



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO Y CIENCIA
POLÍTICA

Tesis

Impacto de las competencias digitales en el ejercicio del derecho de petición en
la municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2023

Para optar el Título Profesional de
Abogado

Presentado por:

Autor: Thea Huamani, Rubén


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0782-3184>

Asesora: Mg. Lomparte Bernuy, Carla Carolina

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-7211-6042>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 0/0/2022

Yo, **RUBEN THEA HUAMANI** egresado de la Facultad de **Derecho y Ciencia Política** y Escuela Académica Profesional de **Derecho y Ciencia Política** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "Impacto de las Competencias Digitales en el Ejercicio del Derecho de Petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2023" Asesorado por el docente: **LOMPARTE BERNUY, CARLA DNI 32130111** ORCID: **0009-0004-7211-6042** tiene un índice de similitud de (16%) (DIECISEIS) % con código oid:14912:456377461, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1
RUBEN THEA HUAMANI
 DNI: 47238137

Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



Firma
LOMPARTE BERNUY Carla Carolina
 DNI: 32130111

Lima, 12 de mayo de 2025

Dedicatoria

Dedico esta tesis con todo mi cariño a mi querida madre. Agradezco tu apoyo incondicional durante mi camino académico. Tu amor, paciencia y constante motivación ha sido bases esenciales que e han llevado a alcanzar esta meta.

Agradecimiento

A mi asesora que con su sabiduría y absoluta paciencia sirvió como guía fundamental en este proceso de mi vida que estará hasta en el último suspiro de mi vida.

Índice de contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1. Contextualización del problema	1
1.2. Problema de investigación	4
1.3 Objetivos de la investigación	6
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivos específicos	7
1.4 Justificación	7
1.4.1 Justificación teórica	7
1.4.2 Justificación metodológica.....	8
1.4.3 Justificación práctica.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10

2. 1 Antecedentes	10
2.2. Estado de la cuestión	
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	27
3.1. Diseño de la investigación	
3.2 Escenario de estudio y participantes.	28
3.3. Estrategias de producción de datos	29
3.4. Análisis de datos	30
3.5. Criterios de rigor	31
3.6. Aspectos éticos.....	34
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.	36
4.1. Resultados y triangulación.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Discusión de resultados.....	36
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1. Conclusiones	55
5.2. Recomendaciones	56
6. REFERENCIAS.....	¡Error! Marcador no definido.
7 ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 1: Matriz de categorización apriorística	63
Anexo 2 Instrumento de recolección	65
Anexo 3. Evaluación de rigurosidad del instrumento.....	74

Anexo 4: Matriz de Registro de datos75

Anexo 5. Informe de Turnitin 874

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados obtenidos de los entrevistados respecto al objetivo general	36
Tabla 2. Resultados del primer objetivo específico	441
Tabla 3. Resultados del segundo objetivo específico.....	47

Resumen

El propósito del estudio es determinar cómo la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho limita el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos en el período 2023. El estudio, metodológicamente es de enfoque cualitativo diseño teoría fundamentada, utilizando entrevistas para recopilar datos. Los resultados mostraron que la ineficiencia administrativa y la escasa digitalización de los procedimientos limitan el derecho de petición de los ciudadanos, dificultando el acceso a información y servicios, y afectando la transparencia y participación ciudadana. Las conclusiones revelan carencias significativas, pero también resultados satisfactorios con la propuesta de mejorar la situación. Se recomienda fortalecer las competencias digitales de los funcionarios públicos mediante programas de capacitación y actualización continuos, y mejorar la infraestructura tecnológica. Estas acciones permitirían la implementación efectiva de procedimientos administrativos digitales, garantizando así el derecho de petición y contribuyendo a una administración pública más eficiente, transparente y accesible.

Palabras clave: Competencias digitales, derecho de petición, administración pública.

Abstract

The purpose of the study is to determine how the lack of digital competencies of public officials of the Municipality of San Juan de Lurigancho limits the fulfillment of the right of petition of citizens in the period 2023. The study, methodologically is of qualitative approach grounded theory design, using interviews to collect data. The results showed that administrative inefficiency and the scarce digitalization of procedures limit citizens' right to petition, hindering access to information and services, and affecting transparency and citizen participation. The conclusions reveal significant shortcomings, but also satisfactory results with the proposal to improve the situation. It is recommended that the digital competencies of public officials be strengthened through continuous training and updating programs, and that the technological infrastructure be improved. These actions would allow the effective implementation of digital administrative procedures, thus guaranteeing the right to petition and contributing to a more efficient, transparent and accessible public administration.

Keywords: Digital competencies, right to petition, public administration.

Introducción

El estudio aborda la relevancia de las competencias digitales y la infraestructura tecnológica adecuada en la administración estatal para fortalecer la vigencia del derecho de petición. Internacionalmente, la transformación digital fue esencial para modernizar la gestión estatal, subrayando la necesidad de que los funcionarios desarrollen habilidades tecnológicas para optimizar la eficiencia y transparencia. En Perú, sin embargo, la práctica de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) enfrenta obstáculos considerables, especialmente en municipios como San Juan de Lurigancho (SJL). La falta de capacitación y la infraestructura tecnológica limitada han retrasado la digitalización de la gestión estatal, afectando negativamente la eficiencia administrativa y la posibilidad ciudadana para poner en práctica el derecho de petición.

