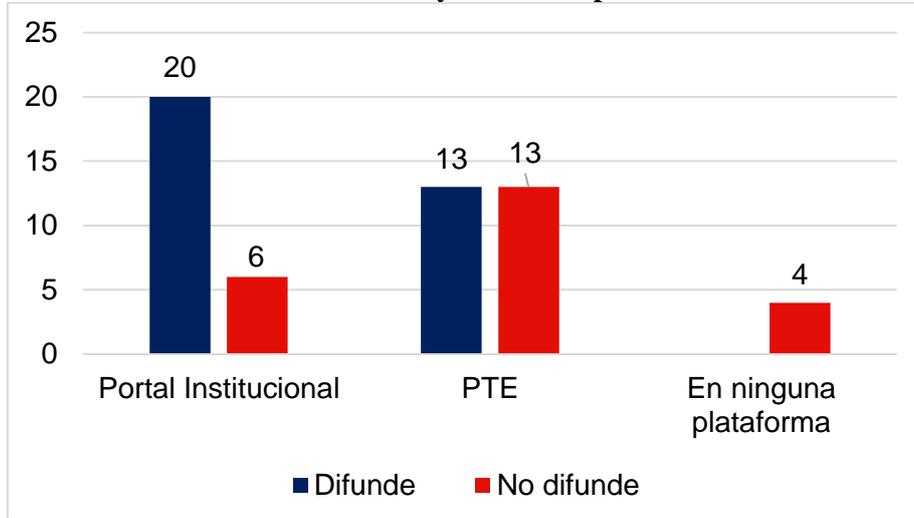
Conforme se observa en el Gráfico N° 6, apenas 16 de 26 gobiernos regionales difunden el TUPA en su Portal Institucional, conforme lo regula el Art. 44.2 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

En su defecto, 10 gobiernos regionales no lo difunden en su Portal Institucional. Así, tenemos a los gobiernos regionales de Áncash, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Huánuco, Junín, Lambayeque, Moquegua, Tumbes y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

Por su parte, 19 gobiernos regionales cumplen con difundir su Texto Único de Procedimientos Administrativos en su Portal de Transparencia Estándar. Mientras, 7 gobiernos regionales (Tacna, Piura, Pasco, Cajamarca, Arequipa, Apurímac y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima) no lo difunden en el Portal de Transparencia Estándar.

Asimismo, tres (3) gobiernos regionales (Arequipa, Cajamarca y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima) no lo presentan ni en el Portal Institucional ni en el PTE.

Gráfico N° 7
Gobiernos regionales
Comunicados y/o notas de prensa

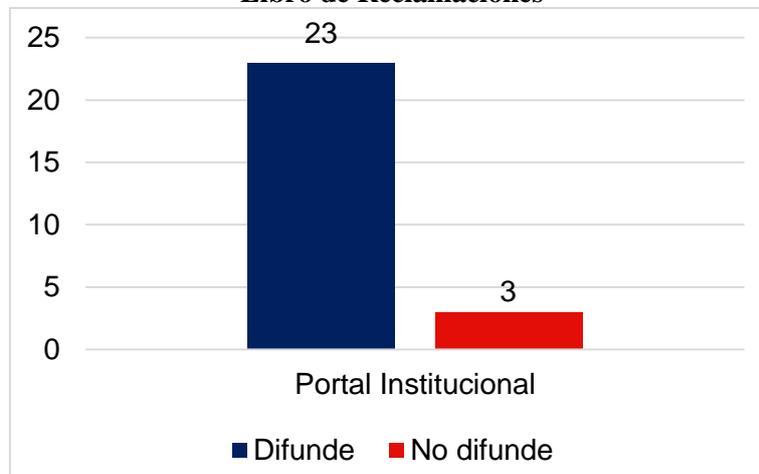


En el Gráfico N° 7 se advierte que 20 de 26 gobiernos regionales cuentan con comunicados y/o notas de prensa actualizados en su Portal Institucional. Por el contrario, 6 gobiernos regionales no lo difunden en su Portal Institucional: Tumbes, Junín, Ica, Huancavelica, Cusco y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

Respecto a los comunicados y/o notas de prensa, 13 gobiernos regionales los presentan en sus PTE, mismo número que los gobiernos regionales que no lo difunden: Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Tacna, Ucayali y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

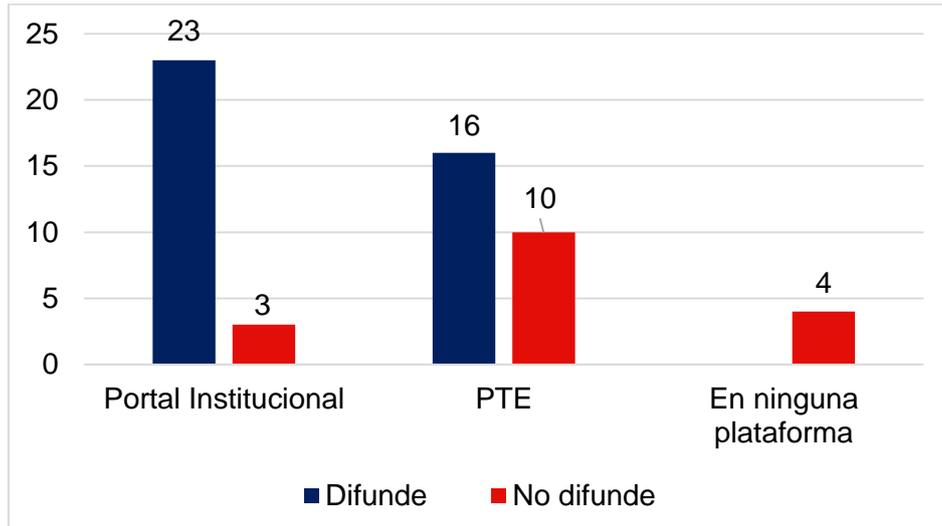
Además, se aprecia en el Gráfico N° 7 que 5 gobiernos regionales no difunden sus comunicados y/o notas de prensa en su Portal Institucional ni en su Portal de Transparencia Estándar: Junín, Ica, Huancavelica, Cusco y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

Gráfico N° 8
Gobiernos regionales
Libro de Reclamaciones



Conforme al Gráfico N° 8, se destaca que 23 de 26 gobiernos regionales difunden el *link* del Libro de Reclamaciones en su Portal Institucional. Sin embargo, 3 gobiernos regionales no lo realizan. Estos son: Cajamarca, Puno y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

Gráfico N° 9
Gobiernos regionales
Módulo de Solicitudes de Acceso a la Información Pública



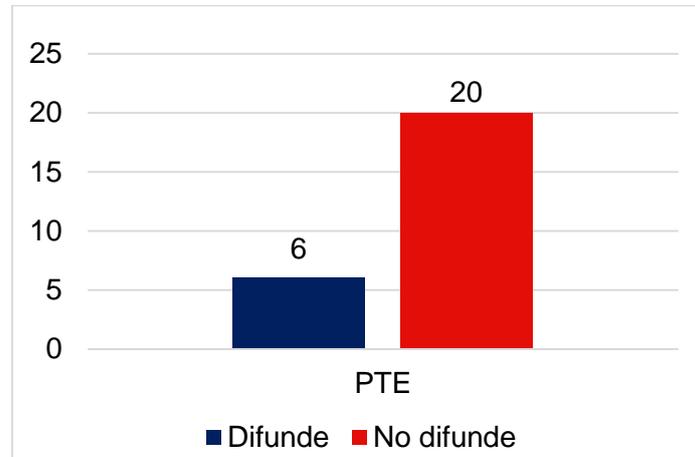
De acuerdo al Gráfico N° 9, son 23 de 26 gobiernos regionales los que presentan un Módulo de Solicitudes de Acceso a la Información Pública en su PI. Por el contrario, 3 gobiernos regionales no lo difunden: Cajamarca, Moquegua y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

De otro lado, 16 gobiernos regionales difunden el módulo de Solicitudes de Acceso a la Información Pública en su PTE. En su defecto, 10 gobiernos regionales no lo difunden en su Portal de Transparencia Estándar: Cajamarca, Cusco, Junín, Lambayeque, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Ucayali y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

Adicionalmente, los gobiernos regionales de Cusco, Junín y Lambayeque presentan problemas de interoperatividad para acceder al rubro de Acceso a la Información del PTE.

Por último, se resalta que 3 gobiernos regionales no difunden sus comunicados y/o notas de prensa en su Portal Institucional y Portal de Transparencia Estándar (Moquegua, Cajamarca y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima).

