



RESOLUCIÓN DIRECTORAL
Nº 00091-2025-PRODUCE/OGA

07/05/2025

VISTOS:

La queja por defectos de tramitación signada con el Expediente N° 00035371-2025-E, formulada por el señor Juan Martínez Jacinto, a través de la Carta S/N; el Informe N° 00000246-2025-PRODUCE/OACI de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano; y el Informe N° 00000026-2025-PRODUCE/Ot de la Oficina de Tesorería;

CONSIDERANDO:

Que, conforme lo establecido en el numeral 169.1 del artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, los administrados pueden formular queja por defectos de tramitación, cuando supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva;

Que, el numeral 169.2 del artículo en mención señala lo siguiente: *“La queja se presenta ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, citándose el deber infringido y la norma que lo exige. La autoridad superior resuelve la queja dentro de los tres días siguientes, previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado.”*;

Que, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 169.3 del artículo citado, la resolución que se emita sobre la queja será irrecurrible; es decir, en el marco de lo dispuesto por la norma administrativa, no procede recurso y/o impugnación alguna, puesto que dicha figura se presenta en los casos en que se emita un acto definitivo que ponga fin a la instancia administrativa y todos aquellos actos de trámite que impliquen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan la indefensión del administrado, lo cual no ocurre con la queja;

Que, la queja por defectos de tramitación, a diferencia de los recursos impugnativos, no busca conseguir la revocación o modificación de una resolución, sino que el expediente sea tramitado con la celeridad que las normas requieren y que el administrado espera; en otras palabras, la queja no se dirige contra un acto administrativo concreto sino contra la conducta constitutiva de un defecto de tramitación;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 160-2023-PRODUCE, se aprueba la Directiva General N° 0001-2023-PRODUCE/DM, denominada: “Disposiciones para la atención de quejas por defectos de tramitación presentadas ante el Ministerio de la Producción”, la cual tiene como objetivo:

Esta es una copia autenticada imprimible de un documento electrónico archivado por el MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en la siguiente dirección web: "<https://edocumentostramite.produce.gob.pe/verificar/>" e ingresar clave: R6G3PDUM

“Establecer las disposiciones que regulan la presentación, derivación, seguimiento y atención de las quejas que formulan los/as administrados/as, ante el Ministerio de la Producción (PRODUCE), por defectos de tramitación en los procedimientos administrativos que se siguen ante la entidad.”. (Sic);

Que, el numeral 5.5 del punto V. Disposiciones Generales de la citada Directiva prescribe lo siguiente: *“Los/Las administrados/as pueden formular la queja cuando la autoridad administrativa que tramita el procedimiento administrativo incurra en alguna de las siguientes causales: a) Paralización injustificada del procedimiento. b) Infracción de los plazos legalmente establecidos. c) Incumplimiento de los deberes funcionales. d) Defectos en la notificación. e) Omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.”. (Sic);*

Que, el sub numeral 6.2.6 del numeral 6.2 del punto VI. Disposiciones Específicas de la citada Directiva prescribe lo siguiente: *“La Resolución, que resuelve la queja, únicamente se pronuncia respecto de la/s causal/es señalada/s por el/la administrado/a que está/n debidamente sustentada/s en su escrito”. (Sic);*

Que, la queja por defectos de tramitación signada con el Expediente N° 00035371-2025-E, formulada por el señor Juan Martínez Jacinto, a través de la Carta S/N de fecha 28 de abril de 2025, versa por el presunto retraso en la atención de la solicitud de devolución de decomiso, correspondiente al expediente 22929-2025-E; precisando lo siguiente:

“(…) En fecha 18/03/2025, hemos solicitado devolución de importe decomisado, sin embargo, han pasado mas de 01 mes y no se ha dado tramite a mi pedido”. (Sic);

