



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Tesis

**Reclamos de los usuarios y el procedimiento
administrativo en EMAPA San Martín – SUNASS,
2021**

Para optar el título profesional de Abogado

Autores:

Wajdir Flores Navarro

<https://orcid.org/0000-0002-7585-6554>

José Miguel Viena Pinedo

<https://orcid.org/0000-0001-8787-9377>

Asesor:

Abog. Dra. Grethel Silva Huamantumba

<https://orcid.org/0000-0002-2720-8325>

Tarapoto, Perú

2023



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Tesis

Reclamos de los usuarios y el procedimiento administrativo en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021

Para optar el título profesional de Abogado

Autores:

Wajdir Flores Navarro

<https://orcid.org/0000-0002-7535-8554>

José Miguel Viena Pinedo

<https://orcid.org/0000-0001-8787-9377>

Asesor:

Abog. Dra. Grethel Silva Huamantumba

<https://orcid.org/0000-0002-2720-8325>

Tarapoto, Perú

2023



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Tesis

Reclamos de los usuarios y el procedimiento administrativo en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021

Para optar el título profesional de Abogado

Autores:

Waldir Flores Navarro

<https://orcid.org/0000-0002-7585-6554>

José Miguel Viena Pinedo

<https://orcid.org/0000-0001-8787-9377>

Asesor:

Abog. Dra. Grethel Silva Huamantumba

<https://orcid.org/0000-0002-2720-8325>

Tarapoto, Perú

2023



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Tesis

Reclamos de los usuarios y el procedimiento administrativo en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021

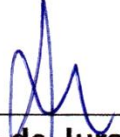
Para optar el título profesional de Abogado

Autores


Waldir Flores Navarro

José Miguel Viena Pinedo

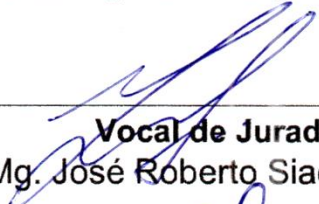
Sustentado y aprobado el 14 de abril del 2023 por los siguientes jurados:



Presidente de Jurado:
Abg. Dr. Lionel Bardales del Aguila



Secretario de Jurado:
Abg. Mg. Heidegger Mendoza Ramirez:



Vocal de Jurado:
Abg. Mg. José Roberto Siaden Valdivieso



Asesor:
Abg. Dra. Grethel Silva Huamantumba

Tarapoto, Perú

2023

Acta de sustentación de trabajos de investigación conducentes a grados y títulos N° 031

**Jurado reconocido con Resolución N° 044-2022-UNSM/FDyCP-CFT/NLU
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Escuela Profesional de Derecho.**

A las 9:40 horas del 14 de abril del 2023 inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación “**Reclamos de los usuarios y el procedimiento administrativo en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021**”; para optar el título de Abogado, presentado por **Waldir Flores Navarro y José Miguel Viena Pinedo**, con la asesoría de la Abg. Dra. **Grethel Silva Huamantumba**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por Abg. Dr. **Lionel Bardales del Águila** (presidente del jurado), Abg. Mg. **Heidegger Mendoza Ramírez** (secretario), Abg. Mg. **José Roberto Siaden Valdivieso** (vocal), y acompañados por la Abg. Mg. **Grethel Silva Huamantumba**. (asesor); el presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la **Resolución N° 044-2022-UNSM/FDYCP-CFT/NLU**.

Seguidamente los autores expusieron el trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por los sustentantes y eventualmente, con la venia del jurado, por el asesor.

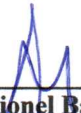
Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, sin participación del asesor; sin la presencia del sustentante y otros participantes del acto público.

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo 4.2 del RG – CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue diecisiete (17); tal como se deja constar en la siguiente descripción:

De acuerdo con el Artículo 40° del RG – CTI, la nota obtenida es **muy buena** y correspondiente a la calificación de **diecisiete (17)** Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el **Libro de registro de actas de sustentaciones de tesis de la Escuela Profesional de Derecho de la Facultad de Derecho y Ciencias políticas de la Universidad Nacional de San Martín. N° 644.**

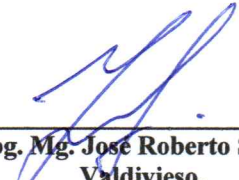
Firman los integrantes de la Mesa Directiva y el autor del trabajo de investigación en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las 10: 10 horas, del mismo día.



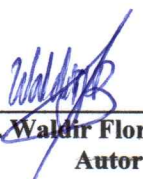
**Abg. Dr. Lionel Badales Del
Águila
Presidente del jurado**




**Abg. Mg. Heidegger Mendoza
Ramírez.
Secretario del jurado**



**Abg. Mg. José Roberto Siaden
Valdivieso.
Vocal del jurado**



**Bach. Waldir Flores Navarro.
Autor**



**Bach. José Miguel Viena Pinedo.
Autor**



**Abg. Dra. Grethel Silva Huamantumba
Asesor**

Declaratoria de autenticidad



Waldir Flores Navarro, identificado con DNI N° 72313798 y **José Miguel Viena Pinedo**, identificado con DNI N° 70689762, bachilleres de la Escuela Profesional de Derecho, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Reclamos de los usuarios y el procedimiento administrativo en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021**

Declaramos bajo juramento que:



1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 14 de abril del 2023.



Waldir Flores Navarro
DNI N° 72313798



José Miguel Viena Pinedo
DNI N° 70689762

Ficha de identificación

<p>Título del proyecto: Reclamos de los usuarios y el procedimiento administrativo en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021</p>	<p>Área de investigación: Ciencias Políticas Línea de investigación: Derecho Laboral Sublínea de investigación: Procedimiento administrativo general Grupo de investigación: Resolución N° 037-2022-UNSM/FDyCP-CFT/NLU Tipo de investigación: Básica</p>
<p>Autor: Bach. Waldir Flores Navarro</p>	<p>Facultad de Derecho y Ciencias Políticas Escuela Profesional de Derecho https://orcid.org/0000-0002-7585-6554</p>
<p>Autor: Bach. José Miguel Viena Pinedo</p>	<p>Facultad de Derecho y Ciencias Políticas Escuela Profesional de Derecho https://orcid.org/0000-0001-8787-9377</p>
<p>Asesor: Abg. Dra. Grethel Silva Huamantumba</p>	<p>Dependencia local de soporte: Facultad de Derecho y Ciencias Políticas Escuela Profesional de Derecho Unidad o laboratorio de Derecho https://orcid.org/0000-0002-2720-8325</p>

Dedicatoria

A mis amados padres Elena Pinedo, *in memoriam*, y Weider Viena, por ser mi soporte, apoyo incondicional y mi mejor ejemplo. A ellos mi admiración y cariño.

José Miguel

A mi mamá María Jesús Navarro, toda mi familia y mi novia Luz Angélica por el apoyo incondicional en cada momento y paso importante de mi vida que doy.

Waldir

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía espiritual.

A la Universidad Nacional de San Martín, por la formación profesional.

A los docentes de la UNSM, por los saberes y experiencias compartidas.

José Miguel

A los docentes de la Facultad de la Derecho y Ciencias Políticas por todas las enseñanzas y conocimientos compartidos a lo largo de mi formación profesional.

Waldir

A Marx Pezo Navarro, por su contribución en la ejecución del trabajo de investigación.

Al Dr. Lionel Bardales del Aguila, por la orientación y guía en la culminación del trabajo de investigación.

La tesis recibió el apoyo financiero de la UNSM, concurso de proyectos de tesis de pregrado, periodo 2022, aprobado mediante Resolución N° 623-2022-UNSM/CU-R.

Índice general

Ficha de identificación	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimiento.....	8
Índice general	9
Índice de tablas.....	11
Índice de figuras	12
RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN.....	15
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.2. Fundamentos teóricos	19
2.2.1. Servicios públicos.....	19
2.2.2. Regulación de los servicios de saneamiento.....	24
2.2.3. Reclamos de los usuarios	27
2.2.4. Procedimiento administrativo	30
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS.....	35
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación.....	35
3.1.1. Contexto de la investigación	35
3.1.2. Periodo de ejecución.....	35
3.1.3. Autorizaciones y permisos	35
3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	35
3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales.....	35
3.2. Sistema de variables	35
3.2.1. Variables principales.....	35
3.3. Procedimientos de la investigación	36
3.3.1. Objetivo específico 1	36
3.3.2. Objetivo específico 2	37

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
4.1. Resultado específico 1	38
4.2. Resultado específico 2	40
4.3. Resultado general.....	42
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS.....	52

Índice de tablas

Tabla 2 Operacionalización de variables.....	36
Tabla 3 Clasificación de reclamos según su tipología en EMAPA San Martín	38
Tabla 4 Clasificación del procedimiento administrativo en todas sus etapas en EMAPA San Martín	40
Tabla 5 Tabla de contingencia: Efectividad de los reclamos por procedimiento administrativo.....	42
Tabla 6 Prueba estadística de chi cuadrado	44

Índice de figuras

Figura 1 Frecuencia de reclamos según su tipología en EMAPA San Martín.	39
Figura 2 Etapas del procedimiento administrativo en EMAPA San Martín.	41
Figura 3 Efectividad de los reclamos por procedimiento administrativo.	43

RESUMEN

La investigación denominada “Reclamos de los usuarios y el procedimiento administrativo en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021”, tuvo como objetivo general determinar la influencia del procedimiento administrativo en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021; y como objetivos específicos: (1) Clasificar los reclamos según su tipología en la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima (EMAPA San Martín S.A.) – SUNASS, 2021; y, (2) Clasificar el procedimiento administrativo en todas sus etapas en la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima (EMAPA San Martín S.A.) – SUNASS, 2021. Siendo las variables de estudio: reclamos de los usuarios y procedimiento administrativo. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, siendo de tipo básica y nivel descriptivo; la población y muestra estuvo compuesta por 50 resoluciones de reclamos de primera instancia; utilizándose como técnica el análisis documental y como instrumento de recolección la guía de análisis documental; mismos que arrojaron los resultados siguientes: el reclamo que se dio con mayor cantidad durante el año 2021 en la EPS EMAPA San Martín S.A., según su tipología fue el comercial relativo a la facturación expresado en un 96%, frente a un 0% de reclamos operacionales y un 4% de reclamos no relativos a la facturación. Se evidenció que en los tipos de reclamos se siguió las etapas del procedimiento administrativo de reclamos, siendo que, en cuanto a la etapa de investigación, se actuaron en su mayoría los medios probatorios en un 96% frente a un 4% en donde no se actuaron dichos medios; en cuanto a la etapa de conciliación, no se llegó a un acuerdo en un 98% frente a un 2% en donde sí se llegó a un acuerdo; y en cuanto a la etapa de decisión, la mayoría de las resoluciones fueron declaradas infundadas en un 72% frente a un 28% en donde sí se declararon fundadas dichas resoluciones. En cuanto a la influencia del procedimiento administrativo en la efectividad de los reclamos de los usuarios, al cruzar las variables, se obtuvo que, en cuanto a los reclamos fundados, el mayor porcentaje fue del 92,9% en los casos donde hubo investigación, pero no conciliación, frente a un 7,1% en donde si hubo investigación y también conciliación, y, un 0,0% en donde existió nula presencia de casos en donde no hubo investigación ni conciliación. Para el caso de los reclamos infundados, el mayor porcentaje fue del 94,4% en los casos en donde hubo investigación, pero no conciliación, frente a un 0,0% en donde existió nula presencia de casos en donde hubo investigación y también conciliación, y, un 5,6% en donde no hubo investigación ni conciliación. Concluyéndose que, el procedimiento administrativo no influye en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín, durante el año 2021, esto porque el valor de significación fue 0,187, el cual resulta mayor a 0.05, con un nivel del 95% de confiabilidad, por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Palabras clave: EMAPA San Martín, efectividad de los reclamos, reclamos de los usuarios, procedimiento administrativo.