La escasez de equipamiento adecuado, conectividad a internet y software adecuado en SJL constituye una barrera significativa para el vínculo adecuado entre los ciudadanos y la gestión estatal. Además, la falta de formación en competencias digitales entre los funcionarios del Estado agrava esta situación, con consecuencias graves para los grupos poblacionales más riesgosos. Esto debilita la credibilidad de la ciudadanía en las entidades públicas y viola sus derechos fundamentales. La tesis se justifica por la premura de optimizar la eficiencia estatal y el acceso ciudadano mediante el fortalecimiento de competencias digitales y la infraestructura tecnológica en la administración pública. La tesis se organiza en 5 partes. **El capítulo I**, contextualiza el problema de investigación, el cual radica en la deficiencia de competencias digitales entre los funcionarios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho (MSJL) y cómo esta situación afecta negativamente la práctica del derecho de petición de la ciudadanía. Además, se precisan los propósitos específicos de la

investigación, que incluyen la evaluación de las competencias digitales actuales. A continuación, el **capítulo II** expone la parte teórica en el cual se exploran los antecedentes y el estado actual de la cuestión respecto a la digitalización en la administración estatal y su efecto en la adecuada gestión. Para esto, se han considerado antecedentes relevantes y literatura jurídica relevante en la cual se ha considerado lo más actual y lo más moderno, con el fin de elaborar un sólido estado de arte. **El capítulo III** describe el enfoque metodológico utilizado en la investigación, que es cualitativo. Se detalla el diseño de la investigación, que incluye la realización de entrevistas a expertos de funcionarios Públicas de la MSJL, como los abogados expertos en Derecho Constitucional, como también ingenieros de sistemas y usuarios de la jurisdicción de SJL. En el **capítulo IV**, se describe la discusión de los resultados logrados a partir de las entrevistas y el análisis documental. Se expone cómo la falta de competencias digitales entre los trabajadores de SJL transgrede la eficiencia administrativa y limita el derecho de petición. Se visualizan barreras a la digitalización de procesos administrativos y se exploran posibles mejoras para fortalecer competencias digitales de funcionarios para la accesibilidad del derecho de petición. **El capítulo V** expone las conclusiones y recomendaciones finales. Se sintetizan los hallazgos clave, subrayando la premura de optimizar las competencias digitales en la gestión estatal para mejorar el ejercicio del mencionado derecho. Se sintetizan los principales hallazgos del estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Contextualización del problema

La necesidad de competencias digitales en los funcionarios del Estado, dentro de un contexto internacional, fue ampliamente reconocida como un elemento central para conseguir políticas de gobierno electrónico (GE). En países desarrollados, como los EEUU., y varias naciones europeas, se han implementado programas de capacitación permanente para los servidores con el fin de adaptarlos a las nuevas demandas tecnológicas. Estos esfuerzos están motivados por la comprensión de que la eficiencia en la administración estatal está directamente relacionada a la capacidad de los funcionarios para manejar herramientas digitales y propiciar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos (Iberdrola, 2021).

En la Unión Europea, por ejemplo, se ha promovido el concepto de *e-Government* como una estrategia para modernizar la administración pública y acercar al gobierno a los ciudadanos. El objetivo es potenciar la transparencia, eficiencia y accesibilidad de los servicios estatales por medio del uso de TIC (Tirenti, 2019). No obstante, la práctica de estas políticas no ha estado libre de problemas. En muchos países, especialmente en aquellos con economías en vías de desarrollo, la falta de competencias digitales entre los trabajadores ha sido un obstáculo significativo para el avance del gobierno electrónico (Martínez, 2020).

Una investigación elaborada por la CEPAL señala que, si bien ha habido esfuerzos para modernizar la administración pública en la región, la deficiente competencia digital de los funcionarios públicos sigue siendo un obstáculo importante. Esta deficiencia no solo afecta la eficiencia de los servicios, sino que también vulnera derechos fundamentales, como

el derecho de petición, que posibilita a los ciudadanos pedir información y exigir la rendición de cuentas de sus gobiernos (Gutiérrez-Provecho, 2021).

En Perú, la situación es particularmente preocupante. Pese a los intentos gubernamentales por optimizar el uso de las TIC en la administración estatal, la falta de competencias digitales entre los funcionarios sigue siendo un problema generalizado. Este déficit de habilidades digitales no solo pone en riesgo la eficiencia administrativa, sino que también transgrede el derecho de los ciudadanos a participar activamente en los procesos a través del uso de plataformas digitales (Limo, 2019).

El gobierno peruano ha intentado implementar un marco normativo para fomentar la digitalización en el sector estatal, como lo evidencia la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), que incluye disposiciones para el trámite electrónico de los procedimientos administrativos. Sin embargo, la implementación de estas normativas ha sido inconsistente, lo que ha resultado en una experiencia desigual para los ciudadanos que intentan acceder a los servicios ciudadanos por medio digital (Lagos, 2022).

Un informe reciente destaca que, aunque se han establecido plataformas digitales para mejorar la relación entre la ciudadanía y las entidades públicas, la mayoría de estas plataformas son ineficientes, lentas y difíciles de usar. Además, el fortalecimiento de los trabajadores en el uso de estas herramientas ha sido insuficiente, lo que agrava aún más la situación (América Sistemas, 2023). La ausencia de competencias digitales en la gestión estatal peruana se ha traducido en una burocracia lenta y opaca, que no solo afecta la eficiencia de los servicios, sino que además vulnera la credibilidad de los ciudadanos en las instituciones públicas.

San Juan de Lurigancho, una de las zonas más amplias y pobladas de Lima, no es ajeno a esta problemática. Con más de un millón de habitantes, SJL enfrenta retos

importantes en cuanto a infraestructura, pobreza y desigualdad. Estos desafíos se ven exacerbados por la rápida urbanización y la ausencia de medios para una mejor calidad de vida de sus residentes (Merino, 2023).

Sin embargo, la administración pública en SJL se ve obstaculizada por la ausencia de competencias digitales entre sus trabajadores. Esto se traduce en una serie de cuestiones que afectan a la ciudadanía, como la ineficiencia en la tramitación de documentos, la ausencia de transparencia en los procedimientos y la incapacidad de la ciudadanía para ejercer plenamente su derecho de petición (Llano et al, 2021). La ineficiencia administrativa no solo retrasa el desarrollo del distrito, sino que también perpetúa las disparidades socioeconómicas, ya que las personas sin acceso a internet o habilidades digitales se encuentran en desventaja.