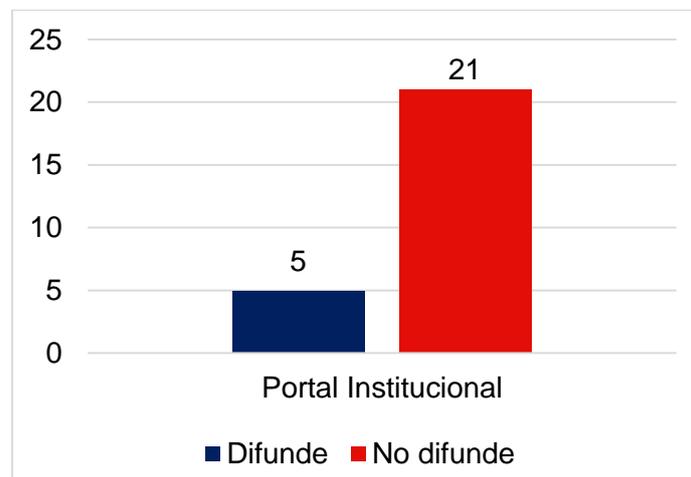
Gráfico N° 10
Gobiernos regionales
Registro de Visitas



Respecto al Registro de Visitas, se aprecia en el Gráfico N° 10 que 6 de 26 gobiernos regionales cumplen con registrar información en el rubro de Registro de Visitas del PTE. Sin embargo, 20 gobiernos regionales no lo hacen: Amazonas, Áncash, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Callao, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lambayeque, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, San Martín, Tacna, Tumbes, Ucayali y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

Cabe precisar que en el caso de los gobiernos regionales de Ica y Junín se observaron problemas de interoperatividad para acceder al rubro de Registro de Visitas del PTE.

Gráfico N° 11
Gobiernos regionales
Informe de Transferencia de Gestión (2019-2022)

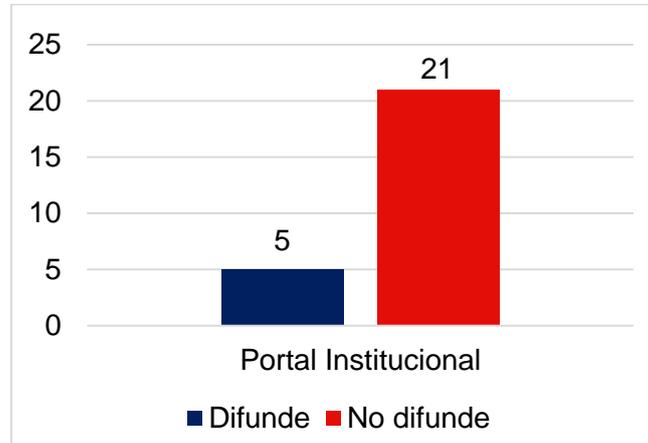


Con relación al Informe de Transferencia de Gestión correspondiente ante el término de mandato de las autoridades regionales por el periodo 2019-2022, en el Gráfico N° 11 se observa que 5 de 26 gobiernos regionales han difundido en sus portales institucionales dicho informe: Amazonas, Lima, Loreto, Pasco y Puno.

Por su parte, 21 gobiernos regionales no lo difunden: Áncash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad,

Lambayeque, Madre de Dios, Moquegua, Piura, San Martín, Tacna, Tumbes, Ucayali y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

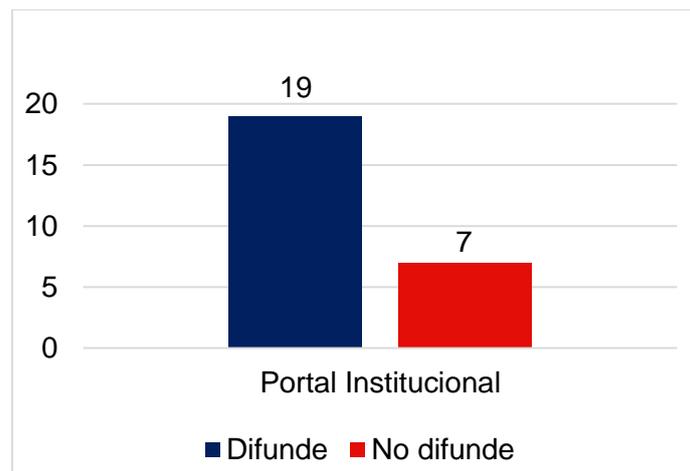
Gráfico N° 12
Gobiernos regionales
Informe de Rendición de Cuentas (2019-2022)



Sobre el aspecto Informe de Rendición de Cuentas, el Gráfico N° 12 revela que 5 de 26 gobiernos regionales han difundido en sus PI el Informe de Rendición de Cuentas para el periodo 2019-2022.

Por su parte, 21 gobiernos regionales no lo difunden: Áncash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Madre de Dios, Moquegua, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

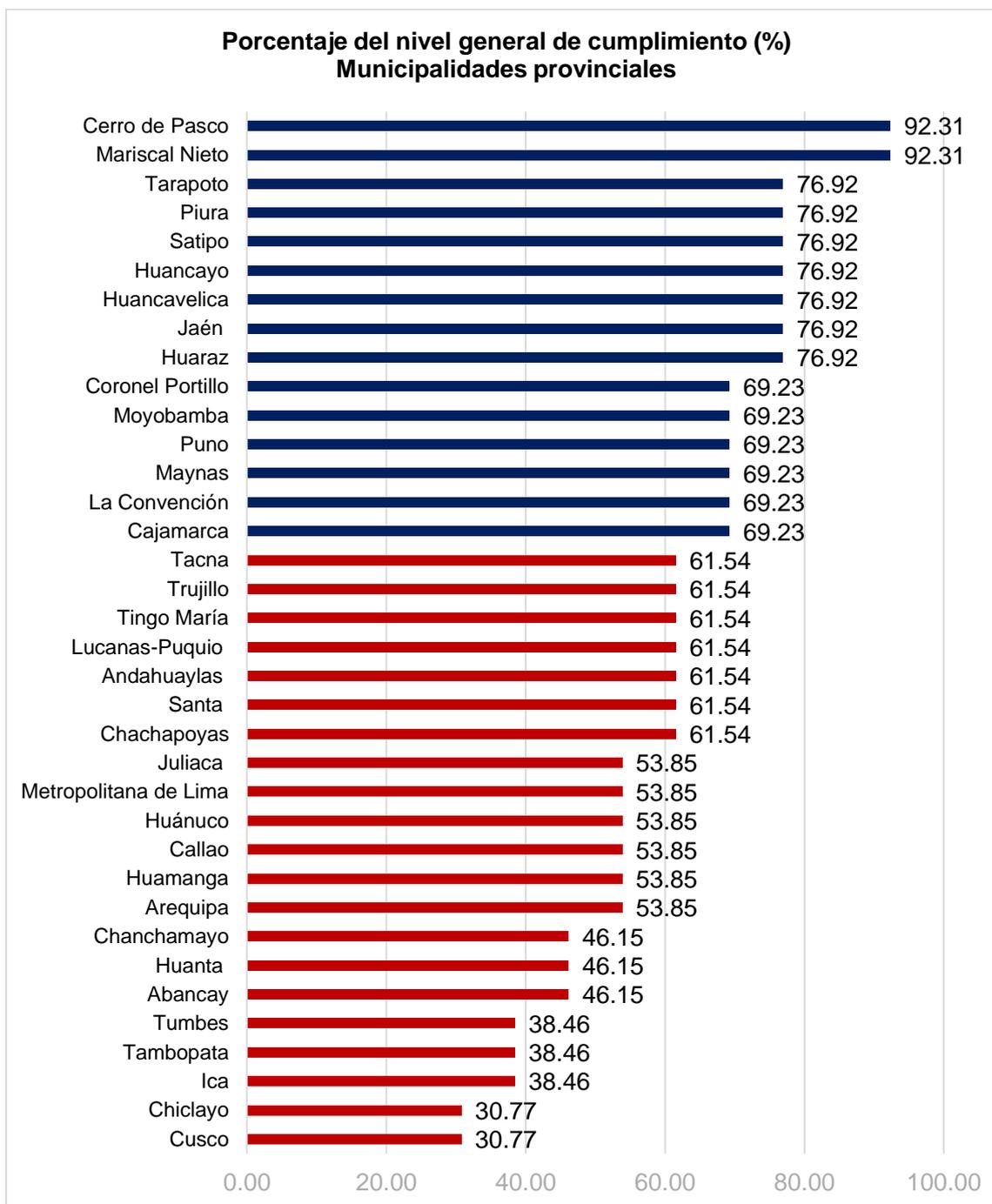
Gráfico N° 13
Gobiernos regionales
Módulo de Denuncias Anticorrupción



El Gráfico N° 13 refleja que 19 gobiernos regionales lo difunden en su Portal Institucional. Por el contrario, 7 gobiernos regionales no cumplen con presentar un Módulo de Denuncias Anticorrupción: Áncash, Arequipa, Callao, Puno, San Martín, Ucayali y el Gobierno Regional Metropolitano de Lima.