ABSTRACT

The general objective of the research entitled "User complaints and the administrative procedure at EMAPA San Martín - SUNASS, 2021" was to determine the influence of the administrative procedure on the effectiveness of user complaints at EMAPA San Martín - SUNASS, 2021. Specific objectives were: (1) To determine the number of claims according to their typology in the Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado (Municipal Water and Sewage Service Company) of San Martín Sociedad Anónima (EMAPA San Martín S.A.) - SUNASS, 2021; and, (2) To qualify the administrative procedure in all its stages in the Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado (Municipal Water and Sewage Service Company) of San Martín Sociedad Anónima (EMAPA San Martín S.A.) SUNASS, 2021. The study variables were: user complaints and administrative procedure. The research was developed under a quantitative approach, being basic and with a descriptive level. The population and sample consisted of 50 resolutions of first instance claims, using documentary analysis as a technique and the documentary analysis guide as a collection instrument. The following results were obtained: the most frequent complaint during the year 2021 in EPS EMAPA San Martín S.A., according to its typology, was the commercial complaint related to invoicing (96%), compared to 0% of operational complaints and 4% of complaints not related to invoicing. It was evidenced that the stages of the administrative claims procedure were followed in all types of claims. Regarding the investigation stage, 96% of the evidentiary means were used, compared to 4% in which no such means were used. In the conciliation stage, 98% did not reach an agreement compared to 2% in which an agreement was reached; and in the decision stage, 72% of the resolutions were declared unfounded compared to 28% in which they were. With respect to the influence of the administrative procedure on the effectiveness of users' complaints, when crossing the variables, it was found that the highest percentage of substantiated complaints reached 92.9% in cases where there was an investigation but no conciliation, compared to 7.1% where there was an investigation and also conciliation, and 0.0% with no cases where there was neither investigation nor conciliation. In the case of unfounded claims, the highest percentage was 94.4% in cases involving investigation but no conciliation, compared to 0.0% in cases where there was no investigation and no conciliation, and 5.6% in cases where there was no investigation or conciliation. It was concluded that the administrative procedure does not influence the effectiveness of user complaints in EMAPA San Martín, during the year 2021, because the significance value was 0.187, which is greater than 0.05, with a 95% level of reliability. Therefore, the null hypothesis is accepted and the alternative hypothesis is rejected.

Keywords: EMAPA San Martín, effectiveness of claims, user claims, administrative procedure.



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

La Asamblea General de las Naciones Unidas al adoptar la Resolución 64/292 el 28 de julio del 2010, estableció que el acceso al agua potable limpia y al saneamiento son elementos trascendentales para el cimiento de todos los derechos humanos (Naciones Unidas, 2021), reconociéndose expresamente que el derecho humano al agua y al saneamiento constituye un evento significativo en materia de derechos humanos que asegura la dignidad de las personas (Becerra & Salas, 2016).

La Asamblea ha reconocido que todas las personas poseen el derecho de acceder a una cuantía suficiente de agua destinada a su uso personal y doméstico (entre 50 y 100 litros por persona al día), la cual debe ser segura y estar disponible a un precio asequible (no más del 3% de los ingresos del hogar). Además, la fuente de agua debe estar a una distancia menor de 1.000 metros del domicilio y su recolección no debería tomar más de 30 minutos para que sea visiblemente accesible.

El acceso al agua potable constituye un derecho reconocido en nuestra Constitución Política en su artículo 7-A, en donde el Estado a través de este bien público, busca satisfacer una necesidad de la población, el cual, se entiende, debe ser óptimo, oportuno y asequible, que asegure el respeto de los derechos y la dignidad de las personas.

Este derecho al ser de carácter progresivo y universal, representa un desafío sustancial para el Estado, en la medida que debe garantizarlos a través de políticas y planes de desarrollo nacional, donde se asegure su acceso a todas las personas. Esta acción resulta esencial para preservar la salud pública, disminuir los índices de pobreza, estimular el progreso económico y social, así como la conservación del ambiente.

Para viabilizar el acceso a este derecho, el Estado otorga la administración específica de este recurso a las Empresas Prestadoras de los Servicios de Saneamiento (EPS), las cuales en su mayoría, y de manera exclusiva, son sociedades comerciales de accionario municipal, quienes se encargan de brindar los servicios de agua potable y saneamiento en las zonas urbanas, estando sujetas a la regulación de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), a través de diversas funciones que abarcan aspectos normativos, de supervisión, regulación, imposición de sanciones, fiscalización, resolución de controversias y reclamos.

En la provincia de San Martín, la encargada de brindar los servicios de saneamiento es la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima (EMAPA San Martín S.A.), quien, como mencionábamos al inicio, debería brindar

un servicio óptimo, oportuno y asequible; sin embargo, vemos que en los hechos esto dista mucho de ser así, ya que continuamente, los usuarios vienen realizando reclamos por el pésimo servicio que esta brinda, basados en cortes intempestivos del servicio de agua potable o el cobro de una facturación excesiva o indebida, lo que genera el descontento popular a tal punto que en reiteradas oportunidades se han producido protestas contra la EPS, cuestionando las condiciones del servicio, la insuficiencia de su alcance y la manifiesta ineficiencia de sus funcionarios.

Ante la situación presentada, los usuarios de estos servicios deciden iniciar un procedimiento administrativo con el fin de cuestionar el deficiente servicio recibido, para lo cual presentan sus reclamos ante la EPS, bajo las causales que consideren pertinentes. Es esta misma, la que resuelve los reclamos en primera instancia, sin embargo, ello también resulta un problema, puesto que los usuarios no se encuentran convencidos con las decisiones adoptadas por la entidad, manifestando su desacuerdo al procedimiento administrativo efectuado, ya que consideran que el actuar de la empresa prestadora, ha vulnerado su derecho al debido procedimiento administrativo.

Así entonces, en caso de emitirse una resolución no favorable a los intereses de los reclamantes, la ley les faculta a presentar recurso administrativo de apelación, sobre el cual resulta competente el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS) de la SUNASS, que dirime en segunda y última instancia administrativa.

Siendo así, el trabajo de investigación surge ante la evidencia de este problema generado por la misma empresa prestadora, en razón de los múltiples reclamos que reciben por el deficiente servicio que brindan, por lo que es necesario determinar la influencia del procedimiento administrativo en la efectividad de los reclamos de los usuarios; y de esta manera, plantear las alternativas de solución que determine una mejor gestión, a fin de salvaguardar los derechos e intereses de los usuarios.

Para ello, se pretende estudiar el procedimiento administrativo a partir de los reclamos promovidos por los usuarios afectados ante EMAPA San Martín S.A., analizándose las resoluciones emitidas por aquella como ente resolutorio de primera instancia, a fin de determinar si realmente son efectivos.

En atención a la problemática descrita, se formuló como problema principal de estudio: ¿Influye el procedimiento administrativo en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021?

Como hipótesis nula se señaló que: El procedimiento administrativo no influye en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021; y

como hipótesis alternativa que: El procedimiento administrativo influye en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021.

Se propuso como objetivo general: Determinar la influencia del procedimiento administrativo en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021; y como objetivos específicos: (1) Clasificar los reclamos según su tipología en la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima (EMAPA San Martín S.A.) – SUNASS, 2021; y, (2) Clasificar el procedimiento administrativo en todas sus etapas en la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima (EMAPA San Martín S.A.) – SUNASS, 2021.

El trabajo de investigación se estructuró de la siguiente manera:

Capítulo I: Introducción a la investigación. - Contiene la descripción y formulación del problema de investigación, así como, las hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Marco teórico. - Se describen los antecedentes internacionales, nacionales y locales relacionados al tema planteado, así como los fundamentos teóricos asociados con las variables.

Capítulo III: Materiales y métodos. – Se describe el ámbito y condiciones de la investigación, referidos al contexto, periodo de ejecución, autorizaciones y permisos, control ambiental y protocolos de bioseguridad y la aplicación de principios éticos internacionales; las variables de investigación; y, los procedimientos de la investigación asociados a cada uno de los objetivos propuestos.

Capítulo IV: Resultados y discusión. – Contiene los resultados y la discusión contrastadas con las investigaciones tomadas como antecedentes, para debatir respecto de las conclusiones a que se llegaron y sentar la posición de los autores.

Finalmente, se señalaron las conclusiones y recomendaciones, del mismo modo que, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Ferrer (2021), en su artículo de investigación desarrollado en Venezuela, señaló que es fundamental difundir la Ley Orgánica de la Jurisdicción Contencioso Administrativo, en lo concerniente a la posibilidad de presentar un reclamo en caso de que los servicios públicos sean omitidos, retrasados o proporcionados de manera insuficiente a los usuarios. Esto es importante porque la ley asegura que todos los individuos tienen derecho a servicios públicos eficientes, transparentes y de calidad, que satisfagan las necesidades colectivas de la sociedad.

Chavez (2021), en su trabajo de investigación identificó que los reclamos más frecuentes promovidos por los usuarios según su tipología, responden al reclamo comercial relativo a la facturación en sus extremos de consumo promedio, medido y desproporcional. Agregando que existen motivos frecuentes por los que se promueven estos reclamos, siendo estos, promedios mal aplicados, fugas internas e incumplimiento de pago del usuario.

Rojas (2020), en su trabajo académico expresó que al iniciar el procedimiento administrativo, las garantías para satisfacer los intereses de los usuarios no se cumplen por varias razones. Una de ellas es la presencia de la asimetría informativa entre las empresas que ofrecen los servicios y los usuarios, quienes no poseen el conocimiento suficiente sobre la acción de reclamo y su procedimiento. Otra razón es que, cuando resuelven en primera instancia, las empresas prestadoras actúan como personas jurídicas de derecho privado en lugar de hacerlo como parte de la administración pública, lo que no protege adecuadamente los intereses de los usuarios.

Castillo (2019), en su trabajo de investigación señaló que es necesario compensar los procedimientos existentes para que puedan funcionar de manera más eficiente y satisfactoria para el cliente. Esto se debe a la existencia de un alto índice de descontento en cuanto al servicio que la EPS Grau suministra, donde los usuarios perciben que los costos son altos y que el servicio no satisface sus expectativas. Por lo tanto, es crucial rediseñar los procedimientos con un enfoque centrado en el cliente a fin de perfeccionar la prestación del servicio.

Gonzales (2018), en su trabajo de investigación determinó que el procedimiento administrativo actual para atender reclamos es en su mayor parte eficaz, pero no eficiente, ya que los reclamos son atendidos y resueltos en su mayoría, pero hay retrasos en el

cumplimiento de los plazos del procedimiento y en la notificación. La entidad prestadora EPSEL S.A. Chiclayo, podría mejorar la celeridad del proceso utilizando la notificación electrónica en lugar del método clásico de notificación por papel, lo que permitiría un procedimiento más rápido y eficiente.

García (2017), en su trabajo de investigación manifestó que durante el 2016, el procedimiento de reclamos en EMAPA San Martín S.A., se desarrolló según sus tipos, como son, reclamo operacional, relativo a la facturación y no relativo a la facturación. Al respecto, los usuarios expresan su insatisfacción ante la poca eficiencia del servicio otorgado por la EPS, y manifiestan que el nivel de respuesta, empatía y atención a los reclamos fue regular, lo que motivó el descontento en los usuarios.

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Servicios públicos

2.2.2.1. Aspectos generales de los servicios públicos

Es el acervo de actividades que brinda el Estado a través de sus organismos, o bajo su propio control y regulación, cuyo fin principal es acrecentar la calidad de vida de la sociedad para su beneplácito, expresada en la satisfacción de sus necesidades con el abastecimiento de servicios considerados muy esenciales (Reyna & Ventura, 2008, p. 594). Si el Estado es quien los provee y los ejerce por medio de entidades o empresas estatales, son considerados como públicos; pero también pueden ser provistas por empresas privadas, siempre que, estén sujetas a la fiscalización, control y vigilancia del Estado, y cumplan, con las leyes y normas vigentes del caso.

Por su parte, Dromi (1998), lo entiende como “las prestaciones que cubren necesidades públicas o de interés comunitario que explicitan las funciones del Estado, de ejecución *per se* o por terceros mediante concesión, licencia, permiso autorización o habilitación, pero siempre bajo fiscalización estatal” (p. 619).

Los servicios públicos se caracterizan por lo siguiente:

- a. Son continuos: el servicio se presta extendidamente sin interrupciones; se distingue entre absoluta, cuando el servicio es prestado en forma permanente; y, relativa, cuando es prestado en situaciones específicas u ocasionales.
- b. Son regulares: el servicio se presta siguiendo las normas vigentes impuestas por el ordenamiento jurídico. Estas reglas están referidas, por ejemplo, a los horarios, restricciones o costos de la prestación.

- c. Son uniformes: el servicio se presta sin restricciones, discriminación o privilegios a toda la población que lo necesita por igual.
- d. Son generales: el servicio es otorgado a la población en general como satisfacción a su necesidad colectiva, no individualizándose su atención.
- e. Son obligatorios: el servicio se determina en razón de la función que tiene el Estado de brindarlo como parte de la obtención del bien común, constituyéndose como derecho de la población para exigirla cuando sea requerido.
- f. Son eficaces: el servicio exige que sea de calidad para un mejor estándar de vida de los usuarios en la satisfacción de sus necesidades.

Se determina que el Estado en atención a la persecución de sus objetivos se constituye como garante del otorgamiento de los servicios públicos, no obviándose que, puede ser encargada a una entidad particular; y que, el fin legitimador que persiguen, ligado a la necesidad del Estado, es de proteger los derechos civiles de la población a las que se les presta estos servicios.