La deficiente competencia digital entre los funcionarios en SJL tiene consecuencias graves. Los procedimientos administrativos lentos e ineficientes generan frustración entre los ciudadanos, que a menudo se sienten impotentes frente a la burocracia (Melgarejo, 2021). Esta situación no solo afecta la mejora de los servicios estatales, sino que además socava la credibilidad ciudadana en las entidades, lo que puede llevar a una disminución de la participación ciudadana y un aumento en la percepción de corrupción (Vega, 2023).

El acceso ineficiente a los servicios administrativos también tiene un impacto negativo en sectores críticos como la educación y la salud. Las personas dependientes de los servicios estatales para acceder a la educación o la atención médica se ven particularmente afectadas por la ineficiencia de la administración pública en SJL (Martínez, 2020). Esto genera una recurrente ausencia de acceso a los servicios esenciales y perpetúa la pobreza y la exclusión social, creando barreras adicionales para el surgimiento socioeconómico de SJL.

Además, la falta de competencias digitales entre los trabajadores es un problema que afecta gravemente la eficiencia y eficacia de la entidad estatal, tanto a nivel internacional como en Perú, y tiene un impacto directo en la práctica de los derechos del ciudadano y su interacción con la gestión administrativa.

1.2. Problema de investigación

Las competencias digitales en la administración estatal son fundamentales para asegurar la efectiva mejora de los servicios y la información, particularmente en el contexto de SJJL. Este distrito, caracterizado por su densidad poblacional y desafíos estructurales, enfrenta una significativa carencia de competencias digitales entre los funcionarios públicos. Estas competencias, definidas como la capacidad de usar TIC de modo efectivo, son esenciales para la modernización y agilización de los procesos administrativos (Coward, et al., 2020). Sin embargo, la realidad muestra que muchos funcionarios carecen de los conocimientos básicos para manejar herramientas digitales, lo que resulta en procedimientos manuales y lentos, incrementando la burocracia y prolongando los tiempos de respuesta (Girón, et al., 2019).

La insuficiencia de competencias digitales en los funcionarios también se ve exacerbada por la falta de programas de formación permanente que permitan la educación en estas habilidades críticas. En el contexto peruano, esta problemática se agrava aún más por la ausencia de infraestructura tecnológica pertinente, lo cual incluye la carencia de equipos de alta gama, conectividad a internet y software especializado para la administración pública (Medina, et al., 2023). A pesar de los esfuerzos normativos para promover el uso de TIC en procedimientos administrativos, como lo señala Huapaya (2019), la adopción en San

Juan de Lurigancho ha sido lenta y desigual, debido principalmente a la ausencia de competencias digitales entre los trabajadores y la escasez de recursos digitales.

Este déficit de competencias digitales tiene un impacto directo en la eficiencia administrativa y en la calidad del servicio que se ofrece a las personas. Sin la capacidad de operar plataformas digitales de manera efectiva, los funcionarios recurren a procesos manuales, lo que no solo aumenta la carga burocrática, sino que también disminuye la capacidad del gobierno local para atender de modo oportuno y eficiente a los requerimientos de la gente (Pozo et al., 2020). La modernización administrativa es, por tanto, no solo una cuestión de infraestructura, sino también de capacitación continua de las competencias digitales en el personal público.

El derecho de petición es fundamental pues posibilita a la ciudadanía acercarse a las entidades con solicitudes, quejas o sugerencias, esperando una información precisa y óptima. Este derecho, tal como lo describen Knight et al (2023), es crucial para la participación ciudadana y la transparencia en las entidades estatales. No obstante, en SJL, este derecho se ve comprometido por la ineficiencia administrativa, una situación agravada por la falta de competencias digitales entre los trabajadores, lo que resulta en demoras significativas en la gestión de peticiones (Hernández, 2021).

Se describe que, ante la escasa digitalización de los procedimientos en SJL limita la oportunidad de la ciudadanía a la data y servicios, afectando su posibilidad para practicar su derecho de petición de modo efectivo. Aunque la Ley 27444 promueve el uso de notificaciones electrónicas para agilizar los trámites administrativos, en la práctica, esta modalidad no se ha implementado ampliamente debido a la falta de competencias digitales y a la insuficiencia de medios tecnológicos (Helfmann et al, 2021). Como resultado, la eficiencia y la transparencia en la comunicación con los ciudadanos se ven comprometidas,

reduciendo la credibilidad en las entidades públicas (Jácome, 2020). Además, la ausencia de competencias digitales y de infraestructura tecnológica adecuada no solo afecta la eficiencia administrativa, sino también la participación ciudadana y la transparencia gubernamental. Sin acceso a plataformas digitales eficientes, los ciudadanos se ven imposibilitados de monitorear y participar activamente en los procesos administrativos, lo que debilita su capacidad de vigilancia sobre las acciones del gobierno local (Bulla, 2022). Esta situación subraya el requerimiento de fortalecer las competencias digitales y la relación entre los ciudadanos y las entidades públicas (Limo, 2019).

Ante lo expuesto, se plantean los siguientes problemas de investigación:

1.2.1. Problema general:

¿De qué manera la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de SJL limita el ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023?