7.2. MUNICIPALIDADES PROVINCIALES

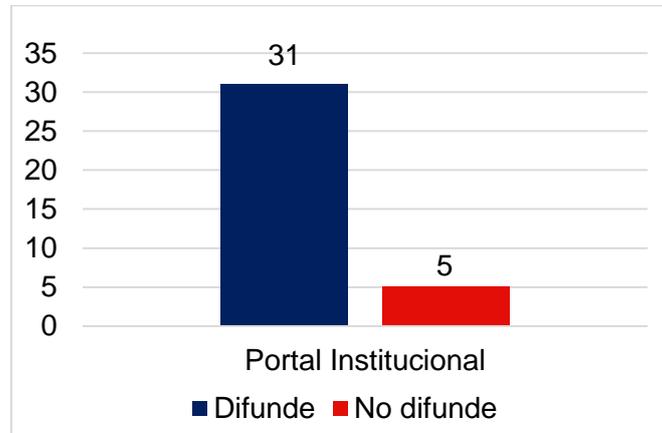
7.2.1. Resultados sobre el nivel general de cumplimiento



Las municipalidades provinciales de Cerro de Pasco y Mariscal Nieto alcanzaron el mejor nivel general de cumplimiento, con 92.31%, respecto de los 13 ítems supervisados. Por otro lado, el menor nivel general de cumplimiento lo registraron las municipalidades provinciales de Chiclayo y Cusco, con 30.77%, seguidas de Tumbes, Tambopata e Ica, con 38.46%.

7.2.2. Resultados sobre cada ítem o aspecto supervisado

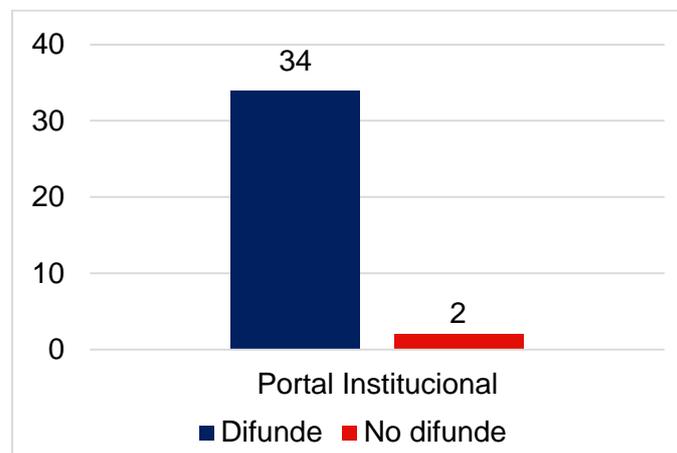
Gráfico N° 14
Municipalidades provinciales
Canales de Atención



Sobre el aspecto Canales de Atención, el Gráfico N° 14 evidencia que 31 de las 36 municipalidades provinciales supervisadas cumplen con difundirlos en primera plana. Es oportuno mencionar que en el caso de Puno, el número telefónico presentado no está operativo.

Por su parte, 5 municipalidades provinciales no difunden los canales de atención en primera plana: Abancay, Chanchamayo, Chiclayo, Coronel Portillo y la Municipalidad Metropolitana de Lima.

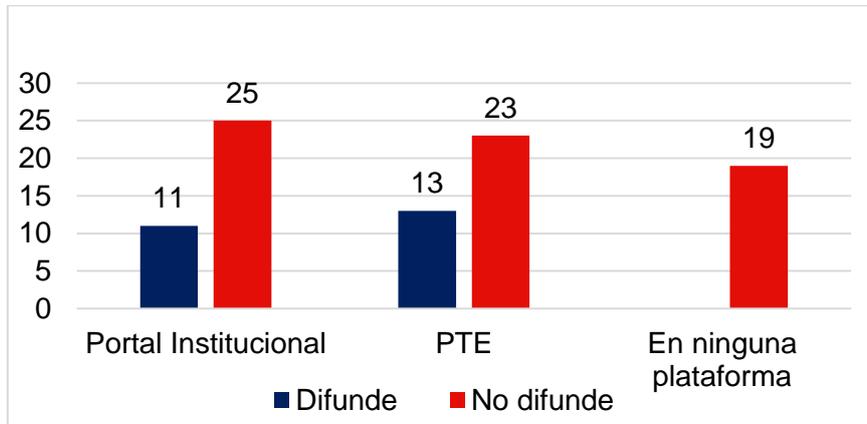
Gráfico N° 15
Municipalidades provinciales
Mesa de Partes Virtual



Con relación al aspecto Mesa de Partes Virtual, el Gráfico N° 15 revela que 34 de las 36 municipalidades provinciales supervisadas difunden su Mesa de Partes Virtual en el Portal Institucional. Por el contrario, solo dos (2) municipalidades provinciales no brindan información al respecto: la Municipalidad Provincial de Cusco y la Municipalidad Metropolitana de Lima.

En el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el módulo de Mesa de Partes Virtual no es de fácil acceso, ya que se encuentra dentro del *link* Operaciones en Línea, el cual a su vez está ubicado al interior de la opción Trámites y servicios.

Gráfico N° 16
Municipalidades provinciales
Directorio

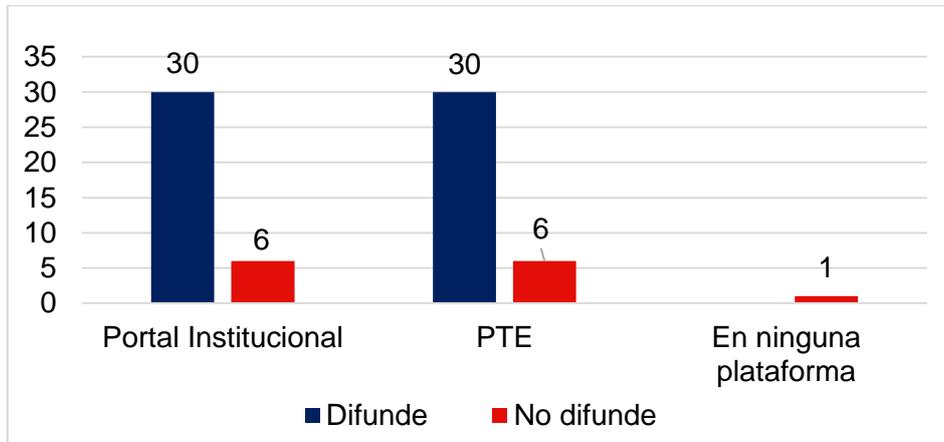


Respecto al Directorio, en el Gráfico N° 16 se advierte que 11 de las 36 municipalidades provinciales supervisadas cumplen con poner a disposición en el Portal Institucional el Directorio actualizado, mientras 25 municipalidades provinciales supervisadas no lo difunden en sus respectivos PI: Chachapoyas, Abancay, Santa, Andahuaylas, Arequipa, Huamanga, Cajamarca, Huanta, Lucanas-Puquio, Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Tingo María, Ica, La Convención, Chanchamayo, Moyobamba, Satipo, Maynas, Tambopata, Piura, Puno, Tacna y Tumbes.

De otro lado, 13 municipalidades provinciales presentan el Directorio en el Portal de Transparencia Estándar, pero 23 no lo difunden en sus PTE: las municipalidades provinciales de Andahuaylas, Arequipa, Cajamarca, Callao, Chachapoyas, Santa, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Huanta, Huaraz, Ica, Chanchamayo, La Convención, Lucanas-Puquio, Moyobamba, Piura, Satipo, Tambopata, Tingo María, Tacna, Tumbes y Tarapoto.

Por su parte, 19 municipalidades no difunden su Directorio actualizado en el Portal Institucional ni en el PTE: Andahuaylas, Arequipa, Cajamarca, Callao, Chachapoyas, Lucanas-Puquio, Cusco, Huamanga, Huancavelica, Huanta, Huánuco, Tingo María, Ica, Chanchamayo, Santa, Satipo, Tambopata, Piura y Tumbes.