2.2.2.2. Régimen económico de la Constitución

Bajo el régimen de Economía Social de Mercado, nuestra Constitución Política permite que las personas realicen sus actividades económicas libremente, pero siempre sujetas a las leyes impuestas por el Estado.

Este régimen entonces, busca que se garantice la libertad de empresa, la iniciativa privada, el comercio e industria, el acceso a la propiedad y su inviolabilidad, así como, la protección de los derechos de los consumidores y la limitación de las prácticas que restrinjan la competencia y el abuso de la posición dominante.

Es así que, el Estado interviene cuando observa fallas en el mercado con el fin de promover el correcto funcionamiento de este, y, sobre todo, para defender y proteger los intereses de los consumidores y/o usuarios, más aun tratándose de los servicios públicos.

La intervención del Estado se justifica en la prestación y regulación de los servicios públicos para la satisfacción de las necesidades de la población. Esta regulación se ejerce en aquellas actividades que son brindadas por particulares, y en donde el Estado interviene en todos los momentos que se desarrolla. Tal como lo señala Huapaya (2015), cuando indica que, “aun estando la prestación en mano privada, los servicios públicos continúan siendo responsabilidad, garantía y fin a cargo del Estado regulador, garante y social de Derecho, que es el que tenemos en nuestro país, a resultas de nuestra Constitución y de la vigencia del principio de subsidiariedad” (p. 373).

Por su parte Kresalja (1999), indica que “es en este momento que la concesión del servicio público adquiere importancia, es decir, la gestión por particulares es el único medio que el Estado acepta para satisfacer las demandas sociales” (p. 40).

Así entonces, sobre el régimen económico de la Constitución; tenemos que, el Estado otorga esa libertad para el desarrollo de ciertas actividades a los particulares, como es el caso de los servicios públicos, interviniendo en su regulación para la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

2.2.2.3. Regulación de los servicios públicos

Por medio del otorgamiento de los servicios públicos es que se logra la finalidad establecida en el artículo 1° nuestro texto constitucional; y esto determina también, su carácter de interés común.

Los servicios públicos poseen características que lo distinguen de otras actividades que se llevan a cabo libremente en el mercado, así tenemos:

- Son actividades en la que prima la protección del interés público sujetas a la regulación interpuesta por el Estado; en donde la competencia es relativa, pues en algunos casos no existe.
- En el caso de existir monopolios en algunos servicios, como el agua o la energía eléctrica, el Estado a través de su coerción, dotará de regulaciones más específicas para la protección del bienestar general.
- Su funcionamiento debe ser permanente y regular con el que las necesidades de los usuarios pueden ser satisfechas en razón de sus intereses y no de quienes lo otorgan.
- No persigue fines de lucro, ya que lo que se prioriza es el beneficio de los usuarios.
- El Estado realiza la prestación por medio de sus empresas estatales, pero también pueden hacerlo, los entes privados, siempre que estén sujetas a su fiscalización, vigilancia y control.

Lo anterior tiene correspondencia con la clasificación de los servicios públicos que Patrón y Patrón (1998) señalan, siendo estos:

1. Servicios públicos puros: tienen como característica ser totalmente gratuitos, ya que están solventados por el Estado, como por ejemplo los hospitales o carreteras, con propensión a desaparecer.
2. Servicios públicos propios: el Estado asume la titularidad por medio de sus instituciones o entidades, siendo mayoritariamente onerosos ya que se abonan

ciertos tributos como sería el alumbrado público o el mantenimiento de parques y jardines

3. Servicios públicos impropios: lo prestan las empresas privadas, como serían, los centros médicos particulares o los despachos de abogados.

Siendo así, el Estado interviene cuando existan fallas en el mercado que imposibiliten su dotación regular y adecuada, recurriendo a su regulación económica para vigilar que se otorgue de manera efectiva y con calidad, y después, para subsanar las falencias que se generan en el otorgamiento de los servicios, evitando situaciones de afectación a los usuarios en relación a las fallas del mercado, como serían, por ejemplo, la asimetría de la información, cuando existe desigualdad de las partes respecto de la información de un producto o servicio y la posición de dominio, de la empresa frente al usuario.

2.2.2.4. El Estado como prestador de los servicios públicos

La consecución del bien común resulta el fin primordial del Estado, por lo que, para poder alcanzarlo, debe atender las necesidades urgentes de la colectividad; siendo que, por medio de la prestación de los servicios públicos, logra finalmente su cumplimiento. Así entonces, el Estado jerarquiza sus fines, y da prioridad a las necesidades que la población expresa para ser atendidas.

En ese sentido, aquellos objetivos que se pretende lograr y son elegidos, se configurarán como servicios públicos, con los que, el Estado se obligue a prestarlos organizadamente, disponiendo para su ejecución, el personal humano, el presupuesto y la infraestructura necesaria e idónea.

2.2.2.4.1. La condición de prestadores de servicios públicos de los particulares

La forma indirecta de la gestión en la provisión de los servicios públicos es ejercida por los particulares, a los que se les otorga la capacidad de prestar determinados servicios cuando no es posible que el Estado los ejecute, recurriendo a su apoyo, y que encuentra razón, en el sentido de provisión de fuerza laboral, condiciones de la necesidad que se pretende satisfacer, recursos naturales y financieros, entre otros.

Esta forma que tiene de hacerlo, suele darse por medio de los contratos de concesión de los servicios públicos; cuyas características muestran que se originan en el ejercicio de la actividad del Estado en su competencia administrativa, la seguridad de la dación del servicio público de manera constante y el establecimiento de un sistema basado en la homogeneidad.

2.2.2.4.2. Contratos de concesión de servicios públicos

Siguiendo la definición de Gastaldi (1974), podemos entender al contrato de concesión de servicio público como aquel “contrato por el cual una parte se obliga a otorgar autorización a otra para la explotación de un servicio que le compete y desea prestar a terceros, obligándose esta otra parte a realizar tal explotación en su propio nombre, por su cuenta y a su riesgo, por tiempo limitado y bajo el control de aquella” (p. 99). Esta parte sería el Estado, quien otorga la facultad de organizar y prestar el servicio por un plazo determinado, a una persona, ya sea natural o jurídica, pública o privada.

Son cuatro las características de este tipo de contrato; en primer lugar, se tiene su condición de bilateralidad, pues existen dos partes bien definidas, por un lado está el Estado que recibe el nombre de concedente, y por el otro, el particular, que sería el concesionario; en segundo lugar, se tiene su conmutatividad, ya que se define con mucha anticipación cuáles serán los derechos y obligaciones a las que deben responder; en tercer lugar tenemos su onerosidad, ya que el Estado exige la prestación al particular, y este, la contraprestación por su realización y, por último, ser personalísimo, es decir, la concesión debe hacerlo el particular o concesionario, bajo su propio riesgo, no pudiendo ceder su posición contractual sin consentimiento del Estado, que es el concedente.

2.2.2.5. Organismos reguladores de los servicios públicos

Surgen como respuesta a la demanda urgente de descentralizar las tareas de supervisión que el Estado lleva a cabo en relación con ciertas actividades. Según lo expresado por Guzmán (2021), “se originan con el fin de supervisar la prestación de los servicios públicos por parte de la actividad privada, una vez que su prestación ha sido autorizada y en particular, luego de procesos de privatización. Los organismos reguladores actúan ahí donde la solución del mercado no es posible”.

Al finalizar la última década del siglo XX en el Perú, se crearon los organismos reguladores como consecuencia de la evolución en el papel del Estado en la economía. Ello implicó “la apertura de sectores importantes del mercado, la transferencia de la propiedad al sector privado de diversas empresas estatales, y la concesión de servicios públicos y proyectos de infraestructura” (Danós, 2004, p. 60).

No obstante, es importante destacar que no todos los organismos reguladores fueron concebidos antes del proceso de privatización de las empresas estatales o la concesión a empresas privadas. En cambio, fueron creados en diversos momentos, lo que llevó a que inicialmente tuvieran atribuciones distintas en términos de funciones, competencias y estructuras.

La base legal de los organismos reguladores de los servicios públicos se encuentra en la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos¹. Esta ley comprende al OSIPTEL, OSINERGMIN (antes OSINERG), OSITRAN y SUNASS. Además, establece que estos organismos “son entidades públicas descentralizadas adscritas a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personalidad jurídica de derecho público interno y gozan de autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera”. Asimismo, dentro de sus respectivas áreas de competencia, tienen responsabilidades que incluyen supervisión, regulación, creación de normas, control, imposición de sanciones y resolución de controversias.

En palabras de Tassano (2008), “la finalidad de la creación de los organismos reguladores fue la de garantizar un tratamiento técnico de la regulación, fiscalización y supervisión de las actividades económicas calificadas como servicios públicos, o que se desarrollan en condiciones de monopolio natural o poco competitivas y las que exigen para su desarrollo la empleabilidad de redes e infraestructuras” (p. 93).

2.2.2. Regulación de los servicios de saneamiento

2.2.2.1. Consideraciones previas

Los servicios de saneamiento son prestados por un único proveedor, lo que, evidentemente hace compleja su regulación, sobre todo si se presenta una situación de monopolio o por la asimetría de la información como falla del mercado. Zegarra (2004), manifiesta que “se debe tomar en cuenta la asimetría en una actividad que se caracteriza por ser indispensable para la población que no puede eludir su prestación, por lo que, quien brinda el servicio se encuentra en una situación preponderante respecto del usuario, quien por ello requiere ser protegido vía la regulación” (p. 46).

Por su parte, Jouravlev (2003), indica que “la asimetría de la información brinda al agente la posibilidad de actuar estratégicamente en respuesta a las políticas establecidas por el principal y permite a aquél obtener una renta -que se manifiesta en un exceso de utilidades y de laxitud interna- derivada de sus ventajas en materia de información, reduciendo así la eficiencia de la regulación” (p. 12).

Para ello es necesario que se ejerza la regulación como actividad permanente, en donde se maximice los poderes de actuación del Estado. Precisamente regular, hace referencia a la capacidad del Estado de normar, sancionar, mediar y resolver conflictos. Bajo ese criterio, decimos que es un Estado regulador, ya que protege y asegura que los servicios

¹ Publicada el 29/07/2000 y reglamentada mediante Decreto Supremo N° 032-2001-PCM, pub: 29/03/2001.

públicos, como los de saneamiento, sean prestados eficazmente, y bajo las condiciones de calidad y continuidad, para que llegue a la población en general, y que cuando inicien un procedimiento de reclamos, puedan ser satisfechos.

Así entonces, las pautas legales que rigen el abastecimiento de servicios de saneamiento en todo el país están establecidas en el Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento², cuya finalidad es lograr el acceso universal de este servicio, en condiciones de sostenibilidad, eficiencia y calidad, al mismo tiempo que fomenta la conservación del ambiente y la integración social.

2.2.2.2. Acceso y prestación de los servicios públicos de saneamiento

La acción que realiza el Estado debe estar enfocado a generar la estabilidad del suministro de los servicios de saneamiento con el objetivo que se ejecuten los acuerdos que se han suscrito con los particulares, ya que, caso contrario, los usuarios como beneficiarios directos se encontrarían perjudicados por la asimetría de la información.

Como se había mencionado, la prestación de los servicios de saneamiento que realizan las empresas prestadoras debe otorgarse bajo indicadores de calidad, eficiencia y continuidad, pues esto determina el cumplimiento de sus propósitos.

Sobre el acceso, podemos inferir que los servicios de saneamiento, deben ser otorgados a la población asegurando que sean sostenibles, es decir, que perduren en el tiempo.

Acorde al artículo 19° del Decreto Legislativo N° 1280, “toda persona, natural o jurídica, con domicilio dentro del ámbito de operación de un prestador de los servicios de saneamiento, tiene derecho a que este le suministre los servicios que brinda”. Así entonces, es obligación de los prestadores otorgar este servicio para lograr su alcance general, a cambio de una contraprestación pecuniaria que deberá efectuar el usuario, para tal efecto, las partes suscribirán un contrato de suministro.

2.2.2.3. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

Surgió a inicio de los años noventa como parte del proceso de reestructuración del sector de saneamiento.

La SUNASS cumple su rol como regulador de los servicios de saneamiento mediante una serie de atribuciones que incluyen establecer normativas, supervisar, regular, fiscalizar y aplicar sanciones. Además, tiene la competencia para resolver disputas entre los usuarios y las empresas prestadoras en segunda instancia administrativa (Ley N° 27332, 2000). Por

² Publicada el 29/12/16 y reglamentada mediante Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, pub: 26/06/2017.

otro lado, la Ley N° 29158, le otorga la calidad de organismo público especializado-organismo regulador.

En relación al carácter resolutivo de controversias, se efectúa por medio del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS), cuya resolución es inapelable y pone fin a la instancia administrativa.