1.2.2. Problemas específicos:

¿De qué forma la implementación de programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales fortalecería el derecho de petición en la Municipalidad de SJL, 2023? y ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de SJL, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

Siguiendo los aportes de la taxonomía de Bloom, para los objetivos se aplican verbos en infinitos los cuales van acordes al enfoque de estudio (Hernandez y Mendoza, 2023), optando por los siguientes objetivos:

1.3.1. Objetivo general

Determinar la manera en que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de SJL limita el ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- 1) Determinar de qué forma la implementación de programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales fortalecería el derecho de petición en la Municipalidad de SJL, 2023.
- 2) Determinar de qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de SJL, 2023.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

El estudio ofrece un aporte fundamental que enriquece la literatura existente en la temática de competencias digitales y la práctica del derecho de petición en contextos administrativos. Es así que se contribuye con conocimientos teóricos para el entendimiento de cómo las competencias digitales de los trabajadores impactan directamente en la eficiencia y transparencia de las entidades estatales. Diversas teorías han reconocido que la transformación digital exige que los funcionarios adquieran y desarrollen estas competencias para manejar eficazmente las TIC (Knight et al, 2023). El desarrollo teórico permitió analizar que la falta de conocimientos digitales no solo limita la eficacia administrativa, sino que también impide el ejercicio adecuado del derecho de petición por parte de los ciudadanos (Fernández, 2020). En ese sentido, creemos que el estudio se justifica en lo teórico pues ofrece un análisis y una visión contextualizada que puede guiar futuras investigaciones y políticas públicas para mejorar la

educación digital de los trabajadores en entornos similares. el presente trabajo justifica que la Municipalidad San Juan Lurigancho de capacitar constantemente a los funcionarios en TIC y de mantener una plataforma adecuada que soporte la interacción con la ciudadanía es esencial para mejorar la gestión pública, asegurar un servicio de calidad en la administración local. Esta perspectiva contribuirá significativamente el desarrollo integral de la comunidad y al fortalecimiento del derecho petición y confianza en las instituciones públicas.

1.4.2. Justificación metodológica

Este estudio se basa en un enfoque cualitativo, utilizando un diseño de teoría fundamentada con método deductivo que se enfoca en generar teoría a partir de la data obtenida, en lugar de probar hipótesis preconcebidas. Desde un análisis de nivel descriptivo, el fin del estudio fue desarrollar una comprensión profunda sobre cómo las competencias digitales y la infraestructura tecnológica afectaron la eficacia administrativa y el derecho de petición en el distrito de SJL. Por medio de la obtención y análisis de datos empíricos, se construyeron teorías emergentes de las experiencias y percepciones de los participantes. Este enfoque evitó imponer categorías predefinidas, asegurando una interpretación fiel y contextualmente relevante. La metodología fue útil para estudiar fenómenos sociales complejos, como la interacción entre la ciudadanía y la gestión estatal en un contexto de transformación digital, capturando la complejidad de estas interacciones (Mendizábal et al., 2023). Además, se empleó la técnica de la entrevista, la cual, mediante preguntas abiertas, recopiló experiencias que enriquecieron el estudio dentro del contexto de la Municipalidad de SJL.

1.4.3. Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica, este estudio cualitativo propone identificar y solucionar las deficiencias en competencias digitales de los trabajadores, lo cual permitirá implementar

procedimientos más ágiles y eficaces (Mendizábal et al., 2023). Al fortalecer el derecho de petición, se garantizará que los ciudadanos puedan ejercer este derecho de manera efectiva, obteniendo respuestas oportunas de las autoridades locales. Este estudio beneficiará principalmente a los ciudadanos de SJL, mejorando la eficiencia y efectividad de los procedimientos. Abordar las deficiencias en competencias digitales de los funcionarios hará que los procedimientos administrativos sean más ágiles y menos burocráticos, reduciendo los tiempos de respuesta para solicitudes y trámites, lo cual es esencial para la práctica efectiva del derecho de petición. Además, permite acceder a información y servicios de manera más conveniente, aumentando su satisfacción y confianza en las instituciones públicas. Los funcionarios públicos también se beneficiarán al mejorar sus habilidades tecnológicas y competencias digitales mediante programas de capacitación continua, incrementando así la eficiencia administrativa y potenciando su desarrollo profesional. Por parte ciudadano se beneficiará con una mayor participación ciudadana y el acceso a la data con transparencia y rapidez, de este modo, se cumpliría el principio de legalidad (Hernández et al, 2023).

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Los saberes previos que se exponen son pertinentes para abordar el trabajo motivo de estudio, estos se encuentran comprendidos en el Derecho nacional y comparado. Como **antecedente internacional** se contó con el trabajo de enfoque cualitativo, de Edelsbrunner et al (2022) aplicado en Austria, el cual presenta las ventajas de la promoción de las competencias digitales de los trabajadores austriacos a través de una prueba de monitoreo. Los autores señalan que el Estado ha sido capaz de evidenciar los resultados y aprendizajes del esbozo y puesta en práctica de dicho programa y cree necesario mantener la senda de la modernidad de la administración estatal y el fortalecimiento de competencias digitales y otras tecnologías de punta que el mundo actual requiere.

El estudio de Helfmann et al (2021) titulado *Procedimiento administrativo electrónico: Expediente y notificaciones*, el cual tuvo por objetivo analizar los alcances del denominado procedimiento administrativo electrónico en Chile, desde un enfoque cualitativo, de diseño de teoría fundamentada y de tipo descriptivo, las autoras aplicaron la técnica de la entrevista por medio del cuestionario, lo que les permitió evidenciar que se avanzó de modo significativo en la implementación de dicho procedimiento, por lo que concluye que el Estado debe redoblar los esfuerzos para consolidar lo avanzado.

El estudio de Eynon (2021) desde un enfoque cualitativo titulado *Desafíos que tuvo que enfrentar el Estado inglés para lograr la alfabetización digital de los funcionarios públicos*, el estudio destacó el reintroducir una perspectiva educativa en las políticas de competencias digitales para adultos. Esto llevó a un proceso de adaptación, inserción y consolidación de las competencias digitales. La ventaja es que, en dicho país, el desarrollo tecnológico es

significativo, por lo que el autor recomienda que se prosiga por esa senda avanzada dentro de un contexto administrativo.