Gráfico N° 17
Municipalidades provinciales
Organigrama

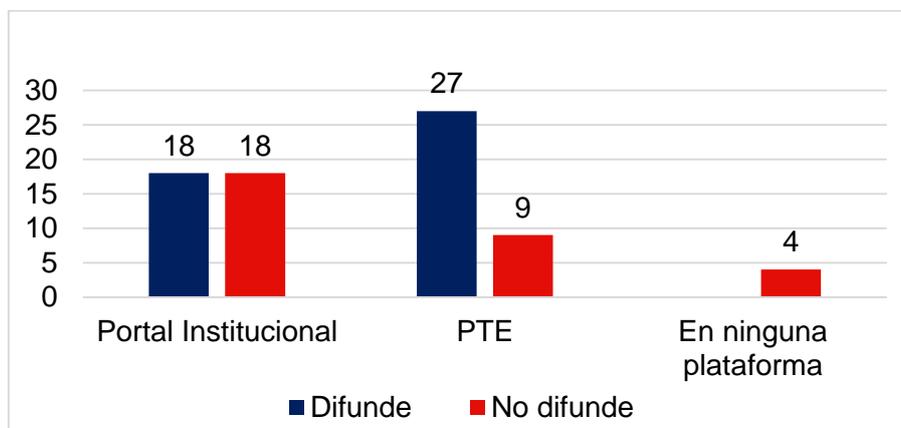


Respecto a los documentos de gestión institucional, se revisó si las municipalidades provinciales difunden su respectivo organigrama, revelándose, conforme se muestra en el Gráfico N° 17, que 30 de 36 lo presentan en su PI. Por el contrario, no difunden el organigrama en el Portal Institucional las municipalidades de Arequipa, Chiclayo, Maynas, Tambopata, Mariscal Nieto y Cerro de Pasco.

De otro lado, 30 municipalidades provinciales difunden su organigrama en el Portal de Transparencia Estándar, mientras 6 municipalidades provinciales no cumplen con colocar el Organigrama en el PTE: Cajamarca, Huancavelica, Satipo, Chiclayo, Moyobamba y Juliaca. Cabe mencionar que Huancavelica, Satipo, Moyobamba y Juliaca presentan problemas de interoperabilidad en sus Portales de Transparencia Estándar.

Finalmente, solo la Municipalidad Provincial de Chiclayo no difunde su organigrama ni en el Portal Institucional ni en el Portal de Transparencia Estándar.

Gráfico N° 18
Municipalidades provinciales
Reglamento de Organización y Funciones–ROF



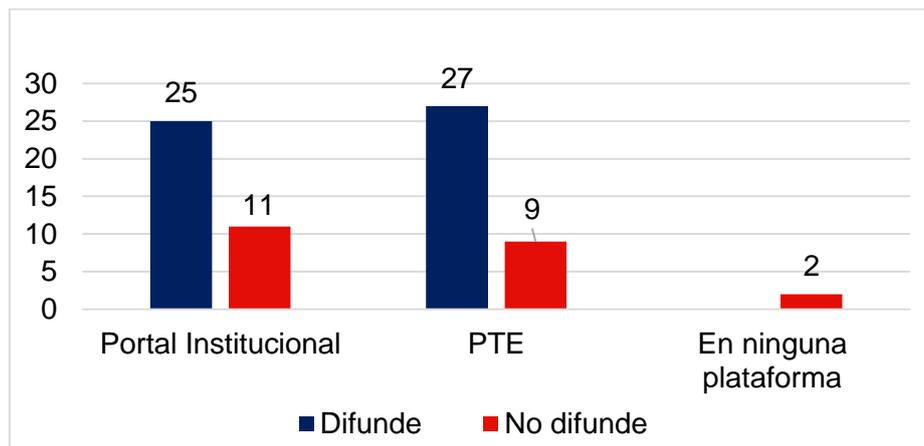
Con relación al instrumento ROF, como se muestra en el Gráfico N° 18, la mitad (18) de las 36 entidades supervisadas cumplen con difundirlo en su Portal Institucional. Mencionamos que en el caso de la Municipalidad de Jaén no es de fácil acceso.

Por su parte, las municipalidades provinciales que no publican el Reglamento de Organización y Funciones en su PI son: Huaraz, Santa, Andahuaylas, Arequipa, Huanta, Cajamarca, Callao, Cusco, Tingo María, Ica, Chanchamayo, Chiclayo, Tambopata, Mariscal Nieto, Puno, Tacna, Tumbes y la Municipalidad Metropolitana de Lima. Cabe precisar que las municipalidades de Chachapoyas, Santa, Andahuaylas y Arequipa, si bien cuentan con la opción ROF en su Portal Institucional, el vínculo no abre.

Por otro lado, 27 municipalidades provinciales cumplen con difundir su Reglamento de Organización y Funciones en el PTE, mientras 9 no cumplen con ello: Chachapoyas, Jaén, Cusco, Huancavelica, Chiclayo, Tambopata, Moyobamba, Tumbes y Coronel Portillo. Cabe precisar que en las municipalidades provinciales de Huancavelica y Moyobamba se advierte problemas de interoperabilidad en sus portales de transparencia estándar: emite mensaje “en mantenimiento” y de “error”, respectivamente.

Por último, 4 entidades no difunden su ROF, completo y actualizado, en su PI ni en su PTE: Cusco, Chiclayo, Tambopata y Tumbes.

Gráfico N° 19
Municipalidades provinciales
Texto único de Procedimientos Administrativos–TUPA

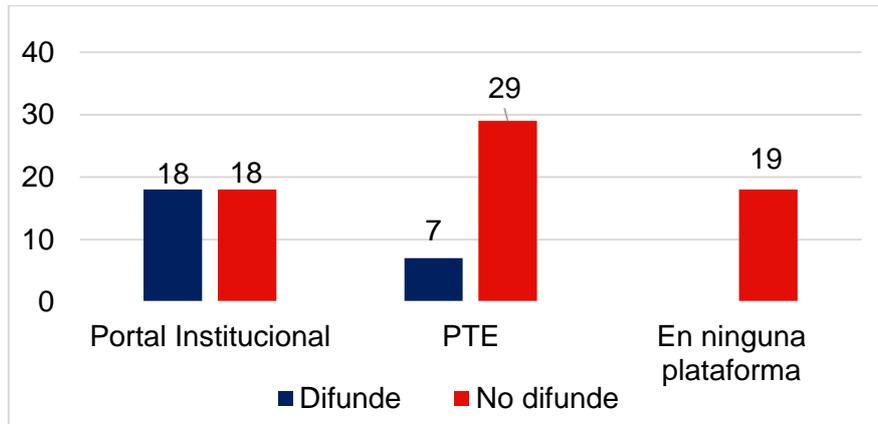


En el Gráfico N° 19 se observa que 25 de las 36 municipalidades provinciales difunden el TUPA en el Portal Institucional. Por su parte, 11 municipalidades provinciales no cumplen con hacerlo: Huaraz, Abancay, Andahuaylas, Callao, Cusco, Huánuco, Ica, Maynas, Tacna, Tumbes y la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Respecto del Portal de Transparencia Estándar, 27 municipalidades cumplen con difundir el Texto Único de Procedimientos Administrativos en este espacio virtual, y 9 municipalidades provinciales no lo difunden en sus PTE: Huancavelica, Chiclayo, Tambopata, Mariscal Nieto, Cerro de Pasco, Moyobamba, Tumbes y Tarapoto. Cabe resaltar que los portales de transparencia estándar de los municipios Huancavelica y Moyobamba presentan problemas de interoperabilidad.

Finalmente, las municipalidades provinciales de Cusco y Tumbes no difunden su TUPA en su Portal Institucional, ni tampoco en el Portal de Transparencia Estándar.

Gráfico N° 20
Municipalidades provinciales
Comunicados y/o notas de prensa



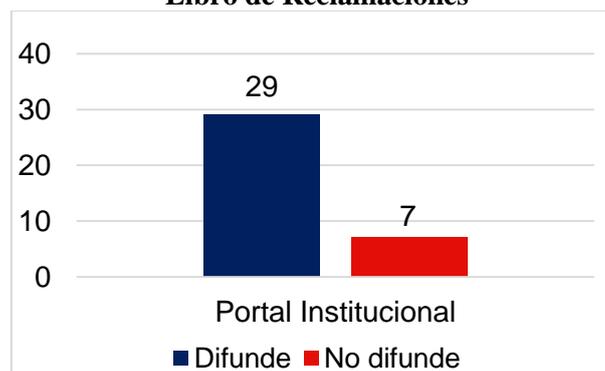
Con relación a los comunicados y/o notas de prensa, en el Gráfico N° 20 se advierte que 18 de 36 municipalidades provinciales lo publican en su Portal Institucional.