2.2.2.4. Los servicios de saneamiento en la esfera de las empresas prestadoras

De conformidad con el artículo 11° del Decreto Legislativo N° 1280, las municipalidades provinciales tienen la obligación de proveer los servicios de saneamiento en las zonas urbanas por intermedio de las empresas prestadoras. Sin embargo, en situaciones particulares, en las pequeñas localidades que no se encuentren bajo la competencia de una empresa prestadora, este deber será asumido por el municipio distrital correspondiente.

Agrega el artículo 13°, que las municipalidades provinciales al asumir la responsabilidad exclusiva en la prestación de estos servicios, pueden otorgar su explotación total o parcial en áreas urbanas a las empresas prestadoras a través de la suscripción de contratos de explotación.

Asimismo, se estipula que, para la creación de una EPS, es necesaria la aprobación previa de la SUNASS, la cual se fundamentará en la evaluación de la escala eficiente y los estándares de factibilidad técnica, legal y económica que señale.

En la actualidad, en nuestro país, el aprovisionamiento de los servicios de saneamiento en áreas urbanas recae en un total de 50 empresas prestadoras, tal como se detalla a continuación:

- 48 públicas, organizadas como sociedades por acciones de propiedad municipal
- SEDAPAL, de propiedad estatal
- Unidad ejecutora 002: Servicios de saneamiento de Tumbes (Agua Tumbes)

Indicándose que, de estas 50 empresas prestadoras, 19 operan bajo el Régimen de Apoyo Transitorio (RAT), lo que implica que son administrados directamente por el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS).

2.2.2.4.1. EMAPA San Martín

Es una empresa prestadora de servicios de saneamiento creada bajo los alcances del artículo 13° del Decreto Legislativo N° 1280. Cuenta con patrimonio propio y tiene autonomía en términos administrativos, económicos y de gestión. Sus actividades se rigen

por su estatuto, la Ley General de Sociedades, la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y su reglamento.

Hacia finales de enero de 1991, EMAPA San Martín S.A., dio comienzo a sus actividades luego de que los servicios de agua potable y alcantarillado, que anteriormente eran gestionados por el SENAPA, se transfirieron mediante Decreto Supremo N° 027-91-PCM. En sus inicios, el accionario de la empresa estaba formado por los municipios provinciales de Mariscal Cáceres, Rioja, Moyobamba, Lamas, San Martín y Huallaga.

En la actualidad, de acuerdo con el ROF de la entidad vigente a la fecha³, tiene como ámbito de operación las municipalidades provinciales de: “i) San Martín (en las capitales de los distritos de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo, ii) Lamas (en la capital del distrito de Lamas), iii) Bellavista (en la capital del distrito de Bellavista), iv) Huallaga (en la capital del distrito de Saposoa), v) El Dorado (en la capital del distrito de San José de Sisa), vi) Picota (en las capitales de los distritos de Picota, Pucacaca, Caspizapa y San Cristóbal), y vii) Tocache (en la capital del distrito de Tocache)”. Asimismo, está compuesto por acciones de las municipalidades provinciales antes referidas.

En relación a su función principal, que es brindar servicios de saneamiento, comprende los siguientes sistemas: servicio de agua potable, de alcantarillado sanitario, de tratamiento de aguas residuales y de disposición sanitaria de excretas.

Es importante destacar que EMAPA San Martín S.A., se halla bajo la figura del RAT, según lo prescrito en la Resolución de Consejo Directivo N° 009-2015-OTASS/DEV. Esto significa que el OTASS proporciona asistencia técnica en los diferentes procesos de integración, tanto a la empresa prestadora como a las municipalidades provinciales que lo conforman. El propósito es identificar y financiar las acciones urgentes y esenciales destinadas a asegurar mediante la implementación de proyectos, la mejora continua de los servicios de saneamiento.

2.2.3. Reclamos de los usuarios

2.2.3.1. Marco regulatorio

La SUNASS, en cumplimiento de su potestad normativa, aprobó dos reglamentos importantes. Por un lado, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, se estableció el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, el cual contempla los derechos y responsabilidades tanto de las empresas

³ Reglamento de Organización y Funciones de EMAPA San Martín S.A., aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 236-2019-EMAPA-SM-SA-GG, de fecha 31/12/2019

prestadoras como de los usuarios. Por otro lado, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006- SUNASS-CD, se siguió el Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento, el cual establece el *iter* procedimental para resolver las controversias entre usuarios y empresas prestadoras.

En primera instancia, son las empresas prestadoras las responsables de resolver los reclamos; sin embargo, en segunda instancia, es el TRASS de la SUNASS, quien toma la decisión final sobre dichos reclamos.

2.2.3.2. Tipología de reclamos

Los usuarios traducen que un servicio es eficiente, cuando en función del servicio que reciben les es aplicado la tarifa del cobro por dicha prestación; siendo que, cuando consideran que aquella no representa lo que ha consumido o simplemente el servicio dista mucho de ser eficiente, proceden a interponer un reclamo con el objetivo de encontrar una pronta solución.

Los motivos para interponer un reclamo son variados y se encuentran clasificados en función a la tipología siguiente: 1. Reclamo operacional; 2. Reclamo comercial relativo a la facturación; y 3. Reclamo comercial no relativo a la facturación (Artículo 2, Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento).

Según el Anexo 1 de este mismo reglamento, los problemas generales que se presentan en relación al tipo de reclamos son, para el caso del “reclamo operacional: filtraciones, problemas en el servicio de agua potable y problemas en el servicio de alcantarillado; para el caso del reclamo comercial relativo a la facturación: problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo, problemas en la tarifa aplicada al usuario y problemas en otros conceptos facturados al usuario; y, para el caso del reclamo comercial no relativo a la facturación: problemas relativos al acceso al servicio, problemas relativos a la micromedición, problemas relativos a cortes recibidos, falta de entrega del recibo y problemas relativos a la información”.

2.2.3.3. Desarrollo del procedimiento de reclamo

Habiéndose interpuesto el reclamo, el Reglamento General de Reclamos, establece tres etapas que sigue el procedimiento:

- a. Etapa de investigación: Se recopilan las pruebas acordes al tipo de reclamo presentado para el mejor esclarecimiento de los hechos.
- b. Etapa de conciliación: En esta etapa, tanto el usuario como la empresa prestadora tienen la posibilidad de resolver el conflicto mediante un acuerdo mutuo. Una vez

presentado el reclamo, la EPS convocará al usuario a una reunión que se llevará a cabo dentro de los diez días hábiles posteriores a la presentación del reclamo. Durante esta reunión, se levantará un acta en la cual se registrará si se llegó a un acuerdo total, parcial o si el reclamo sigue en proceso de resolución.

- c. Etapa de decisión: Durante esta etapa, se analizan las pruebas presentadas con el objetivo de tomar una decisión final sobre la validez del reclamo. A través de una resolución, se determina si el reclamo es fundado o infundado.

2.2.3.3.1. Plazo para la resolución del reclamo

La EPS está obligada a emitir la resolución de primera instancia dentro de los 30 días hábiles como máximo, contados desde la fecha en que se presentó el reclamo. Asimismo, la notificación de dicha resolución deberá realizarse en un plazo de 5 días hábiles.

2.2.3.3.2. Silencio administrativo positivo

Si la EPS no cumple con notificar la resolución dentro del plazo establecido de 35 días hábiles, se aplicará el Silencio Administrativo Positivo (SAP), lo que implica que el reclamo será considerado fundado. En este caso, la empresa prestadora deberá ejecutar el SAP.

2.2.3.3.3. Impugnación de la resolución

Si el usuario no está satisfecho con la resolución de primera instancia, tiene un plazo de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación, para interponer:

1. Recurso de reconsideración: Es facultativo y únicamente procede si el usuario dispone de nuevas pruebas. Se presentará ante la empresa prestadora, la cual deberá pronunciarse en máximo 20 días hábiles a través de una resolución (15 días para expedir la resolución y 5 días para su notificación). Si en el plazo señalado, no se efectuase la notificación de la resolución, el usuario podrá acogerse al SAP.
2. Recurso de apelación: Procede ante una apreciación diferente de las pruebas actuadas o cuando se refiere a cuestiones de puro derecho, debiendo presentarse ante la EPS. En esta situación, la empresa prestadora elevará el expediente que contiene todo lo actuado al TRASS en un plazo de 5 días hábiles, a fin de que resuelva el conflicto en segunda y última instancia.

2.2.3.3.4. Segunda instancia

Es de competencia del TRASS, siendo su resolución definitiva e inimpugnable administrativamente.

2.2.3.3.5. Plazo para la resolución del recurso de apelación

El TRASS dispone de 30 días hábiles para llevar a cabo la investigación y expedir la resolución de segunda instancia. Además, cuenta con un plazo adicional de 5 días hábiles para notificar la resolución correspondiente.

2.2.3.3.6. Silencio administrativo negativo

Si el TRASS no notifica la resolución dentro de los 35 días hábiles, se producirá el Silencio Administrativo Negativo (SAN) con un resultado desfavorable. En este escenario, el usuario tiene dos opciones: exigir al TRASS que emita la resolución correspondiente o presentar una demanda ante el Poder Judicial.

2.2.4. Procedimiento administrativo

2.2.4.1. Resolución de controversias

El artículo 3° de la Ley N° 27332, hace referencia a dos funciones importantes que desempeñan los organismos reguladores. Estas funciones son la solución de controversias y la solución de reclamos. La primera implica resolver disputas entre las empresas prestadoras, mientras que la segunda se encarga de resolver desacuerdos entre los usuarios y las empresas prestadoras, en segunda instancia administrativa.

Para llevar a cabo estas funciones, la mencionada ley dispuso que cada uno de los organismos reguladores cuenten con un órgano especializado en la resolución tanto de controversias como de reclamos. En el caso de la SUNASS, estos serían el “Tribunal de solución de controversias” y el TRASS, respectivamente, mismos que resuelven discrepancias como parte de su potestad administrativa.

Para ello, la Ley N° 27444, ha desarrollado lo que se conoce como “procedimientos administrativos trilaterales”, con el objetivo de regular dentro de su actuación los supuestos en los que las dependencias de la administración pública adquieren potestades por ley para resolver las controversias que se presenten en sede administrativa respecto de dos o más particulares entre sí.

La regulación del procedimiento a seguir está establecida por los mismos organismos reguladores, quienes, en virtud de su autoridad normativa, tienen la facultad de crear y aprobar normas de procedimiento administrativo con carácter propio, que puedan apartarse de la ley general, la misma que solo se hará uso de manera supletoria.

Así entonces, se han creado dos instancias que buscan resolver los conflictos, la primera, bajo la competencia de la empresa prestadora, y la segunda, bajo la competencia de los

organismos reguladores por medio de sus respectivos tribunales, cuyas decisiones son inimpugnables, no pudiendo ser contradichas en sede administrativa ni declararse su nulidad.

2.2.4.2. Estructura y principios del procedimiento de administrativo

2.2.4.2.1 Concepto del procedimiento administrativo

El artículo 29° de la Ley N° 27444, establece que “se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que conduzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados”.

Por su parte, Rodríguez-Arana y Sendín (2009), entienden que el “procedimiento administrativo es la serie ordenada de actos que sirve de cauce formal a la actividad administrativa. Constituyendo el medio a través del cual las potestades administrativas se materializan en un resultado jurídico concreto (acto administrativo, reglamento, etc.)” (p. 147).

Bajo este criterio el procedimiento administrativo se conforma por un caudal de actos que tienen como fin elaborar una decisión común. Así se diferencia entre actos que pueden ser procedimentales, cuando hacen referencia al trámite que se les da y actos administrativos en sí, como son las resoluciones, en donde se establecen las decisiones sobre cuestiones en debate por parte de la autoridad administrativa.

2.2.4.2.2. Principios del procedimiento administrativo

El procedimiento administrativo encuentra su fundamento en determinados principios, que deben ser utilizados bajo criterios de interpretación para las cuestiones controvertidas que puedan originarse en el empleo de las reglas de procedimiento. Estos principios se encuentran prescritos el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley N° 27444.

Estos principios se constituyen como criterios fundamentales que orientarán al derecho en relación al procedimiento administrativo, señalando su sentido y sus alcances respectivos; o como lo indica, Cienfuegos y López (2005), “en el procedimiento administrativo, se reconocen una serie de principios que prevén que tanto el particular como la administración tengan un conocimiento total y acabado de la cuestión planteada” (p. 178). Mejor dicho, servirán de criterio interpretativo para resolver las controversias que se susciten.

2.2.4.2.3. Estructura del procedimiento administrativo

El procedimiento administrativo se lleva a cabo en las siguientes fases:

1. Inicio del procedimiento.

Puede darse de dos formas, de oficio incoado por el órgano competente o de parte por el administrado.