En la tesis doctoral Wanderley (2020) se analiza cómo ambos países han desarrollado y normado el acceso a la data pública, destacando su importancia como derecho humano fundamental. La investigación cualitativa resalta la evolución histórica y las diferencias en la implementación normativa entre Brasil y España, subrayando la necesidad de garantizar este derecho para promover la transparencia y el involucramiento ciudadano en la gestión estatal. Este enfoque destaca el vínculo entre el acceso a la data, la práctica democrática y los derechos humanos.

Balseca (2021) en su estudio tuvo como finalidad analizar las limitaciones que tiene el derecho petición en el ciudadano. Se basa enfoque cualitativo. Los resultados es que se tiene que llevar un proceso de adaptación, inserción y consolidación de las competencias digitales para acortar las limitaciones. La ventaja es que, en dicho país, el desarrollo tecnológico es significativo, por lo que el autor recomienda que se prosiga por esa senda avanzada.

Como **antecedente nacional**, el estudio cualitativo de Medina et al (2023) titulado *Retos que enfrenta el desarrollo de las competencias digitales de los servidores públicos en el Perú*, más aún sabiendo lo rezagado que estamos en desarrollo tecnológico y de las TIC. Ante eso los autores recomiendan que el Estado invierta en la adquisición de software y hardware que les permita potenciar sus actuales medios informáticos. Todo ello con el fin de que la modernización del Estado se haga realidad en el ámbito administrativo.

El estudio de Roncal (2021) titulado *El cumplimiento de la norma sobre gobierno digital*, desde un enfoque cualitativo, de tipo básico y de diseño descriptivo, el autor aplicó la técnica del análisis de fuente documental lo que le permitió obtener como resultado que el gobierno

digital está lejos de ser una realidad en el país debido a la poca decisión política para ello. El autor concluye señalando que se requiere de mayores presupuestos y personal capacitado para implementar el gobierno digital en la administración Municipal.

El estudio de Huapaya (2019) tuvo por objetivo plantear la discusión y la necesidad de implementar una administración digitalizada, desde un enfoque cualitativo, con tipo de estudio básico y diseño de teoría fundamentada, el autor aplicó la entrevista a través del instrumento de la ficha de entrevista, lo que le permitió obtener como resultado que el Perú está rezagado en cuanto a la implementación del gobierno digital, por lo que concluye que el Estado debe asumir compromisos políticos e institucionales para aprovechar las ventajas del gobierno digital.

Por último, el estudio de Limo (2019) tuvo por objetivo abordar la relevancia de la utilización de las TIC en los gobiernos locales, desde un enfoque cualitativo, de tipo básico, con diseño de teoría fundamentada, aplicó la entrevista a través del instrumento de la ficha de entrevista, lo que le permitió obtener como resultado que el municipio provincial de Chiclayo ha intentado dirigir la institución desde la vanguardia de los avances y así pueda desarrollar una gestión eficiente, sin embargo, esto no se ha logrado. En este caso el estudio concluye planteando de qué forma se debería de aplicar el proceso administrativo electrónico en el municipio provincial de Chiclayo, a fin de mejorar el gobierno local con la ayuda de las TIC y permitir que la institución mejore de modo eficaz, ágil y productivo los servicios brindados a los ciudadanos.

2.2. Estado de la cuestión

El estado del arte es una parte del estudio que permite una exposición amplia, sistemática, objetiva y válida, además de ser precisa y pertinente, de todos los resultados clave de estudios sobre un asunto en cualquier aspecto del conocimiento. Su fin es destacar las

posibilidades de las investigaciones que se han analizado hasta la fecha y las que podrían formularse en los próximos años. Esta parte posibilita comprender lo realizado en relación con el asunto interés y saber el conocimiento existente, ofreciendo claves para exponer un asunto y una propuesta de estudio. Es esencial comprender que el estado de la cuestión es crucial porque, al realizar una investigación (sobre todo en lo académico), es necesario construir un objeto de estudio (lo que se desea investigar) en un lapso fijado y el estado de la cuestión brinda la seguridad necesaria para hacerlo (Salas, 2019).

Categoría 1: Competencia digital: La competencia digital, según Melgarejo (2021), abarca las habilidades necesarias para utilizar plataformas digitales en diversas actividades, incluyendo la información, creatividad y pensamiento crítico. Estas habilidades son cruciales en la gestión estatal, ya que mejora la eficiencia en la gestión de servicios y la calidad de atención ciudadana. De acuerdo con la teoría de las clasificaciones digitales (Girón et al., 2019), es fundamental desarrollar programas de capacitación adaptados que permitan a los empleados públicos responder a la rápida evolución tecnológica, alineándose con las políticas gubernamentales de transformación digital. Esto no solo capacita a los individuos al momento de tomar decisiones y resolver asuntos graves, sino que también fortalece la agilidad administrativa y mejora la respuesta a las necesidades ciudadanas. Sin embargo, la interpretación y aplicación de estas competencias varían según el contexto cultural y social. En sociedades digitalizadas, estas habilidades son fundamentales para la inclusión económica y social, mientras que, en entornos con acceso limitado a tecnologías, la alfabetización digital básica puede tener un efecto positivo en la calidad de vida y la eficiencia laboral. Por lo tanto, es esencial comprender estas diferencias para fomentar la adopción efectiva de competencias digitales en el Estado, promoviendo un gobierno digital efectivo y transparente (Hernández, 2021) y un desempeño eficiente en tareas digitales (Tomczyk, 2021). En contextos como el de

San Juan de Lurigancho, donde la carga burocrática y la falta de recursos son desafíos constantes, el desarrollo de estas competencias es vital para reducir los tiempos de respuesta, minimizar la burocracia y mejorar la accesibilidad de los servicios (Coward et al., 2020). Además, mejorar las competencias digitales de los funcionarios públicos no solo mejora la eficiencia, sino que además promueve la transparencia y la participación ciudadana, facilitando el acceso a la data pública y fomentando una gobernanza democrática (Bulla, 2022). Por otro lado, la falta de estas competencias perpetúa la desigualdad en el acceso a los servicios, especialmente en comunidades vulnerables, donde la carencia de habilidades digitales entre los funcionarios no solo ralentiza los procesos, sino que también excluye a ciudadanos que dependen de estos servicios para acceder a derechos fundamentales, como el derecho de petición (Pozo et al, 2020). En última instancia, las competencias digitales en la administración pública buscan garantizar un servicio eficiente, transparente e inclusivo, que se aplique de modo efectivo a los requerimientos de todos los ciudadanos, especialmente en áreas con desafíos significativos como SJL.