Por el contrario, 18 municipalidades provinciales no difunden en el PI sus comunicados y/o notas de prensa: Abancay, Andahuaylas, Arequipa, Huamanga, Cajamarca, Huanta, Lucanas-Puquio, Callao, Cusco, Huánuco, Tingo María, Ica, Trujillo, Chanchamayo, Satipo, Chiclayo, Tambopata y Juliaca.

De otro lado, solo 7 municipalidades difunden comunicados y/o notas de prensa en sus PTE. En su defecto, 29 municipalidades no difunden comunicados y/o notas de prensa en sus portales de transparencia estándar, o están desactualizados. Se trata de Abancay, Andahuaylas, Arequipa, Huamanga, Cajamarca, Huanta, Lucanas-Puquio, Callao, Cusco, Huancavelica, Tingo María, Ica, Trujillo, Chanchamayo, Satipo, Chiclayo, Maynas, Tambopata, Mariscal Nieto, Cerro de Pasco, Piura, Puno, Moyobamba, Tacna, Tumbes, Coronel Portillo, Juliaca y Tarapoto. Cabe resaltar que las municipalidades de Huancavelica, Moyobamba y Coronel Portillo presentan problemas de interoperabilidad.

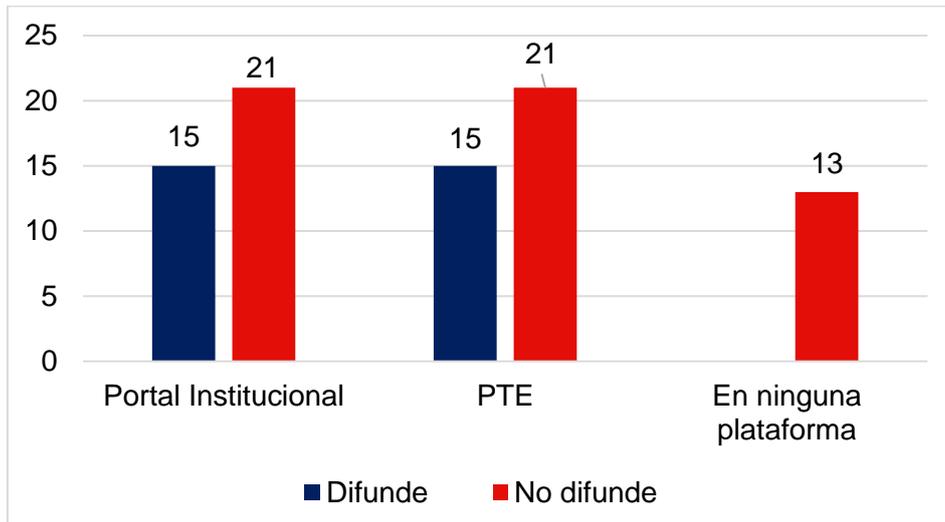
Se acota que 19 municipalidades provinciales no difunden sus comunicados y/o notas de prensa en el Portal Institucional, así como tampoco en el PTE: Abancay, Andahuaylas, Arequipa, Huamanga, Cajamarca, Huanta, Lucanas-Puquio, Callao, Cusco, Tingo María, Ica, Trujillo, Chanchamayo, Satipo, Chiclayo, Tambopata, Piura, Tumbes y Puno.

Gráfico N° 21
Municipalidades provinciales
Libro de Reclamaciones



Respecto al aspecto Libro de Reclamaciones, en el Gráfico N° 21 se aprecia que 29 municipalidades provinciales disponen del Libro de Reclamaciones en su Portal Institucional, mientras 7 municipalidades provinciales no cumplen con difundir su Libro de Reclamaciones en el PI: Juliaca, Tumbes, Puno, Ica, Cusco, Huanta y Tambopata.

Gráfico N° 22
Municipalidades provinciales
Módulos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública



Como se aprecia del Gráfico N° 22, son 15 municipalidades provinciales las que difunden el Módulo de Solicitudes de Acceso a la Información Pública a través de su Portal Institucional.

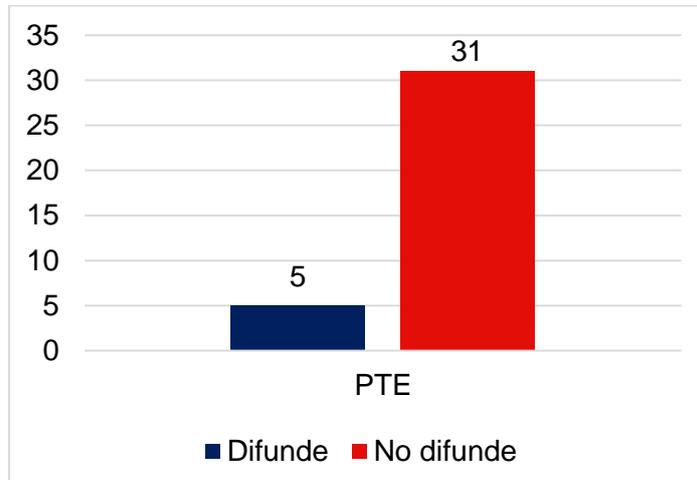
Por el contrario, 21 de las 36 municipalidades provinciales no lo difunden en su PI, perteneciendo a este grupo las municipalidades de Huaraz, Abancay, Santa, Arequipa, Huamanga, Lucanas-Puquio, Callao, Huancavelica, Huánuco, Tingo María, Ica, Chanchamayo, Chiclayo, Tambopata, Mariscal Nieto, Piura, Puno, Tumbes, Coronel Portillo, Tarapoto y la Municipalidad Metropolitana de Lima.

De igual manera, el número de entidades supervisadas que cumplen con difundir dicho Módulo en el PTE, son 15.

Por otro lado, las 21 municipalidades provinciales que no difunden este Módulo de Solicitudes en su Portal de Transparencia Estándar son las de Huaraz, Abancay, Arequipa, Cajamarca, Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Tingo María, Ica, Satipo, Chiclayo, Maynas, Tambopata, Cerro de Pasco, Piura, Tacna, Tumbes, Coronel Portillo, Juliaca y Tarapoto.

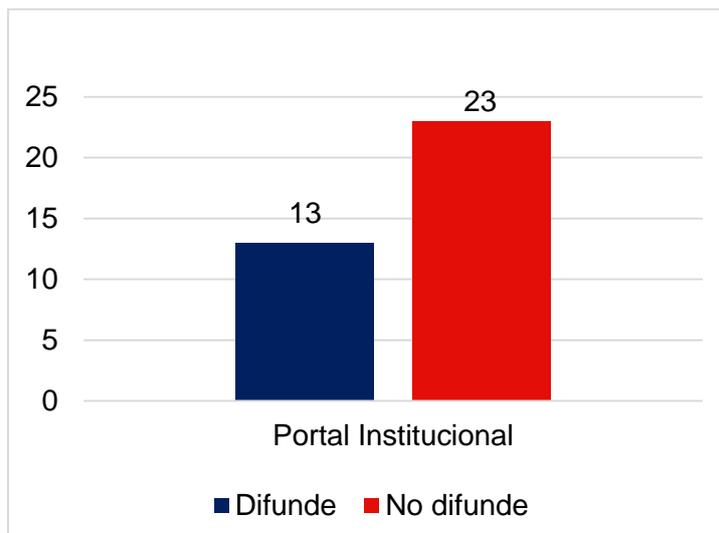
Finalmente, 13 municipalidades provinciales no difunden el Módulo de Solicitudes de Acceso a la Información Pública ni en el Portal Institucional ni en el PTE: Huaraz, Abancay, Arequipa, Callao, Huánuco, Tingo María, Ica, Chiclayo, Tambopata, Piura, Tumbes, Coronel Portillo y Tarapoto.

Gráfico N° 23
Municipalidades provinciales
Registro de Visitas a la Institución



Respecto al Gráfico N° 23, solo 5 de las 36 municipalidades provinciales cumplen con dar acceso al Registro de Visitas de la entidad, a pesar de ser un aspecto obligatorio a difundirse en el PTE. Por su parte, 31 municipalidades provinciales no publican el Registro de Visitas de la entidad, o se encuentra desactualizado: Chachapoyas, Huaraz, Abancay, Santa, Andahuaylas, Arequipa, Huamanga, Huanta, Jaén, Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, La Convención, Tingo María, Ica, Huancayo, Trujillo, Chanchamayo, Satipo, Chiclayo, Maynas, Tambopata, Mariscal Nieto, Cerro de Pasco, Piura, Tumbes, Coronel Portillo, Juliaca, Tarapoto y la Municipalidad Metropolitana de Lima.