Se inicia de oficio cuando por disposición de una autoridad superior, se considera necesaria la observancia de un deber o una denuncia. Esta última faculta a toda persona comunicar las actuaciones que se den en la administración pública que son contrarias al ordenamiento jurídico.

Se inicia de parte cuando los administrados acuden a la autoridad administrativa para incoar por escrito, individual o colectivamente, el inicio y desarrollo de un procedimiento administrativo. La administración cuando se trate de esta situación está obligada a dar respuesta al interesado dentro del plazo legal establecido.

2. Ordenación e instrucción del procedimiento.

Luego que se haya iniciado el procedimiento administrativo, esta debe ser desarrollada de forma sencilla y eficaz, sin cuestiones que afecten el desenvolvimiento de los sujetos involucrados; es decir, se exige que no sea rígido o engorroso en las actuaciones que se realicen.

La autoridad administrativa se encuentra obligada a promover y recurrir a las actuaciones que considere indispensables para el desarrollo del procedimiento y así superar desavenencias u obstáculos que se presenten en su tramitación regular. Asimismo, la autoridad administrativa se encuentra obligada a evitar el entorpecimiento o demora en las diligencias que se realicen, debiendo adoptar las medidas necesarias para evitarlas y corregirlas cuando se produzcan irregularidades.

La administración, con el objetivo de determinar, conocer y comprobar los datos que requiere, debe realizar los actos necesarios de instrucción e indagación, pronunciándose por medio de sus resoluciones. No obstante, los administrados pueden proponer la realización de actuaciones probatorias.

De otro lado, la carga de la prueba está regida por el principio de impulso de oficio; sin embargo, los administrados pueden colaborar con los medios probatorios que consideren pertinentes, como documentos, pericias, testimonios, inspecciones y demás que resulten de utilidad en el procedimiento.

3. Conclusión del procedimiento.

Luego de terminarse la etapa de instrucción y al haberse recabado todos los elementos necesarios para generar decisión al respecto, la autoridad administrativa se pronuncia sobre el mismo por medio de una resolución, que se entiende debe ser siempre motivada.

Sin embargo, el procedimiento administrativo puede concluirse cuando se aplica el silencio administrativo, ya sea positivo o negativo; por desistimiento, abandono del procedimiento, el acuerdo mediante conciliación o transacción.

4. Ejecución de la resolución.

Los actos administrativos se ejecutan acorde a la ley, salvo disposición en contrario que lo justifique.

2.2.4.2.4. Procedimiento administrativo trilateral

Este procedimiento administrativo se desarrolla entre dos o más administrados que están involucrados en la resolución de un conflicto, sometiendo la disputa a la decisión de una autoridad administrativa. Es procedente en aquellos casos en donde una persona que se encuentra dentro del régimen privado presta servicios públicos o ejerce funciones administrativas.

2.2.4.2.5. El derecho constitucional al debido procedimiento administrativo

Ley N° 27444 en el artículo IV del Título Preliminar, instituye los llamados principios del procedimiento administrativo, en donde de dicho catálogo, resulta de interés hacer énfasis en el principio del debido procedimiento contenido en el numeral 1.2. del citado artículo.

Al respecto Huapaya (2015), señala que esta regulación calificada como “principio” del procedimiento administrativo, “no es otra cosa que el comúnmente conocido entre nosotros como derecho fundamental al debido procedimiento administrativo, entendido como la aplicación del contenido del derecho fundamental al debido proceso en el ámbito de los procedimientos administrativos, es decir, en el escenario del ejercicio formal de la función administrativa” (p. 138-139).

Siendo así, el contenido del derecho fundamental al debido procedimiento administrativo contempla lo siguiente:

1. Derecho a exponer argumentos y presentar alegatos

Este derecho se manifiesta cuando estando el proceso pronto a concluir, y habiéndose tomado como referencia hechos o pruebas diferentes a los expuestos por alguna de las partes, el gestor del procedimiento les otorga la facultad de ofrecer y manifestar nuevos argumentos o razonamientos y también, de presentar documentos u otros datos de interés.

2. Derecho a ofrecer y producir pruebas

Este derecho se manifiesta cuando, la administración con el objetivo de adoptar una mejor decisión a través de las comprobaciones respectivas, permite que los administrados que se consideren afectados por lo desarrollado en el procedimiento, tengan la facultad de solicitar que se actúen las pruebas pertinentes en el mismo. De no ser concedidos, se estaría ante una expresa vulneración al derecho a la producción de prueba, pues la imposibilidad de la misma vicia el procedimiento administrativo.

3. Derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho

Hace referencia a que la autoridad administrativa dentro del procedimiento administrativo debe respetar los principios, derechos y garantías que se reconocen a las partes, de manera que la decisión final que tome represente fiel e incuestionablemente todo lo actuado durante su desarrollo. Así se da una resolución motivada y fundada en derecho.

4. Derecho al plazo razonable

Hace referencia a la respuesta lógica y temprana que da la administración a los administrados en relación a sus peticiones interpuestas dentro del procedimiento administrativo. De manera que, si se pronuncia tardíamente, realiza un procedimiento engorroso o muestra una expresa inercia, estaría vulnerando este derecho.

5. Derecho de acceso al expediente

Durante el desarrollo del procedimiento administrativo se realizan diversas actuaciones, tanto de las partes como la de los órganos que resuelven las controversias, en ese sentido, estas no se basan solo en la decisión final que se pueda tomar, sino que se traducen también en las articulaciones y proveídos que se desarrollan en todo el procedimiento. De manera que, este derecho se expresa cuando el administrado tiene acceso al expediente en todo el momento de su desarrollo.

CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

3.1.1. Contexto de la investigación

Se efectuó en la empresa prestadora EMAPA San Martín S.A., cuyo ámbito de operación es en la provincia de San Martín.

3.1.2. Periodo de ejecución

Se desarrolló en el periodo comprendido de junio del 2022 a febrero del 2023.

3.1.3. Autorizaciones y permisos

Con el propósito de acceder a las resoluciones de reclamos expedidas por EMAPA San Martín S.A., en el año 2021, se presentó la solicitud correspondiente de copias, las cuales fueron atendidas y otorgadas oportunamente.

3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad

Las consideraciones mencionadas no son aplicables a esta investigación.

3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales

La investigación se realizó siguiendo rigurosamente los principios éticos internacionales, como el respeto por la dignidad humana, la beneficencia y la justicia.

3.2. Sistema de variables

3.2.1. Variables principales

Variable 1: Reclamos de los usuarios

Variable 2: Procedimiento administrativo

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Reclamos de los usuarios	Reclamo operacional	Guía de análisis documental	Nominal
	Reclamo comercial relativo a la facturación		
	Reclamo comercial no relativo a la facturación		
Procedimiento administrativo	Investigación	Guía de análisis documental	Nominal
	Conciliación		
	Decisión		

3.3. Procedimientos de la investigación

Los resultados de la investigación se obtuvieron aplicando el programa estadístico informático SPSS, los cuales fueron analizados a través de tablas y figuras estadísticas. Por su parte, la contrastación de la hipótesis se realizó por medio del estadístico de prueba de chi-cuadrado de Pearson.

3.3.1. Objetivo específico 1

Para alcanzar los resultados correspondientes al primer objetivo, se necesitó llevar a cabo un análisis exhaustivo de las resoluciones de reclamos de primera instancia que constituyeron la muestra de estudio.

Inicialmente, se gestionó una solicitud ante EMAPA San Martín S.A., para obtener copias simples de las resoluciones de reclamos de primera instancia emitidas durante el 2021. Esto se realizó con el propósito de verificar los indicadores relacionados con la primera variable. Posteriormente, se aplicó el instrumento de recolección de datos, que consistió en la guía de análisis documental, a la muestra de estudio. A partir de los datos recolectados, se creó una base utilizando el software de hojas de cálculo Microsoft Excel. Finalmente, con la información recogida, se generaron los resultados, presentados en forma de tablas y figuras estadísticas.

3.3.2. Objetivo específico 2

Para alcanzar los resultados correspondientes al segundo objetivo, se necesitó llevar a cabo un análisis minucioso de las resoluciones de reclamos de primera instancia que constituyeron la muestra de estudio.

Inicialmente, se gestionó una solicitud ante EMAPA San Martín S.A., para obtener copias simples de las resoluciones de reclamos de primera instancia emitidas durante el 2021. Esto se realizó con el propósito de verificar los indicadores relacionados con la segunda variable. Posteriormente, se aplicó el instrumento de recolección de datos, que consistió en la guía de análisis documental, a la muestra de estudio. A partir de los datos recolectados, se creó una base utilizando el software de hojas de cálculo Microsoft Excel. Finalmente, con la información obtenida, se generaron los resultados, expresadas en forma de tablas y figuras estadísticas.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultado específico 1

Objetivo específico 1: Clasificar los reclamos según su tipología en la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima (EMAPA San Martín S.A.) – SUNASS, 2021.

Tabla 2

Clasificación de reclamos según su tipología en EMAPA San Martín

Indicador	Clasificación	Subclasificación	Cantidad	Frecuencia	
				N°	%
Reclamo operacional	Filtraciones				
	Problemas en el servicio de agua potable			0	0%
	Problemas en el servicio de alcantarillado				
Reclamo comercial relativo a la facturación	Régimen de facturación y el nivel de consumo	Consumo medido	42		
		Consumo promedio	4		
	Relativos a la tarifa aplicada al usuario	Asignación de consumo	2	48	96%
		Relativos a otros conceptos facturados al usuario			
Reclamo comercial no relativo a la facturación	Problema relativos al acceso al servicio		2		
	Problemas relativos a la micromedición			2	4%
	Problemas relativos a cortes indebidos				
Total				50	100%

Fuente: Información obtenida mediante la guía de análisis documental

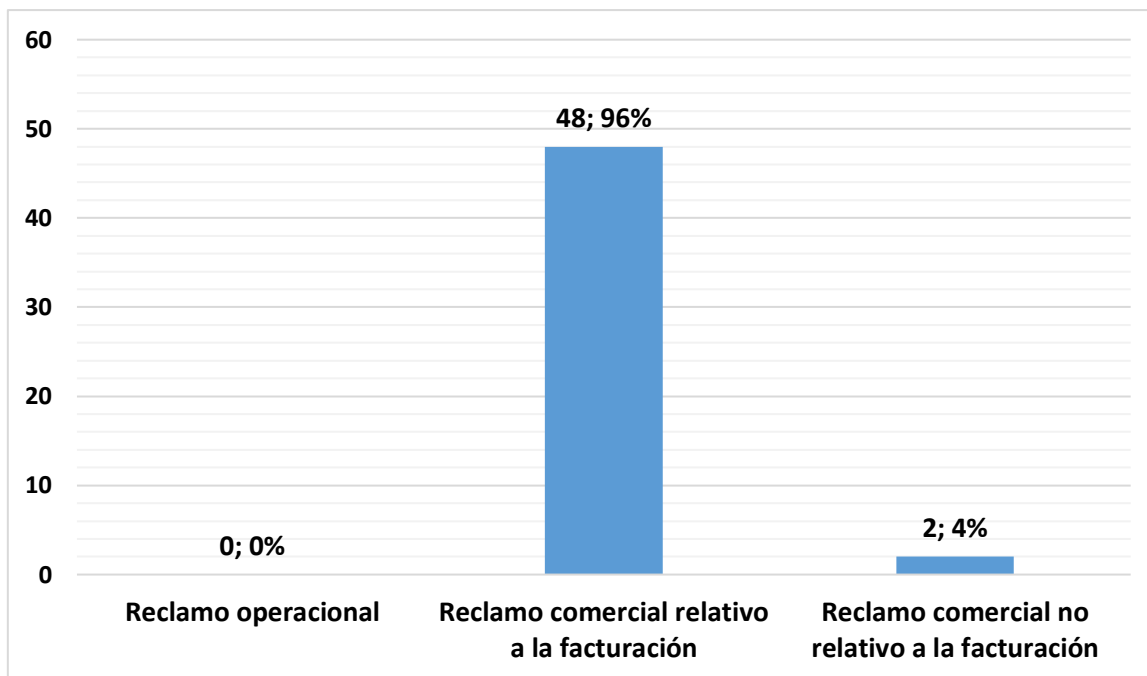


Figura 1 Frecuencia de reclamos según su tipología en EMAPA San Martín.

De los resultados obtenidos, se observa que, la tipología de reclamos está dada por los reclamos operacionales, comerciales relativos a la facturación y comerciales no relativos a la facturación. Durante el año 2021, para el caso de los reclamos operacionales la cantidad estuvo determinada por un 0, es decir, no hubo ningún reclamo que se haya interpuesto por dicho tipo; para el caso de los reclamos comerciales relativos a la facturación se tuvo que se interpusieron 48 reclamos lo que equivale a un 96%; y para el caso de los reclamos no relativos a la facturación, se interpusieron 2 reclamos lo que equivale a un 4%.