Subcategoría: Capacitación en TICS: es el proceso de formación continua destinado a mejorar las habilidades y conocimientos de los individuos en el uso y aplicación de tecnologías digitales, esenciales para desempeñar eficientemente tareas en un medio laboral cada vez más digitalizado (Gutiérrez-Provecho, 2021). En competencias digitales es clave para asegurar que los trabajadores puedan adaptarse a los cambios tecnológicos y utilizar eficazmente las herramientas digitales en su trabajo diario.

La capacitación también debe enfocarse en el aprendizaje de habilidades blandas relacionadas con el uso de la TIC, como la gestión de la data, la resolución de asuntos tecnológicos y la adaptación al cambio. Según Mendizábal et al. (2023), una formación integral en competencias digitales debe incluir tanto el aprendizaje técnico como el desarrollo de una

mentalidad abierta hacia la innovación y el cambio. Los funcionarios públicos deben estar preparados para enfrentar los desafíos que surgen con la digitalización, como la ciberseguridad, la salvaguarda de información personal y la gestión de la identidad digital.

Además, la capacitación continua es esencial para actualizarse con el progreso tecnológico. Las TIC evolucionan rápidamente, y lo que es relevante hoy puede volverse obsoleto mañana. Por lo tanto, los programas de capacitación deben ser continuos y adaptarse a las nuevas tendencias y desarrollos en el campo de las TIC. Esto asegura que los trabajadores estén siempre preparados para usar las herramientas digitales más avanzadas y eficientes (Vega, 2023).

La relevancia de la educación en competencias digitales también se refleja en la premura de generar una base organizacional que valore y promueva la adopción de nuevas tecnologías. Según Knight et al (2023), una cultura organizacional que apoya la innovación y la adopción de TIC es clave para el desarrollo de cualquier asunto de digitalización. Los funcionarios públicos deben ser incentivados a participar en programas de capacitación y a aplicar lo que han asumido en su labor cotidiana. Esto no solo optimiza su proceso personal, sino que además aporta a una gestión estatal más eficaz y orientada a los resultados.

El cómo debe capacitarse, parte que debe ser un proceso integral y continuo, adaptado a las necesidades específicas del entorno laboral. Según Coward et al., (2020), es crucial implementar programas de formación que incluyan tanto asuntos claves como avanzados del uso de TIC. Además, Herrera (2022) enfatiza la importancia de utilizar métodos interactivos, como talleres prácticos y simulaciones, que posibilite a las personas aplicar lo aprendido en casos reales. Es decir, se sugiere que la capacitación debe ser personalizada, asegurando que cada individuo desarrolle competencias digitales según su nivel de experiencia.

Subcategoría: Plataforma digital: Es un entorno tecnológico que facilita la interacción entre usuarios y sistemas, permitiendo el acceso, intercambio y procesamiento de información a través de internet. Estas plataformas son herramientas esenciales en la era digital, ya que integran diversos servicios y aplicaciones que optimizan la gestión de información y recursos. Vale decir que las plataformas digitales son sistemas de software diseñados para soportar un número significativo de interacciones simultáneas, posibilitando a las personas acceder a un amplio margen de servicios de modo eficaz y en tiempo real (Hernández et al, 2023).

Para que una plataforma digital sea efectiva, debe cumplir con ciertas condiciones esenciales: Debe ser fácil de usar para todas las personas, al margen de su nivel de competencia digital, es decir, que la accesibilidad es fundamental para evitar exclusiones digitales, permitiendo que todos los ciudadanos, incluidos aquellos con discapacidades o con limitadas habilidades tecnológicas, puedan utilizar la plataforma de manera efectiva. La plataforma debe contar con mecanismos robustos de seguridad para proteger la data individual y garantizar la privacidad de las personas. Esto implica que la seguridad es crucial en plataformas que manejan datos sensibles, como las utilizadas en la gestión estatal, donde la salvaguarda de la información es una prioridad. Debe ser capaz de integrarse con otros sistemas y plataformas, permitiendo un intercambio fluido de información entre diferentes entidades.

Lagos (2022) destaca que la interoperabilidad es esencial para la eficiencia administrativa, ya que facilita la comunicación y coordinación entre diversas instituciones públicas. La plataforma debe ser capaz de crecer y adaptarse a un número creciente de usuarios y a nuevas funcionalidades sin perder rendimiento. Martínez (2020) subraya que la escalabilidad es vital para garantizar que la plataforma pueda seguir siendo útil y eficiente a medida que aumentan las demandas y necesidades de las personas.

La importancia de una plataforma digital eficiente radica en su capacidad para optimizar el desarrollo de servicios y la relación entre la ciudadanía y las entidades públicas. Una plataforma digital bien diseñada y operativa puede reducir significativamente la burocracia, agilizar los trámites administrativos y mejorar la transparencia y la rendición de cuentas (Huapaya, 2019). En un contexto como el de SJL, donde la falta de competencias digitales entre los empleados y la deficiencia en infraestructura tecnológica son problemas recurrentes, una plataforma digital eficiente podría cambiar el modo en que se prestan los servicios públicos, mejorando la forma de vida de las personas al facilitar el acceso a la información y acelerar los procesos administrativos.