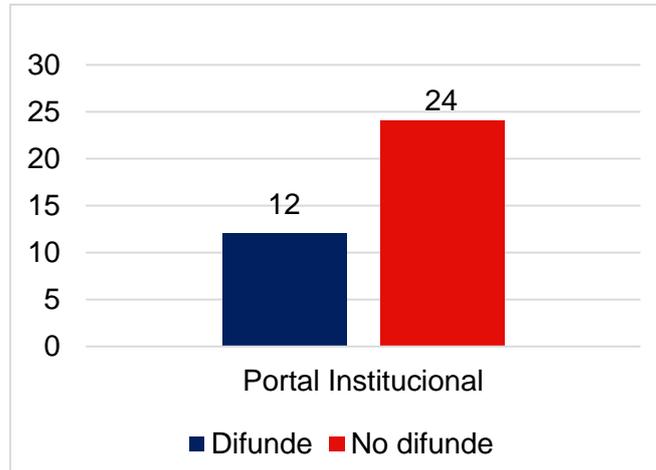
Gráfico N° 24
Municipalidades provinciales
Informe de Transferencia de Gestión



Con relación al Informe de Transferencia de Gestión, el Gráfico N° 24 revela que 13 de 36 municipalidades provinciales lo difunden en su Portal Institucional. Por el contrario, 23 no lo hacen: Chachapoyas, Abancay, Santa, Andahuaylas, Arequipa, Huamanga,

Cajamarca, Huanta, Lucanas-Puquio, Jaén, Cusco, Huánuco, La Convención, Ica, Trujillo, Chanchamayo, Chiclayo, Lima, Maynas, Puno, Moyobamba, Tacna y Juliaca.

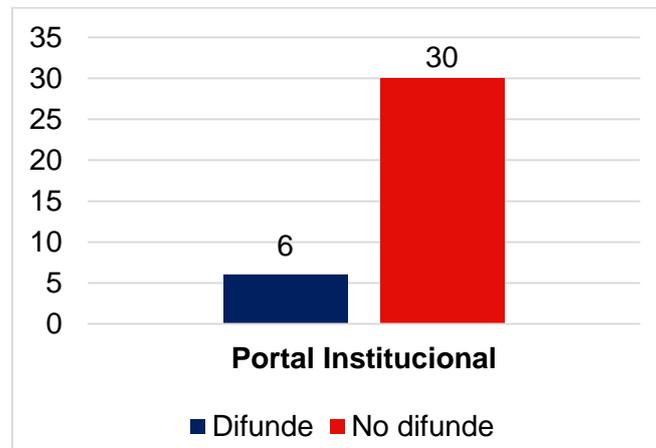
Gráfico N° 25
Municipalidades Provinciales
Informe de Rendición de Cuentas (2019-2022)



El Gráfico N° 25 muestra que son 12 las entidades supervisadas que sí difunden en su PI el Informe de Rendición de Cuentas 2019-2022.

Por otro lado, 24 entidades no incorporaron en su Portal Institucional el Informe de Rendición de Cuentas 2019-2022: Chachapoyas, Abancay, Santa, Andahuaylas, Arequipa, Huamanga, Huanta, Lucanas-Puquio, Callao, Cusco, Huánuco, La Convención, Ica, Huancayo, Trujillo, Chanchamayo, Chiclayo, Maynas, Tambopata, Puno, Moyobamba, Tacna, Juliaca y la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Gráfico N° 26
Municipalidades Provinciales
Módulo de Denuncias Anticorrupción



Por último, con relación al Módulo de Denuncias Anticorrupción, el Gráfico N° 26 refleja que solo 6 de 36 municipalidades provinciales supervisadas lo difunden en su PI. Por el contrario, 30 municipalidades provinciales no difunden el Módulo de Denuncias Anticorrupción en su Portal Institucional: Chachapoyas, Huaraz, Abancay, Santa,

Huamanga, Cajamarca, Huanta, Lucanas-Puquio, Jaén, Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Tingo María, Ica, Huancayo, Trujillo, Chanchamayo, Chiclayo, Coronel Portillo, Maynas, Tambopata, Piura, Puno, Moyobamba, Tacna, Tumbes, Juliaca, Tarapoto y la Municipalidad Metropolitana de Lima.

7.3. PRINCIPALES HALLAZGOS SOBRE LA PLATAFORMA GOB.PE

La plataforma GOB.PE, que entró en vigencia el 24 de marzo del 2018⁹, se creó con la finalidad de constituirse en el único punto de contacto digital del Estado con la población en general que desee acceder a información institucional, realizar trámites y beneficiarse de servicios públicos digitales. La implementación de dicha plataforma es obligatoria, progresiva y con alcance a todas las entidades de la administración pública¹⁰, siendo la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital la encargada de emitir las pautas para la migración.

En ese sentido, todas las entidades públicas tienen la responsabilidad de acoger la Plataforma GOB.PE como su único canal digital para publicar información de trámites y servicios, así como aquella información institucional distinta de aquella publicada en el PTE, y digitalizar sus trámites y servicios, nuevos o existentes, para ser prestados a través de la Plataforma GOB.PE.¹¹

No obstante, la mayoría de los gobiernos subnacionales conservan sus páginas web a la par del dominio www.GOB.PE, y algunos aún no migran su información a la plataforma.GOB.PE, o se encuentran en proceso. Según el Reporte sobre entidades que migraron y redireccionaron a GOB.PE de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, al 30 de abril del 2023, solo 802 entidades públicas cuentan con dominio www.GOB.PE, cuando en nuestro país tenemos a nivel regional y local, 26 gobiernos regionales, 196 municipalidades provinciales y 1694 municipalidades distritales¹².

En el marco de la supervisión realizada a los portales institucionales y portales de transparencia estándar de los 26 gobiernos regionales y 36 municipalidades provinciales seleccionadas, se advirtió que la Plataforma GOB.PE de los gobiernos regionales de Ica, Junín y Puno, y las municipalidades provinciales de Huaraz, Arequipa, Huamanga, Huancavelica, Huánuco, Chanchamayo y Puno aún no migran su información a la Plataforma GOB.PE.

Asimismo, se observó que gobiernos regionales como Huancavelica, Huánuco y La Libertad cuentan, adicionalmente del dominio GOB.PE, con su página web institucional o Portal Institucional habilitado; es decir, disponen de dos canales web oficiales a disposición de la ciudadanía. De igual modo, las municipalidades provinciales

⁹ Mediante Decreto Supremo N° 033-2018-PCM se crea la Plataforma Digital única del Estado peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.

¹⁰ Comprendidas en el artículo 1 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, con excepción de las personas jurídicas señaladas en el numeral 8 del citado artículo.

¹¹ Conforme a lo dispuesto por el artículo 5 del Decreto Supremo N° 033-2018-PCM.

¹² Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2600015/SGTD%20-%20%5BImpresio%CC%81n%5D%20ReportesImpresio%CC%81n%20-%2005_GOB.PE.pdf?v=1683782779

supervisadas que ya han migrado a la Plataforma GOB.PE también disponen de su Portal Institucional.

El uso de dos portales web simultáneos podría causar confusión a la ciudadanía que desea realizar un trámite, queja o pago por un servicio público, o ejercer su derecho de control ciudadano ante la nueva autoridad regional o municipal, debido a que podría encontrarse con información dispersa, y peor aún, desactualizada e incompleta, tal como hemos detallado líneas atrás. En aspectos como este se demuestra la importancia de integrar toda la información en un solo canal digital.

7.4. PRINCIPALES HALLAZGOS SOBRE EL EMPLEO DE LA RED SOCIAL “FACEBOOK”

La pandemia por el Covid-19 y el confinamiento social obligatorio generado para evitar su diseminación, trajo consigo que la administración pública implemente nuevas estrategias para comunicarse de manera eficiente, oportuna y eficaz con la población. En ese contexto, se generó un uso masivo de mecanismos virtuales, como el de las redes sociales, que por su particularidad de permitir la interacción en tiempo real, fue utilizada por la administración pública en los tres niveles de gobierno para presentar información oficial e inclusive para difundir, mediante transmisiones en vivo, las sesiones de concejo, la audiencias públicas de presupuesto participativo, las de rendición de cuentas, y demás eventos y actividades.