Que, mediante Informe N° 00000246-2025-PRODUCE/OACI de fecha 28 de abril de 2025, la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano solicita a la Oficina General de Administración lo siguiente: *“(…) En tal sentido, como superior jerárquico de la OT, sírvase disponer la emisión del informe correspondiente a la queja presentada por el ciudadano, con el fin de que su despacho proceda a emitir el pronunciamiento respectivo, según lo establecido en la Directiva General N° 001-2023-PRODUCE/DM y posteriormente, remitir a este despacho para disponer la notificación al administrado. (…).” (Sic);*

Que, en virtud a ello, mediante Informe N° 00000026-2025-PRODUCE/Ot de fecha 07 de mayo de 2025, la Oficina de Tesorería, luego del análisis realizado a lo señalado por el señor Juan Martínez Jacinto, y a los antecedentes relacionados al Expediente N° 22929-2025-E, precisa lo siguiente:

“(…) es necesario tener en consideración que de la fecha de recibido el requerimiento de devolución por parte del administrado (18.03.2025) a la fecha de presentado el reclamo (28.04.2025) esta oficina se encontraba dentro del plazo establecido para atender dicha solicitud, teniendo en consideración lo dispuesto en el artículo 39 de Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece el plazo de 30 días hábiles para atender dichos requerimientos.

Por lo expuesto en el párrafo precedente, se concluye que la queja presentada por el Sr. Juan Martínez Jacinto, mediante HT 00035371-2025 resultaría “improcedente”, al encontrarse dentro del plazo regulado en la normativa vigente.”. (Sic);

Que, conforme se advierte, a la fecha de presentación de la queja aún no ha vencido el plazo de treinta (30) días hábiles establecido por el artículo 39 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, para que la Oficina de Tesorería proceda con la devolución del saldo a favor solicitado por el señor Juan Martínez Jacinto, generada en el marco del expediente N° 22929-2025-E y vinculada al expediente N° 18927-2025-I. En tal sentido resulta inviable disponer la subsanación del supuesto

Esta es una copia autenticada imprimible de un documento electrónico archivado por el MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013- PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en la siguiente dirección web: "<https://edocumentostramite.produce.gob.pe/verificar/>" e ingresar clave: R6G3PDUM

defecto de tramitación señalado; por lo que corresponde declarar improcedente la queja formulada por defectos de tramitación presentada por el señor Juan Martínez Jacinto a través de la Carta S/N de fecha 28 de abril de 2025, signada con el Expediente N° 00035371-2025-E;

Que, en virtud a lo establecido en el numeral 169.1 del artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, y en el artículo 47 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción, aprobado con Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE, y su modificatoria, la autoridad competente para resolver la presente queja es la Oficina General de Administración, al ser el superior jerárquico de la autoridad a la que corresponde el trámite del procedimiento en cuestión;

De conformidad con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; la Directiva General N° 0001-2023-PRODUCE/DM, denominada: "Disposiciones para la atención de quejas por defectos de tramitación presentadas ante el Ministerio de la Producción", aprobada por Resolución Ministerial N° 160-2023-PRODUCE; y el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE, y su modificatoria;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Declarar improcedente la queja por defectos de tramitación signada con el Expediente N° 00035371-2025-E, formulada por el señor Juan Martínez Jacinto, a través de la Carta S/N de fecha 28 de abril de 2025, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2.- Notificar la presente Resolución al señor Juan Martínez Jacinto, a la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, y a la Oficina de Tesorería, para las acciones y fines correspondientes, conforme a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, y la Directiva General N° 0001-2023-PRODUCE/DM, denominada: "Disposiciones para la atención de quejas por defectos de tramitación presentadas ante el Ministerio de la Producción", aprobada por Resolución Ministerial N° 160-2023-PRODUCE.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución Directoral en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano del Ministerio de la Producción: <https://www.gob.pe/produce>.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

BOHORQUES LI JORGE DAVID
DIRECTOR GENERAL
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Esta es una copia autenticada imprimible de un documento electrónico archivado por el MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013- PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en la siguiente dirección web: "https://edocumentostramite.produce.gob.pe/verificar/" e ingresar clave: R6G3PDUM