Bajo este contexto, disgregando cada tipo de reclamo por su clasificación y subclasificación, tenemos que, por el lado de los reclamos operacionales, como se manifestó inicialmente, no se interpuso ningún reclamo bajo la clasificación de filtraciones, problemas en el servicio de agua potable o problemas en el servicio de alcantarillado.

Para el caso de los reclamos relativos a la facturación, en cuanto a la clasificación de régimen de facturación y el nivel de consumo, se tiene que la subclasificación de “consumo medido” expresó que se interpusieron 42 reclamos, por la subclasificación de “consumo promedio” se interpusieron 4 reclamos y por la subclasificación de “asignación de consumo” se interpusieron 2 reclamos; estando la subclasificación “consumo no facturado oportunamente”, “consumo no realizado por servicio cerrado”, “consumo atribuible a usuario anterior del suministro”, “consumo atribuible a otro suministro” y “refacturación” expresados por un número de 0 reclamos. Para el caso de la clasificación de reclamos por “problemas en la tarifa aplicada al usuario”, así como la clasificación de reclamos por “problemas en otros conceptos facturados al usuario”, tenemos que también fueron

interpuestos 0 reclamos; lo que sumado todas estas clasificaciones y subclasificaciones dan la cantidad de 48 reclamos comerciales relativos a la facturación.

Para el caso de los reclamos comerciales no relativos a la facturación, la clasificación de reclamos por “problemas relativos al acceso al servicio”, dio como resultado la interposición de 2 reclamos, en contraposición a la clasificación de reclamos por “problemas relativos a la micromedición”, “problemas relativos a cortes indebidos” y “problemas relativos a la información”, que dio como resultado la interposición de 0 reclamos; lo que sumado todas estas clasificaciones y subclasificaciones dan la cantidad de 2 reclamos comerciales no relativos a la facturación.

Siendo entonces que, el reclamo que se dio con mayor cantidad durante el año 2021 en EMAPA San Martín S.A., según su tipología fue el comercial relativo a la facturación.

4.2. Resultado específico 2

Objetivo específico 2: Clasificar el procedimiento administrativo en todas sus etapas en la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima (EMAPA San Martín S.A.) – SUNASS, 2021.

Tabla 3

Clasificación del procedimiento administrativo en todas sus etapas en EMAPA San Martín

Indicador	Ítem	Si		No		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
Investigación	Actuación probatoria	48	96%	2	4%	50	100%
Conciliación	Acuerdo conciliatorio	1	2%	49	98%	50	100%
Decisión	Resolución fundada	14	28%	36	72%	50	100%

Fuente: Información obtenida mediante la guía de análisis documental

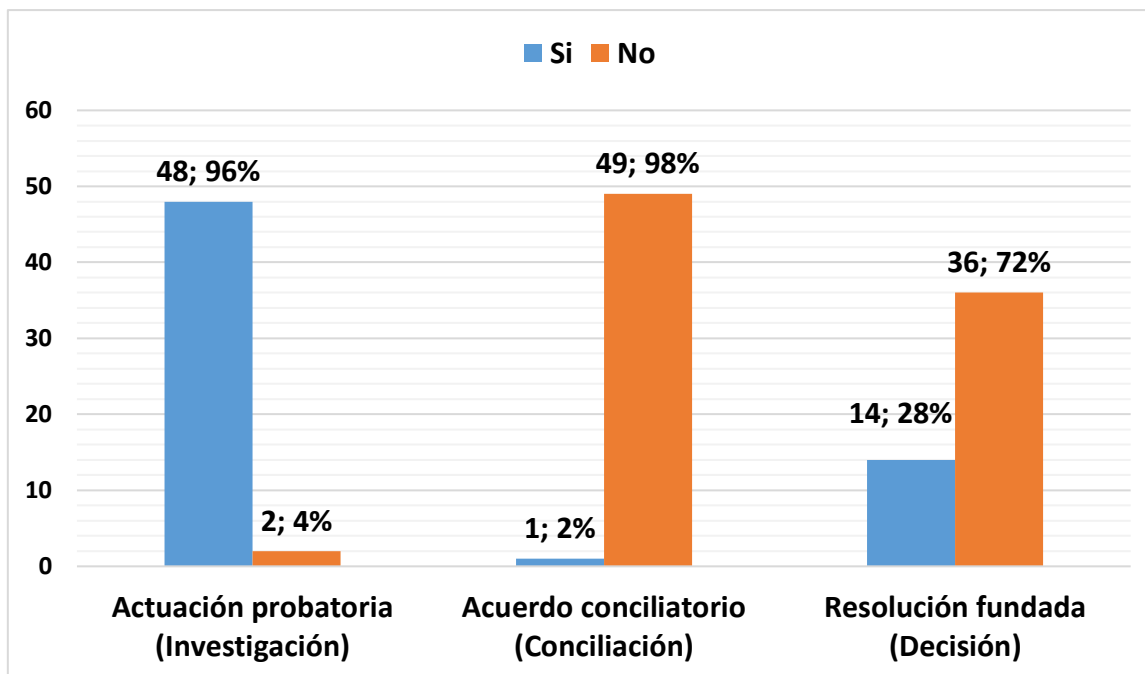


Figura 2 Etapas del procedimiento administrativo en EMAPA San Martín.

De los resultados obtenidos, se observa que luego de iniciado el procedimiento administrativo, la primera etapa a desarrollarse corresponde a la de investigación en donde se actúan los medios probatorios presentados por las partes en conflicto. Así tenemos que, de la muestra tomada, los reclamos en donde se aprecia que sí se actuaron los medios probatorios están determinados por un número de 48, que hace un equivalente a 96%, en contraposición a los reclamos en donde no se actuaron los medios probatorios, mismos que dan un número de 2, lo que hace un equivalente a 4%.

Siendo entonces que, en cuanto a esta etapa del procedimiento administrativo de reclamos, se ha tenido que, sí se han actuado los medios probatorios en su mayoría.

La segunda etapa a desarrollarse corresponde a la de conciliación en donde se trata de llegar a un acuerdo entre ambas partes, con el fin de que salgan mutuamente beneficiados. Así tenemos que, de la muestra tomada, los reclamos en donde se aprecia que luego de producida la conciliación se llegó a un acuerdo, corresponde a un número de 1, que hace un equivalente a 2%, mientras que, en los que reclamos en donde no se llegó a ningún acuerdo, estos dan un número de 49, lo que hace un equivalente a 98%.

Siendo entonces que, en cuanto a esta etapa del procedimiento administrativo de reclamos, se ha tenido que, la conciliación no ha sido favorable a los usuarios, manteniéndose un número negativo en su mayoría.

La tercera etapa corresponde a la de decisión, en donde la EPS ante quien ha sido interpuesto el reclamo, resuelve la misma, y expide una resolución en primera instancia

sobre la decisión que ha adoptado. Así tenemos que, de la muestra tomada, los reclamos que han tenido una estimación favorable al usuario, y por tanto se ha expedido una resolución fundada, corresponde a un número de 14, que hace un equivalente a 28%, mientras que, en los reclamos en donde no se ha tenido una estimación favorable al usuario, y, por tanto, se ha expedido una resolución infundada corresponde a un número de 36, que hace un equivalente a 72%

Siendo entonces que, en cuanto a esta etapa del procedimiento administrativo de reclamos, se ha tenido que, la decisión adoptada por la EPS no ha sido favorable a los usuarios, manteniéndose un número negativo en su mayoría.

4.3. Resultado general

Objetivo general: Determinar la influencia del procedimiento administrativo en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021.

Tabla 4

Tabla de contingencia: Efectividad de los reclamos por procedimiento administrativo

		Procedimiento administrativo			Total	
		Investigación Sí, Conciliación No	Investigación Sí, Conciliación Sí	Investigación No, Conciliación No		
Efectividad de los reclamos	Fundado	Recuento	13	1	0	14
		% dentro de Efectividad del procedimiento	92,9%	7,1%	0,0%	100,0%
	Infundado	Recuento	34	0	2	36
		% dentro de Efectividad del procedimiento	94,4%	0,0%	5,6%	100,0%
Total	Recuento	47	1	2	50	
	% dentro de Efectividad del procedimiento	94,0%	2,0%	4,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

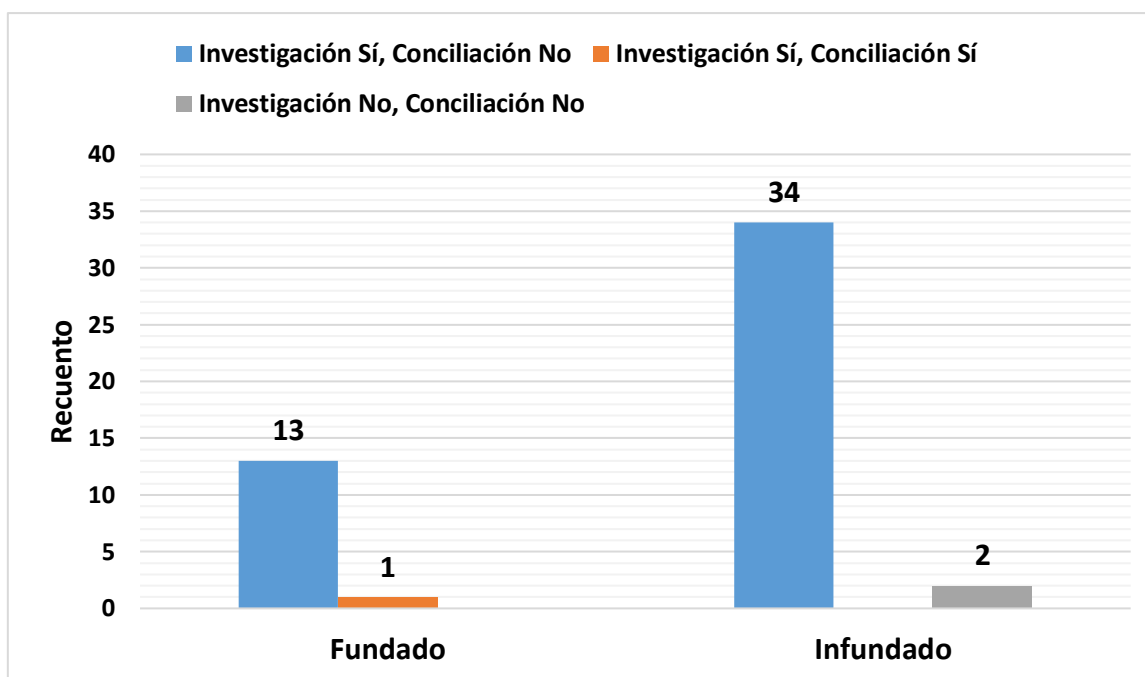


Figura 3 Efectividad de los reclamos por procedimiento administrativo.

Al cruzar las variables, se evidencia que en cuanto a los reclamos fundados, el mayor porcentaje corresponde al 92,9% en los casos donde hubo investigación pero no conciliación, frente a un 7,1% en donde si hubo investigación y también conciliación, y, un 0,0% en donde existe nula presencia de casos en donde no hubo investigación ni conciliación. Para el caso de los reclamos infundados, el mayor porcentaje corresponde al 94,4% en los casos en donde hubo investigación pero no conciliación, frente a un 0,0% en donde existe nula presencia de casos en donde hubo investigación y también conciliación, y, un 5,6% en donde no hubo investigación ni conciliación. Siendo entonces que, el total de reclamos tanto fundados como infundados en donde hubo investigación pero no conciliación fue del 94,0%, siendo este caso el de mayor porcentaje, frente al 2,0% de casos en donde hubo investigación y también conciliación, siendo este el de menor porcentaje, y, el 4,0% de casos en donde no hubo investigación ni conciliación.

Prueba de hipótesis general:

Ho: El procedimiento administrativo no influye en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021.

Ha: El procedimiento administrativo influye en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021.

Nivel de significancia:

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$, correspondiente al nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Tabla 5

Prueba estadística de chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,352 ^a	2	,187
Razón de verosimilitud	3,863	2	,145
Asociación lineal por lineal	,092	1	,762
N de casos válidos	50		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,28.

De los resultados obtenidos, se observa que, al realizar la comprobación de la validación de las hipótesis planteadas en base a la prueba de chi-cuadrado de Pearson y dado que el valor de significación (valor crítico observado) $0,187 > 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, es decir que el procedimiento administrativo no influye en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021 con un nivel del 95% de confiabilidad. Indicándose que, conforme lo expresan Hernández y Mendoza (2018), no siempre es necesario que la hipótesis del investigador sea aceptada (p.136), tal como sucede en la presenta investigación.