Este medio posibilita a las personas expresarse públicamente y de manera escrita sobre la conformidad o disconformidad respecto a lo que se difunde, así como para formular consultas o sugerencias, y obtener una respuesta en línea de la entidad. Por ello, para un mejor uso de esta herramienta, algunas entidades de la administración pública han optado por establecer lineamientos para generar contenidos en redes sociales y manuales de estilos de redes sociales, entre otros documentos de gestión.

En ese orden de ideas, considerando que Facebook es una herramienta de uso mucho más fácil y recurrente para la población que acceder al Portal Institucional del gobierno regional o local, resulta importante que a través de estas plataformas digitales se difunda información básica y relevante para la ciudadanía, más aún tomando en cuenta el actual escenario de cambio de autoridades regionales y locales.

Entre los principales hallazgos de la supervisión al uso de esta red social, tenemos:

A nivel de gobiernos regionales:

- Los 26 gobiernos regionales tienen una cuenta de la red social “Facebook” activa y difunden en ella sus comunicados, noticias y/o notas de prensa.
- 21 de 26 gobiernos regionales presentan en la sección de “Detalles” el *link* del Portal Institucional del gobierno regional que corresponda, mientras los gobiernos regionales de Áncash, Cusco, Huánuco, Ucayali y Tumbes no lo realizan.
- Solo 10 gobiernos regionales (Amazonas, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Junín, Pasco, San Martín y Tacna) difunden sus canales de atención en su Facebook institucional.
- Por su parte, se observó que los 26 gobiernos regionales no difunden en su red social la Mesa de Partes Virtual, Directorio actualizado, Texto Único de Procedimientos Administrativos–TUPA, Informe de Rendición de Cuentas e Informe de Transferencia de Gestión.



- Se advierte que los gobiernos regionales de Cajamarca, Huancavelica, Huánuco, Loreto, Madre de Dios, Moquegua y Pasco tienen más de una página de Facebook a nombre del Gobierno Regional que corresponda, y en el caso de Piura y Tumbes, se ha ubicado hasta 3 páginas de dicha red social.

A nivel de municipalidades provinciales:

- De las 36 municipalidades provinciales supervisadas, solo la de Tambopata no cuenta con Facebook institucional actual, sin embargo, se ubicó dos Facebook institucionales de gestiones anteriores, de los años 2013 y 2020. Cabe resaltar que las 35 municipalidades provinciales supervisadas restantes difunden sus comunicados, noticias y/o notas de prensa en esta red social.
- 34 de 36 municipalidades provinciales difunden en la sección de Detalle el *link* del Portal Institucional, por el contrario, Cerro de Pasco y Coronel Portillo no cuentan con *link* que direcciona a sus respectivas páginas web.
- Solo 11 municipalidades provinciales supervisadas: Piura, Huancayo, Maynas, Cajamarca, Tumbes, Juliaca, Lucanas-Puquio, Huanta, Satipo, Chanchamayo y Jaén, difunden sus canales de atención en su Facebook institucional.
- Por su parte, se observó que las 36 municipalidades provinciales no difunden en su red social la Mesa de Partes Virtual, Directorio actualizado, Texto Único de Procedimientos Administrativos–TUPA, Informe de Rendición de Cuentas e Informe de Transferencia de Gestión.
- Se advierte que las municipalidades provinciales de Cerro de Pasco, Mariscal Nieto, Tacna, Huánuco, Tarapoto, Jaén y La Convención cuentan con más de una página de Facebook a nombre de la Municipalidad Provincial que corresponda, y en el caso de Coronel Portillo, Tumbes, Juliaca y Satipo, se ha ubicado 3 páginas de Facebook a su nombre.

8. CONCLUSIONES

1. El empleo de medios virtuales se ha convertido en una actividad indispensable en nuestra vida cotidiana, asumiendo un rol fundamental los mecanismos de transparencia activa que dispone el Estado en su conjunto, entre ellos, los portales institucionales, portales de transparencia estándar y redes sociales. De esta manera se atiende la necesidad de la ciudadanía de obtener información de manera fácil y rápida sobre los canales de atención operativos con los que cuenta la entidad para atender su consulta o reclamo, del directorio actualizado del funcionariado, de la mesa de partes virtual para la presentación de documentos, del Texto Único de Procedimientos Administrativos para conocer los requisitos, plazos y costo de los trámites y servicios, etc.

El inicio de un periodo de mandato con nuevas autoridades regionales y municipales para el periodo 2023-2026, representó un escenario propicio para generar niveles de gobierno más cercanos a la población, con espacios virtuales que recobran mucho más relevancia, dada la demanda ciudadana de mayor información para el ejercicio de la vigilancia ciudadana sobre sus nuevas autoridades, para una transición de mando efectiva que garantice la continuidad

en la atención de las problemáticas prioritarias en cada región y/o localidad y la prestación de los servicios públicos que brinda.

En el presente reporte se evidencia que se requiere una mayor diligencia y compromiso responsable de parte de las nuevas autoridades regionales y locales para maximizar el acercamiento con la ciudadanía, más aun considerando que en el periodo de la supervisión atravesamos la coyuntura de una crisis multicausal a nivel nacional, donde se requería conocer de las acciones desplegadas en los niveles de gobierno regional y local conforme a sus competencias.

2. Los gobiernos regionales y locales, a través de sus portales institucionales y portales de transparencia estándar, ponen a disposición de la ciudadanía información sobre la gestión que vienen realizando en favor de la región o localidad, según corresponda. De esta manera no solo se consolida el ejercicio de los derechos de participación ciudadana y de acceso a la información pública, sino que también salvaguarda el desarrollo territorial y por ende la satisfacción de los derechos fundamentales de las personas. Por el contrario, se advierte que solo el 16.12% de 62 gobiernos subnacionales supervisados¹³ superan el 80% del nivel general de cumplimiento sobre aspectos muy básicos que toda entidad pública debería difundir.

Así, tenemos que a nivel regional, los aspectos menos divulgados fueron los Informes de Transferencia de Gestión y el de Rendición de Cuentas 2019-2022, con el 19.23% de nivel de cumplimiento, a pesar de estar obligados a difundirlo en el Portal Institucional o plataforma GOB.PE, tanto para la autoridad saliente como para la autoridad entrante; seguido del Registro de Visitas a la institución, con 23.08%, tal como se muestra a continuación.



¹³ Cabe precisar que 8 de 26 gobiernos regionales y 2 de 36 municipalidades provinciales superan el 80% de nivel general de cumplimiento.



En el caso de las municipalidades provinciales supervisadas, el ítem menos difundido fue el Registro de Visitas a la institución, representando el 13.89% de cumplimiento, seguido del Módulo de Denuncias Anticorrupción, con 16.67%. En la siguiente gráfica se presenta el cuadro resumen del nivel porcentual de cumplimiento por ítem supervisado.



En ese sentido, se requiere que desde el Gobierno nacional, a través de la Secretaría de Descentralización de la Presidencia del Consejo de Ministros, se establezca una estrategia eficaz de sensibilización a nuestras autoridades regionales y locales sobre su responsabilidad, de la mano con la Contraloría General de la República, en el marco del control intergubernamental que realiza.

Finalmente, también observamos que en el rubro de Participación Ciudadana de los portales de transparencia estándar no se contempla como contenido de información obligatoria aquella emitida en el contexto de cambio de autoridades, como los informes de rendición de cuentas y de transferencia de gestión, informes de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas de cierre de gestión, entre otros documentos que ayuden a la población a ejercer la vigilancia ciudadana sobre la nueva autoridad para la continuidad y mejora de la gestión.

3. Las redes sociales de las entidades públicas juegan un rol importante por ser un espacio donde se replica la información que se encuentra en otros mecanismos de transparencia activa como los portales institucionales, la plataforma GOB.PE o portal de transparencia estándar, y, por su uso más frecuente en las personas debido a su simplicidad y formato amigable. Recordemos que Facebook, una de las redes sociales más usadas, se creó con la finalidad de acercar a las personas con una interacción en tiempo real.

Otro aspecto a tomar en cuenta, es que en la actualidad y como consecuencia de la pandemia por la Covid-19, la virtualidad surgió como una disponible a toda



hora, desde cualquier lugar y distancia, con un alcance inmediato, pero siempre ajustándose a las necesidades de las personas, así por ejemplo se dio paso a la virtualización de espacios de participación ciudadana como las sesiones de consejo regional/municipal, las audiencias públicas de rendición de cuentas, entre otros.