La puesta en práctica de plataformas digitales en la gestión estatal es un elemento clave para mejorar la eficiencia, transparencia y el acceso a los servicios. Las plataformas digitales permiten a la ciudadanía relacionarse con el Estado de modo más conveniente y eficaz, rebajando el tiempo y los gastos relacionados con los procedimientos administrativos de siempre. Sin embargo, la eficacia de estos medios depende de su diseño, implementación y mantenimiento adecuados, así como de la capacidad de los trabajadores públicos para utilizarlas de modo efectivo y es de lo que se carece en las instituciones como el caso del gobierno local en estudio (Mendoza, 2023).

Las plataformas digitales deben ser diseñadas considerando los requerimientos y deseos de los ciudadanos. Según Atahualpa (2019), el éxito de una plataforma digital en el Estado depende en parte de su usabilidad, accesibilidad y seguridad. Las plataformas deben ser fáciles de usar, incluso para personas con poca experiencia en tecnología y deben estar diseñadas para ser accesibles a todas las personas, al margen de su habilidad digital o sus condiciones socioeconómicas. La seguridad también es un aspecto crucial, ya que las plataformas digitales en la gestión estatal manejan una gran cantidad de datos personales y confidenciales.

Fernández (2020) refiere que las plataformas digitales deben ser diseñadas y mantenidas de manera que puedan evolucionar y adaptarse a las necesidades cambiantes de los ciudadanos y la administración pública. Esto incluye la actualización regular de software, la mejora continua de la usabilidad, la seguridad y la capacidad de integrar nuevas tecnologías a medida que se desarrollan. La sostenibilidad también implica la posibilidad de medios económicos y humanos para mantener y mejorar las plataformas digitales a lo largo del tiempo.

Subcategoría: funcionarios públicos competentes: Esta subcategoría está relacionada de forma general con la conceptualización de lo que debe ser un funcionario público competente. Un funcionario público se define como aquel individuo que, en su rol dentro de una entidad estatal, está encargado de cumplir con diversas funciones que contribuyen al funcionamiento eficiente del gobierno y al bienestar de la ciudadanía (INAP, 2021). Para ser considerado competente, este funcionario debe poseer no solo habilidades técnicas y un conocimiento profundo de su área, sino también actitudes éticas que le posibilite cumplir sus funciones de modo eficiente y efectivo (Jácome, 2020).

Esta competencia profesional va más allá de la capacidad técnica, incluyendo la adaptabilidad al cambio, la solución de conflictos, la comunicación eficaz y el trabajo en grupo. En el contexto actual, un funcionario público competente también debe ser capaz de utilizar herramientas digitales y tecnologías de la información de manera eficaz, ya que estas son fundamentales para gestionar información, mejorar la prestación de servicios y tomar decisiones informadas, en concordancia con el derecho de petición (Coward, et al., (2020).

Categoría 2: Derecho de petición: Este derecho permite a la ciudadanía acudir a las autoridades para formular solicitudes, quejas o peticiones sobre asuntos de interés general o particular, con la expectativa de recibir respuestas fundamentadas y en tiempos razonables, según lo establece la jurisprudencia que parte de Según el art. 2, inc. 20 de la Constitución se

plantea el derecho fundamental de todo sujeto a presentar peticiones, ya sea de manera personal o colectiva, de modo formal ante la entidad correspondiente. Esta autoridad está obligada a responder por escrito en el plazo legal establecido, bajo su responsabilidad. (Tribunal Constitucional (2022), STC. 70/2022 del Exp, 02354 -2021-PA/TC Lima Este).

Diversos autores han señalado la relevancia del derecho de petición en la administración estatal y en la práctica cotidiana de los servicios públicos que se brindan a la ciudadanía. Así, se sostiene que la administración tiene la responsabilidad de garantizar las condiciones esenciales para que las personas puedan ejercer este derecho sin impedimentos indebidos. Asimismo, no puede penalizar a quienes lo ejercen. Además, está obligada a recibir, tramitar y resolver las solicitudes dentro del plazo establecido por la ley, proporcionando una fundamentación adecuada para su decisión. Además, debe notificar al peticionante sobre la resolución adoptada (Martínez, 2022; Matilla, 2020).

En esa línea, la doctrina ha enfatizado que el desarrollo esencial de este bien jurídico se sustenta en dos pilares fundamentales: en primer lugar, el derecho de toda persona a presentar solicitudes por escrito ante la autoridad competente; y, en segundo lugar, el deber de dicha autoridad de responder a la petición. Además, refuerza el principio del debido proceso, subrayando la importancia de que los procedimientos administrativos y judiciales respeten los derechos fundamentales de las personas implicadas. Se establece que toda acción del Estado debe regirse por los principios de legalidad, igualdad y justicia, asegurando así una protección efectiva de los derechos de los ciudadanos (Prieto, 2022).

Por su lado, Zapata et al (2020) agrega que, es fundamental que los ciudadanos cuenten con un acceso real y efectivo, lo que implica la responsabilidad del Estado de garantizar mecanismos adecuados para la resolución de conflictos y la protección de derechos. Se requiere que cualquier restricción a derechos fundamentales debe ser justificada, adecuada y

proporcional al objetivo que se persigue. Asimismo, se reconoce el derecho de las personas a acceder a la información que esté en poder de las entidades públicas, fomentando la transparencia y la rendición de cuentas. Del mismo modo, se resalta el derecho a un trato digno y al respeto de la integridad personal en el ámbito administrativo. En este sentido, la doctrina reafirma que la actuación estatal debe salvaguardar la dignidad de las personas y evitar cualquier forma de trato injusto o degradante. Además, toda respuesta oficial debe ser emitida por escrito dentro del plazo legalmente establecido, y la autoridad está obligada a realizar un análisis adecuado del contenido de la petición, fundamentando su decisión de aceptar o rechazar la solicitud.