Discusión

Respecto al primer objetivo específico, se evidenció que se interponen reclamos en sus distintos tipos porque existe un marcado descontento de los usuarios respecto al servicio que es otorgado por la EPS; en ese sentido, de la muestra observada se evidencia que, según su tipología, los reclamos interpuestos por los usuarios ante EMAPA San Martín S.A., durante el año 2021, ha sido en su mayoría el relacionado a los reclamos relativos a la facturación, en cuanto a su clasificación de régimen de facturación y el nivel de consumo, expresado en la subclasificación de “consumo medido”, “consumo promedio” y “asignación de consumo”; este resultado concuerda con lo mencionado por García (2017) y Chávez (2021), quienes señalan, que en EMAPA San Martín S.A., durante el año 2016, y, SEDAPAL, respectivamente, los reclamos se han desarrollado de acuerdo a sus tipos, siendo estos, el reclamo operacional, el relativo a la facturación y el no relativo a la facturación; indicando que es frecuente la interposición de reclamos relativos a la facturación, por motivos como promedios mal aplicados, errores en la toma de lectura,

fugas internas, fugas en la caja de control y falta de responsabilidad de pago por parte del usuario, que inciden directamente en el monto facturado; y que a su vez, encuentra también relación con la percepción de los usuarios respecto a la empatía que tiene la empresa con ellos mismos y el nivel de atención y resolución de sus reclamos, que se desarrollan de forma regular, pero que se traduce en esa disconformidad y disgusto claramente percibidos, ya que consideran que la prestación de los servicios que otorga la empresa es deficiente. Al respecto, los autores observan que los reclamos son frecuentes, por lo que, los usuarios tienen esa facultad que la ley les otorga para poder accionar mediante la instauración de un procedimiento administrativo según el tipo de reclamo cuya causa han observado; así entonces, podrán interponer un reclamo operacional cuando observan filtraciones, problemas en el servicio de agua potable o problemas en el servicio de alcantarillado; un reclamo comercial no relativo a la facturación, cuando se evidencia problemas relativos al acceso al servicio, problemas relativos a la micromedición y problemas relativos a cortes indebidos, o un reclamo relativo a la facturación cuando se da discrepancia o desacuerdo con el monto facturado en los recibos que ocasiona una marcada insatisfacción al considerar que el servicio otorgado es deficiente; razón suficiente por lo que reclamarán y buscarán que se anule o revierte esa situación que les afecta, instaurando así entonces un procedimiento administrativo, cuyo reclamo versará sobre cualquiera de los tipos ya señalados.

Respecto al segundo objetivo específico, se tiene que un procedimiento administrativo debe desarrollarse acorde a lo que establece el Derecho, teniendo como premisa que se cumplan cada una de sus etapas, pues esto asegura el éxito del mismo, y que, sobre todo, los administrados se encuentren dotados de las condiciones favorables que garanticen la satisfacción de sus pretensiones y que la Administración cumpla cabalmente con sus funciones. En ese sentido, se evidenció que en cuanto a las etapas del procedimiento administrativo de reclamos instaurados por los usuarios ante EMAPA San Martín S.A., durante el año 2021, la etapa de investigación arrojó que en su mayoría si se actuaron los medios probatorios aportados por las partes; siendo que, en la etapa de conciliación, se logró llegar a un solo acuerdo para tratar de solucionar el problema detectado en la que ambas partes salieran beneficiadas, lo que finalmente, se tradujo que, en la etapa de decisión, la EPS resolviera en su mayoría que los reclamos presentados por los usuarios fueran declarados infundados; de esto se puede inferir entonces que, si bien se cumplen todas las etapas, la entidad, en cuanto al procedimiento administrativo desarrollado, no ha propiciado que se den las condiciones favorables a los usuarios, observándose dicha situación cuando no da mayor credibilidad a la valoración que hacen de los medios probatorios aportados, o cuando la conciliación no surte ese efecto de resolver la

controversia, persistiendo el reclamo hasta que tomen conocimiento de la decisión, la cual resulta ser adversa a sus pretensiones; esto claramente, evidencia vulneración a sus derechos, y un procedimiento administrativo engorroso y que no persigue la finalidad para el que se ha instaurado; haciendo a su vez que, los usuarios no decidan interponer recurso impugnatorio alguno, por considerarlo contraproducente, aceptando muchas veces, de manera injusta y desproporcionada, lo adoptado por la EPS. Así entonces, acorde a lo antes mencionado, los autores coinciden con lo señalado por Rojas (2020), en el sentido que, cuando se da inicio a un procedimiento administrativo no se cumple con las garantías a favor de los intereses o pretensiones de los usuarios lo que genera una ventaja preponderante a favor de la entidad, quien se encuentra en mejores condiciones o posee mayor información de cómo debe desenvolverse o actuar en una controversia; esta situación, claramente debe ser revertida a favor de los usuarios, siendo así, los autores concuerdan con lo expresado por Castillo (2019) al señalar que un procedimiento administrativo, en este caso de reclamos, debe ser reorientado para un funcionamiento más óptimo, teniendo como razón de ser la pretensión de los usuarios; puesto que, como se había estado mencionado existen causas diversas que muestran una marcada insatisfacción y disconformidad respecto de cómo se desarrolla el procedimiento, misma que no cumple con las expectativas deseadas, más aun cuando se trata de servicios tan esenciales, como los de saneamiento. Concordando también los autores con lo señalado por Ferrer (2021), en el sentido que se debe reclamar, instaurando un procedimiento administrativo cuando existe retardo o se evidencia que la prestación de los servicios públicos por parte de la entidad o empresa, es deficiente; con el fin de asegurar, la satisfacción de la pretensión incoada mediante un procedimiento administrativo que se desarrolle de forma justa y regular en donde puedan expresarse válidamente las garantías que la fundamentan.

Respecto al objetivo general, se evidenció que el procedimiento administrativo no influye en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, durante el año 2021, esto porque el valor de significación (valor crítico observado) fue 0,187, el cual como se observa es mayor a 0.05. Siendo así, los autores difieren con lo señalado por Gonzales (2018), al expresar que el procedimiento administrativo de reclamos es en su mayoría eficaz, por cuanto del resultado obtenido se ha evidenciado que al no influir el procedimiento en la efectividad de los reclamos interpuestos por los usuarios se tiene que el mismo resulta débil, pues no satisface y da solución a sus pretensiones, originándose afectación a sus derechos.

CONCLUSIONES

1. Que, en cuanto al objetivo específico uno, el reclamo que se dio con mayor cantidad durante el año 2021 en EMAPA San Martín S.A., según su tipología fue el comercial relativo a la facturación en cuanto a su clasificación de régimen de facturación y el nivel de consumo, expresado en la subclasificación de “consumo medido”, “consumo promedio” y “asignación de consumo”, en un 96%, frente a un 0% de reclamos operacionales y un 4% de reclamos no relativos a la facturación.
2. Que, en cuanto al objetivo específico dos, se evidenció que en los tipos de reclamos se siguió las etapas del procedimiento administrativo de reclamos, siendo que, en cuanto a la etapa de investigación se actuaron en su mayoría los medios probatorios en un 96% frente a un 4% en donde no se actuaron dichos medios; en cuanto a la etapa de conciliación, no se llegó a un acuerdo en su mayoría en un 98% frente al 2% en donde sí se llegó a un acuerdo; y en cuanto a la etapa de decisión, la mayoría de las resoluciones fueron declaradas infundadas en un 72% frente a un 28% en donde sí se declararon fundadas dichas resoluciones.
3. Que, en cuanto al objetivo general, al cruzar las variables, los reclamos en donde hubo investigación, pero no conciliación, fue del 92,9% siendo este el mayor porcentaje, frente a un 7,1% en donde si hubo investigación y también conciliación, y, un 0,0% en donde no hubo investigación ni conciliación, siendo este el de menor porcentaje. Para el caso de los reclamos infundados, los reclamos en donde hubo investigación, pero no conciliación, fue del 94,4% siendo este el mayor porcentaje frente a un 0,0% en donde hubo investigación y también conciliación, siendo este el de menor porcentaje; y, un 5,6% en donde no hubo investigación ni conciliación. Apreciándose que, el total de reclamos tanto fundados como infundados en donde hubo investigación, pero no conciliación fue del 94,0%, siendo este caso el de mayor porcentaje, frente al 2,0% de casos en donde hubo investigación y también conciliación, siendo este el caso de menor porcentaje, y, el 4,0% de casos en donde no hubo investigación ni conciliación.
4. Que, el procedimiento administrativo no influye en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, durante el año 2021, esto porque el valor de significación (valor crítico observado) fue 0,187, el cual como se observa es mayor a 0.05, con un nivel del 95% de confiabilidad, por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

RECOMENDACIONES

1. A la empresa prestadora EMAPA San Martín S.A., con el objetivo de disminuir la frecuencia de los reclamos presentados; atienda y resuelva los mismos de forma celer y oportuna, de tal manera que se brinde una protección idónea a los usuarios de los servicios de saneamiento. Por otro lado, la empresa prestadora debe realizar reportes semanales sobre la cantidad de reclamos ingresados según su tipología y, sobre ello, implementar mecanismos y/o estrategias para su atención rápida.
2. A la empresa prestadora EMAPA San Martín S.A., con el objetivo de optimizar el procedimiento administrativo de reclamos; realice capacitaciones a todo su personal de forma trimestral, con la finalidad de afianzar sus conocimientos y comunicar los últimos lineamientos o criterios de carácter vinculante emitidos por la SUNASS como organismo regulador de los servicios de saneamiento, orientados a corregir los pronunciamientos que emite la empresa prestadora. Por otra parte, se insta al cumplimiento de los plazos establecidos para cada etapa del procedimiento administrativo, con la intención de alcanzar una decisión en un tiempo razonable.
3. A la empresa prestadora EMAPA San Martín S.A., con el objetivo de dar efectividad a los reclamos de los usuarios; cree espacios de divulgación informativa que versen sobre los derechos, deberes y obligaciones de los usuarios respecto a los servicios de saneamiento, así como del procedimiento de reclamos a seguir, de tal manera que se vea reducida significativamente la asimetría informativa. Por otro lado, es necesaria la contratación de profesionales altamente calificados, ello con la finalidad de mejorar la calidad de las resoluciones de reclamos, en la cual se dé fiel cumplimiento a los principios del procedimiento administrativo.
4. A los investigadores, realizar trabajos de investigación complementarias en relación al tema planteado, disponiéndose la ampliación de la muestra y el estudio en un contexto más actual, para determinar la influencia del procedimiento administrativo en la efectividad de los reclamos, así como la percepción que tienen los usuarios sobre estos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Becerra, J., & Salas, I. (2016). El derecho humano al acceso al agua potable: aspectos filosóficos y constitucionales de su configuración y garantía en Latinoamérica. *Prolegómenos - Derechos y Valores*, 19(37), 125-146. <https://doi.org/10.18359/prole.1684>
- Castillo, C. (2019). *Procesos de reclamos y derechos de los usuarios del servicio de saneamiento de agua y alcantarillado de la EPS Grau – Sullana*. Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45926>
- Chavez, F. (2021). *Manejo de la gestión de reclamos del equipo comercial Breña de Sedapal y su relación con la satisfacción de los usuarios*. Universidad Agraria La Molina: <https://hdl.handle.net/20.500.12996/4846>
- Cienfuegos, D., & López, M. (2005). *Estudios en homenaje a don Jorge Fernández Ruíz. Derecho administrativo*. Universidad Autónoma de México. <http://ru.juridicas.unam.mx:80/xmlui/handle/123456789/10510>
- Danós, J. (2004). Los Organismos reguladores de servicios públicos en el Perú: Su régimen jurídico, organización, funciones de resolución de controversias y de reclamos de usuarios. *Revista Peruana de Derecho de la Empresa*, 57, 59-94.
- Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. (29 de diciembre de 2016). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-marco-de-la-gestion-y-decreto-legislativo-n-1280-1468461-1/>
- Del Giorgio, F., & Giroto, L. (2016). Aportes conceptuales para la gestión pública: temas vinculados a la función administrativa del Estado. *Revista Cambios y Permanencias*(7), 489-519. <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistacyp/article/view/7062/7305>
- Dromi, R. (1998). *Derecho administrativo* (Séptima ed.). Argentina: Editorial Ciudad Argentina.
- Ferrer, L. (2021). Acción de reclamo en la prestación de los servicios públicos a la luz de la Jurisdicción - Administrativa Venezolana. *Revista Digital de Investigación y Postgrado*, 2(4), 109-122. <https://doi.org/10.59654/redip.v2i4.33>
- García, A. (2017). *Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016*. Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/814>
- García, V. (2010). *Teoría del Estado y derecho constitucional* (Tercera ed.). Perú: Editorial Adrus S.R.L.
- Gastaldi, J. (1974). *El contrato de concesión privada*. Editorial Astrea.
- Gonzales, L. (2018). *Notificación electrónica en el procedimiento de reclamos de la entidad prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo*. Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24998>