No obstante en el presente informe advertimos la falta de difusión de información de manera mucho más evidente en la Red Social “Facebook”, en comparación con el Portal Institucional y Portal de Transparencia Estándar. Así tenemos que los 26 gobiernos regionales y 36 municipalidades provinciales supervisadas no difunden en su página de Facebook, la mesa de partes virtual, el directorio actualizado, el Tupa, el informe de rendición de cuentas ni el informe de transferencia de gestión. Además, solo el 38.46% de los gobiernos regionales y el 30.55% de las municipalidades provinciales difunden sus canales de atención en su página de Facebook, cuando este medio es uno de los más usado por la comunidad.

En atención a lo expuesto, consideramos indispensable que la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM formule lineamientos para establecer parámetros mínimos de información que deben contener las redes sociales, así como atender el problema de existencia de páginas de Facebook institucionales en desuso por el cambio de gestión. Hemos evidenciado que 9 de 26 gobiernos regionales y 11 de 36 municipalidades provinciales cuentan con dos o tres páginas de Facebook “oficiales” a nombre de la entidad; en casi todos los casos las páginas de Facebook adicionales son de gestiones pasadas en desuso; solo la Municipalidad Provincial de Juliaca (Puno) precisó que está haciendo uso de dos páginas de Facebook conjuntamente.

4. Respecto a la migración a la Plataforma GOB.PE, se verificó que solo 3 gobiernos regionales y 7 municipalidades provinciales aún no migran a ella. Asimismo, la mayoría de las entidades supervisadas, con énfasis en el ámbito local, cuentan a la par de la Plataforma GOB.PE con su página web o portal institucional, presentando casi la misma información en diferente diseño y formato, lo cual puede causar confusión al acceder a data y comunicaciones, presentar una queja, solicitud o consulta, entre otros.

En ese sentido, estimamos oportuno se impulse e incentive en los gobiernos regionales y locales la migración de su información al dominio www.GOB.PE, a fin de que esta se convierta en el único portal web del Estado para la ciudadanía, con información oficial y útil para las personas, publicándolas de manera visible y en un formato amigable, con un lenguaje claro y sencillo. Para conseguirlo, se requiere de un reajuste del diseño del formato de la Plataforma GOB.PE, a fin de optimizarlo para el fortalecimiento del vínculo entre el Estado y la población, garantizando el involucramiento activo de la ciudadanía en la gestión pública, en el marco del Gobierno Abierto que rige en nuestro país por ser parte de la Alianza de Gobierno Abierto.



3. De conformidad con la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2030¹⁴, los gobiernos regionales y locales no solo deben garantizar un gobierno abierto, orientado a resultados acorde a las demandas ciudadanas, sino que también debe tomar en cuenta el principio de territorialidad en el quehacer público. En consecuencia, los/as gobernadores/as y alcaldes/sas están obligados a establecer estrategias para que la información que difunden en medios virtuales también alcance zonas que aún tienen una brecha digital a mitigar, como ocurre en territorios alejados y rurales de nuestro país, donde no se cuenta con señal de internet. Dichas estrategias deben contar con un enfoque multicultural y multilingüístico que asegure el alcance del derecho de acceso a la información pública y de participación ciudadana para todas las personas, en condiciones equiparables que no se restrinjan por el lugar de residencia.

9. RECOMENDACIONES

A los gobiernos regionales y municipalidades provinciales

1. **Difundir** en los portales institucionales o Plataforma GOB.PE, PTE y redes sociales, información actualizada sobre aspectos básicos y elementales del gobierno regional/local, como los canales de atención, mesa de partes virtual, Directorio actualizado, organigrama de la entidad, ROF, TUPA, comunicados y/o notas de prensa.
2. **Establecer y regular** estrategias de comunicación efectivas y eficaces, con enfoque multicultural y multilingüístico, que alcancen a aquellas localidades ubicadas en zonas rurales donde aún existe una brecha de conectividad digital, como el uso de periódicos murales de transparencia activa en locales comunales, de emisoras radiales de la zona, entre otros, a fin de que la ciudadanía pueda acceder a información pública, con mensajes claros y amigables acorde a su diversidad y con el empleo de las lenguas propias de la localidad.
3. **Cumplir** con publicar en los portales institucionales o Plataforma GOB.PE, los Informes de rendición de cuentas 2018-2022 y el Informe de transferencia de gestión, de manera amigable y visible, en atención a los artículos 6.4.1 y 6.4.2 de la Directiva N° 16-2022-CG/PREVI, "Rendición de Cuentas de Titulares y Transferencia de Gestión". Asimismo, difundirlas en los portales de transparencia estándar, redes sociales y demás medios oficiales de comunicación masiva con que disponga la institución.
4. **Cumplir** con registrar información de las visitas que reciben los funcionarios o servidores públicos en general, en el rubro Registro de Visitas del Portal de Transparencia Estándar, en cumplimiento de la Resolución Directoral N° 11-2021-JUS/DGTAIPD de fecha 24 de marzo del 2021, que aprueba el Lineamiento para la Implementación y Actualización del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la administración pública.

¹⁴ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM.



5. **Incorporar** en el Portal Institucional o Plataforma GOB.PE el enlace a la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano para el registro de denuncias anticorrupción, ello en cumplimiento del artículo 13 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1327, además de garantizar su difusión de manera visible y amigable.

6. **Difundir**, a través de medios oficiales (Portal Institucional, PTE o Plataforma GOB.PE) y/o en el local institucional o sedes institucionales, las cuentas oficiales de redes sociales que el gobierno regional/local utiliza para informar a la ciudadanía, con la finalidad de evitar suplantaciones o confusión de la ciudadanía.

A la Presidencia del Consejo de Ministros

7. **Regular**, a través de la Secretaría de Gestión Pública, los lineamientos para el adecuado uso y el contenido mínimo a difundirse en redes sociales, con mayor énfasis en los gobiernos regionales y locales al ser los niveles de gobierno más cercanos a la población. Sugerimos que, dichos lineamientos deben elaborarse en coordinación con la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, contando con la colaboración activa de la sociedad civil y entidades vinculadas a la promoción del Gobierno Abierto, para afianzarnos como un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado que garantiza una sociedad justa e inclusiva.

8. **Impulsar**, a través de la Secretaría de Gestión Pública, como órgano rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, se regule el uso de la red social Facebook como herramienta y componente de un gobierno abierto que promueve la transparencia y acceso a la información, participación ciudadana, rendición de cuentas e integridad, a fin de contribuir a la disminución de brechas de conexión digital y permitir afianzarnos como un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado que garantiza una sociedad justa e inclusiva.

9. **Impulsar e incentivar**, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, la migración completa de los gobiernos subnacionales a la Plataforma GOB.PE, con el objetivo de convertirla en el único plataforma digital del Estado para la ciudadanía, con información de elemental utilidad para las personas, publicándolas de manera visible y en un formato amigable.

10. **Elaborar**, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, un nuevo modelo o formato de la plataforma GOB.PE, con participación de las entidades de la administración pública obligadas a migrar al dominio GOB.PE y la sociedad civil organizada, a fin de que proporcione información pública de manera mucho más amigable, en un lenguaje claro y sencillo que responda a la diversidad de nuestra población; asimismo, es importante que en medios de comunicación masiva se promocióne el mismo, contando con videos y manuales sobre su uso.

11. **Evaluar**, a través de la Secretaría de Gestión Pública y la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, sobre la necesidad de mantener los portales institucionales o Página Web Institucional, a la par de la Plataforma GOB.PE, debido a que a la fecha ambas incorporan la misma información y pueden generar confusión en la ciudadanía.

A la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública

12. **Capacitar y brindar** asistencia a las nuevas autoridades regionales y locales electas por el periodo 2023-2026 sobre su obligación de actualizar el Portal de Transparencia Estándar. A su vez, supervisar el cumplimiento de la actualización de los portales de transparencia estándar en periodos de inicio de mandato de las nuevas autoridades regionales y locales.

13. **Incorporar** en el rubro de Participación Ciudadana del Portal de Transparencia Estándar¹⁵, la obligatoriedad de publicar aquella información producida en el contexto de transferencia de gestión de gobiernos locales y regionales.

A la Contraloría General de la República

14. **Incorporar** en la Directiva N° 16-2022-CG/PREVI, que regula el proceso de transferencia de gestión, la obligatoriedad para las autoridades salientes de transferir los usuarios y contraseñas de las plataformas virtuales y redes sociales que administra la entidad, a fin de evitar que existan varias cuentas digitales en desuso a nombre de una misma entidad, por el cambio de gestión.

¹⁵ Regulado en el Lineamiento para la implementación y actualización del PTE en las entidades de la administración pública, aprobado con Resolución Directoral N° 11-2021-JUS/DGTAIPD.