- Guzmán, C. (diciembre de 2021). *Los entes reguladores*. Universidad Continental: Blog Escuela de Posgrado: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/los-entes-reguladores#Pie-de-pagina>
- Heller, H. (1995). *La soberanía: Contribución a la teoría al derecho estatal y del derecho internacional*. Fondo de Cultura Económica.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Huapaya, R. (2015). Concepto y régimen jurídico del servicio público en el ordenamiento público peruano. *Ius Et Veritas*, 24(50), 368-397. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/14827>
- Huapaya, R. (2015). El derecho constitucional al debido procedimiento administrativo en la ley del procedimiento administrativo general de la República del Perú. *Revista de Investigações Constitucionais*, 137-165. <https://doi.org/https://doi.org/10.5380/rinc.v2i1.43659>
- Jiménez, W. (2014). Territorio y estado. Cambios y desafíos en la globalización del derecho. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, 9(2), 119-141. <https://doi.org/10.18359/ries.43>
- Jouravlev, A. (2003). *Acceso a la información: una tarea pendiente para la regulación latinoamericana*. CEPAL. <http://hdl.handle.net/11362/6420>
- Kresalja, B. (1999). El rol del Estado y la gestión de los servicios públicos. *THEMIS Revista de Derecho*(39), 39-98. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10382>
- Lázaro, J. (2019). *El silencio administrativo positivo en los procedimientos de reclamo de los servicios de saneamiento*. Pontificia Universidad Católica del Perú: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/14694>
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos. (13 de julio de 2000). <https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/normas-legales/580601-27332>
- Llatas, L. (2011). Noción de Estado y los Derechos Fundamentales en los tipos de Estado. *Lex*, 9(8), 175-194. <https://doi.org/10.21503/lex.v9i8.402>
- Naciones Unidas. (14 de Enero de 2021). <https://www.un.org/es/global-issues/water>
- Patrón, P., & Patrón, P. (1998). *Derecho administrativo y administración pública en el Perú*. Perú: Grijley.
- Quiroga, F., Ibarzábal, M., & Abbondanza, B. (2015). El bien común como fundamento de la responsabilidad del estado. *Prudentia Iuris*(79), 228-248. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/2848>
- Ramírez, J. (2000). *Derecho constitucional sinaloense*. México: Universidad Autónoma de Sinaloa. <http://ru.juridicas.unam.mx:80/xmlui/handle/123456789/10394>

- Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. (14 de enero de 2007). <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H935672>
- Reyna, L., & Ventura, K. (2008). Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar. En D. Cienfuegos, & L. Rodríguez, *Actualidad de los servicios públicos en Iberoamérica* (págs. 589-600). Universidad Nacional Autónoma de México. <http://ru.juridicas.unam.mx:80/xmlui/handle/123456789/28960>
- Rodríguez-Arana, J., & Sendín, M. (2009). *Derecho Administrativo Español. T. II, acto administrativo, procedimiento administrativo y revisión de la actuación administrativa*. Netbiblo S.L. <http://hdl.handle.net/2183/11911>
- Rojas, M. (2020). *La naturaleza jurídica de los reclamos de los usuarios en el procedimiento de los servicios de saneamiento*. Pontificia Universidad Católica del Perú: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/19090>
- Tassano, H. (2008). Los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos. *Revista de Derecho Administrativo*(4), 89-106. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14527>
- Velásquez, S. (2008). *Consecuencias jurídicas de la inadecuada regulación de las empresas de seguridad privada*. Universidad de San Carlos de Guatemala: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_7478.pdf
- Zegarra, D. (2004). La regulación como técnica de intervención administrativa. *Derecho y Sociedad*(23), 43-54. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/16842>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Reclamos de los usuarios y el procedimiento administrativo en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño	Población y muestra
¿Influye el procedimiento administrativo en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021?	<p>Objetivo general: Determinar la influencia del procedimiento administrativo en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Clasificar los reclamos según su tipología en la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima (EMAPA San Martín S.A.) – SUNASS, 2021. Clasificar el procedimiento administrativo en todas sus etapas en la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima (EMAPA San Martín S.A.) – SUNASS, 2021.</p>	<p>H₀: El procedimiento administrativo no influye en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021.</p> <p>H_a: El procedimiento administrativo influye en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021.</p>	<p>Reclamos de los usuarios</p> <p>Procedimiento administrativo</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: experimental, transversal</p>	<p>Población:</p> <p>Conjunto de resoluciones de reclamos de primera instancia</p> <p>Muestra:</p> <p>50 resoluciones de reclamos de primera instancia</p>

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
	Reclamo operacional		
Reclamos de los usuarios	Reclamo comercial relativo a la facturación	Guía de análisis documental	Nominal
	Reclamo comercial no relativo a la facturación		
	Investigación		
Procedimiento administrativo	Conciliación	Guía de análisis documental	Nominal
	Decisión		

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
Escuela Profesional de Derecho



GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **Reclamos de los usuarios y el procedimiento administrativo en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021.**

Resolución de reclamo:	
Usuario:	
Fecha de atención:	
Medio de reclamo:	

Variable 1: Reclamos de los usuarios

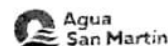
Dimensión	Indicador	Clasificación	Sub clasificación	Si	No	Comentarios
Tipología	Reclamo operacional	Filtraciones				
		Problemas en el servicio de agua potable				
		Problemas en el servicio de alcantarillado				
	Reclamo comercial relativo a la facturación	Régimen de facturación y el nivel de consumo	Consumo medido			
			Consumo promedio			
			Asignación de Consumo			
		Relativo a la tarifa aplicada al usuario				
	Relativo a otros facturados al usuario					
	Reclamo comercial no relativo a la facturación	Problemas relativos al acceso al servicio				
		Problemas relativos a la micromedición				
Problemas relativos a cortes indebidos						

Variable 2: Procedimiento administrativo

Dimensión	Indicador	Ítem	Si	No	Comentarios
Etapas	Investigación	Hubo actuación probatoria			
	Conciliación	Hubo acuerdo conciliatorio			
	Decisión	Hubo resolución fundada			

Anexo 4. Consentimiento informado

EMAPA SAN MARTÍN S.A.



Tarapoto, 26 de enero del 2023

CARTA N° 005-2023-EMAPA-SM-SA-GG-GC-OAC

Señores:

WALDIR FLORES NAVARRO
JOSÉ MIGUEL VIENA PINEDO
 Jr. Jorge Chávez N° 237 y 243-Morales
 Cel. N° 966199137 y 969642326
Ciudad. -

Asunto : **información sobre Reclamos Comerciales y Operacionales-Año 2021.**

Referencia : Solicitud de fecha 06/01/2023

Por el presente me dirijo a ustedes, en atención al documento de la referencia; en la cual solicitan información, sobre "**Reclamos de Usuarios y el procedimiento Administrativo en EMAPA San Martín-SUNASS 2021**"; a fin de ejecutar su Proyecto de Tesis titulado.

Al respecto se informa, que se hace llegar la información en CD; en la cual se adjunta lo siguiente:

- ✓ Reporte de Reclamos Operacionales-Año 2021
- ✓ Reporte de Reclamos Comerciales-Año 2021
- ✓ Resoluciones en Primera Instancia-Año 2021
- ✓ Resoluciones en Segunda Instancia (Apelación)-Año 2021
- ✓ Formatos de Reclamos Operacionales-Año 2021
- ✓ Cartilla

Cabe precisar, que los Reclamos Operacionales y Comerciales, se ejecuta en cumplimiento al **Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Reglamento de la Calidad de la Prestación de los servicios de Saneamiento** y sus Modificatorias de cada una de ellas.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mi consideración.

Atentamente,



CPC. P. Oliveira Garcia
 JEFE (a) OFICINA DE ATENCION
 AL CLIENTE

Anexo 5. Lista de resoluciones de reclamos de primera instancia

Año	Mes	N°	N° de resolución	Fecha	Usuario	Código de usuario
2021	ENERO	1	014-203942	21/01/2021	Jorge Alejandro De La Flor Alvarado	1138
		2	014-203935	20/01/2021	César Enrique Flores Pinedo	1462
		3	014-203955	19/01/2021	Noely Saavedra Vargas	24973
		4	014-203934	20/01/2021	Tedy Isuiza Iñap	30032
	FEBRERO	5	014-204194	8/02/2021	Jose Manuel Toledo Vasquez	584
		6	014-204201	8/02/2021	Carlos Rios Paredes	6850
		7	014-204200	8/02/2021	Marina Luciola Vargas Cubas	11899
		8	014-204198	8/02/2021	Lourdes Pinedo Vargas	12987
	MARZO	9	001-204492	11/03/2021	Dina Vargas Silva	8033
		10	001-204494	17/03/2021	Julia Agueda Ruiz Sanchez	12138
		11	001-204490	17/03/2021	Lucia Gonzalez Huayunga	14976
		12	001-204488	11/03/2021	Maria Trinidad Ruiz Lozano	20242
	ABRIL	13	014-204782	14/04/2021	Rosa Cárdenas Daza	14125
		14	014-204789	15/04/2021	Lucy Reategui Reategui	14156
		15	001-204786	15/04/2021	Ana Maria Mendez Vasquez	18945
		16	014-204788	14/04/2021	Liliana Ríos Sanchez	22942
	MAYO	17	014-204965	28/05/2021	Marnith Hidalgo Lozano	3993
		18	001-204967	28/05/2021	Juan Carlos Oblitas Garate	8033
		19	014-204963	31/05/2021	Esmeria Vasquez Cabrera	21229
		20	014-204966	28/05/2021	Ausver Saavedra Vela	21865
	JUNIO	21	001-205176	18/06/2021	Ana Maria Mendez Vasquez	18945
		22	014-205175	15/06/2021	Lleny Mego Flores	21997
		23	014-205174	15/06/2021	Cesil Sanchez Sanchez	24131
		24	014-205172	11/06/2021	Manuel Jesus Fustamante Saavedra	32166
		25	001-205361	30/06/2021	Jose Eduardo Reinoso Olivera	4586
	JULIO	26	001-205358	8/07/2021	Sonia Arcentales Lopez	3259
		27	014-205360	9/07/2021	Custodio Coronel Sanchez	12203
		28	001-205364	9/07/2021	Milagritos Reategui Reategui	15629
		29	014-205359	8/07/2021	Vito Pérez Vásquez	37174
	AGOSTO	30	001-205596	17/08/2021	Mercy Garcia Diaz	12913
		31	014-205599	5/08/2021	Elvia Peralta Tantalean	24727
		32	014-205597	5/08/2021	Sarita Guzmán Panduro	29050
		33	014-205598	17/08/2021	Victor Hugo Villa Nunes Curto	40797
	SETIEMBRE	34	001-205821	9/09/2021	Nelly Vermeo Guerrero	9160
		35	014-205819	16/09/2021	Brandon Rios Soria	17220
		36	001-205817	9/09/2021	Linda Cordova Chucos	20223
	OCTUBRE	37	001-206091	13/10/2021	Celmira Flores Cordova	6755
		38	014-206092	20/10/2021	Alicia Villanueva Tuanama	16713
		39	001-206087	18/10/2021	Magno Gomez Zaquinaula	17836
		40	001-206090	19/10/2021	Etelvina Ancay Bartra	20388
		41	014-206094	20/10/2021	Eila Carmita Risco Carrasco	37828
	NOVIEMBRE	42	001-206363	17/11/2021	Gabriel Flores Cunña	24438
		43	014-206360	17/11/2021	Joel Noriega Reategui	28340
		44	001-206362	24/11/2021	Isaac Cordova Silva	31811
		45	001-206364	19/11/2021	Juan Manuel Rios Giron	36678
		46	001-206369	23/11/2021	Maricruz Pezo Garcia	37256
	DICIEMBRE	47	001-206647	14/12/2021	Isaias Diaz Lopez	5124
		48	001-206649	14/12/2021	Zulima Rengifo Perez	19381
		49	001-206651	16/12/2021	Elfer Alexander Sena Heredia	22771
		50	001-206652	14/12/2021	Lucy Brydhy Cotrina Cruz	23388

Reclamos de los usuarios y el procedimiento administrativo en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021

por Waldir Flores - Navarro / José Miguel Viena - Pinedo

Fecha de entrega: 14-ago-2023 08:17a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2145737186

Nombre del archivo: TESIS_-_WALDIR_FLORES_Y_MIGUEL_VIENA-3.docx (814.7K)

Total de palabras: 14686

Total de caracteres: 83168

Reclamos de los usuarios y el procedimiento administrativo en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.sunass.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	emapasanmartin.com Fuente de Internet	1%
9	www3.vivienda.gob.pe Fuente de Internet	