En el ámbito administrativo, el derecho de petición adquiere una importancia crucial al permitir a los ciudadanos solicitar información, servicios o la atención de problemas específicos a las autoridades del Estado (Bulla, 2022). Esta dimensión administrativa no solo permite acceder a los servicios básicos, sino que también fortalece la transparencia y eficiencia del aparato estatal.

La competencia digital se revela como un componente vital en el ejercicio efectivo del derecho de petición en la era digital. Las habilidades digitales son fundamentales tanto para los ciudadanos como para los funcionarios públicos, permitiendo una interacción eficiente en entornos digitales (Jácome, 2020). Un déficit en estas competencias entre los servidores públicos puede resultar en una gestión deficiente de las solicitudes ciudadanas, prolongando los tiempos de respuesta y obstaculizando la transparencia administrativa.

En contextos locales como SJL, los desafíos derivados de la carencia de competencias digitales entre los funcionarios públicos pueden aumentar la burocracia y retrasar la atención a las necesidades ciudadanas urgentes. Desde una perspectiva ontológica, el derecho de petición se fundamenta en la dignidad humana y la soberanía popular, reconociendo a los ciudadanos

como actores fundamentales en la vida política y administrativa (Dominguez, 2022). Este reconocimiento implica una responsabilidad por parte de las autoridades para actuar conforme a las solicitudes recibidas, reflejando así un compromiso con la participación democrática y la respuesta efectiva a las demandas ciudadanas.

Subcategoría: Derecho de petición como derecho fundamental: Para entender qué es un derecho fundamental y su alcance, es fundamental reconocer que estos derechos son prerrogativas inherentes a todos los seres humanos, protegidas por constituciones y sistemas jurídicos estatales. Su propósito es garantizar el desarrollo pleno del sujeto y su participación plena en la vida social, política, económica y cultural, fundamentándose en la dignidad humana y siendo considerados inalienables e irrenunciables. Los derechos fundamentales abarcan diversas libertades y garantías, como la vida, la libertad, la seguridad personal, la libertad de expresión, el derecho a un juicio justo, la igualdad ante la ley, y derechos económicos, sociales y culturales como la educación, salud y trabajo (Domínguez, 2022).

Estos derechos imponen obligaciones tanto negativas como positivas a los Estados. Las obligaciones negativas exigen que el Estado y sus funcionarios no impidan arbitrariamente en el ejercicio de los derechos individuales, mientras que las obligaciones positivas requieren la implementación de medidas activas para asegurar el pleno goce de estos derechos. Además, tienen un carácter horizontal, generando obligaciones también entre particulares, lo que significa que no solo el Estado debe respetar y proteger estos derechos, sino que los individuos y entidades privadas también deben abstenerse de vulnerarlos (Fernández, 2020).

En el campo de la gestión estatal, y específicamente en relación con el derecho de petición como derecho fundamental, este posibilita a las personas dirigirse a las entidades para exponer solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias y recibir una respuesta adecuada y oportuna. Es esencial para fortalecer la transparencia, rendición de cuentas y la participación de

la ciudadanía en las entidades estatales. Sin embargo, su efectividad depende considerablemente de las competencias digitales de los funcionarios públicos y de la accesibilidad de los sistemas digitales de la administración (Atahualpa, 2019).

La protección y promoción de los derechos fundamentales requieren un compromiso constante por parte del Estado y la sociedad para asegurar que todos los individuos disfruten de estos derechos en condiciones de igualdad y dignidad. La capacitación en competencias digitales para los funcionarios públicos y la mejora de la infraestructura tecnológica son pasos cruciales para garantizar que derechos como el de petición se ejerzan plena y en forma eficaz.

Es que, el derecho de petición como derecho fundamental es vital para la participación democrática, la transparencia, la rendición de cuentas, la protección de derechos individuales, el acceso a la información, el control social y el fortalecimiento de la relación entre el Estado y los ciudadanos (Zúñiga, 2019), este derecho emana de los derechos liberales, donde el ejercicio del derecho de petición respalda iniciativas de interés público, aunque no siempre garantiza una respuesta a cada solicitud. Este derecho requiere una petición clara y precisa para activar la acción estatal.

Es considerado un derecho fundamental porque está intrínsecamente vinculado a la dignidad humana. Este derecho permite a las personas dirigirse a las autoridades para expresar preocupaciones, solicitar data, exponer quejas y abogar por la protección de otros derechos esenciales, como la igualdad de género y el ambiente. Al garantizar que los individuos puedan ejercer su voz y participar activamente en la esfera pública, el derecho de petición refuerza la dignidad al empoderar a las personas y asegurar que sus necesidades y opiniones sean escuchadas y atendidas. Este derecho, respaldado por constituciones y leyes en diversas jurisdicciones, aseguran que el gobierno actúe de manera responsable y respetuosa con los derechos y la dignidad humana (Belandría, 2019).

Subcategoría: Elementos del derecho de petición

El derecho de petición se basa en la teoría de los derechos fundamentales y se divide en dos componentes: la facultad de presentar peticiones y el derecho a recibir una respuesta adecuada y oportuna (Zúñiga, 2019). Montiel (2000) menciona que el derecho de petición es de carácter básico y polivalente, permitiendo a los ciudadanos solicitar acciones de las autoridades competentes de manera respetuosa y pacífica.

Siendo un medio clave en el vínculo entre la ciudadanía y el Estado, permitiendo la comunicación directa y efectiva entre ambos. Para comprender su funcionamiento y su importancia, es crucial desglosar sus elementos principales. Estos elementos establecen el marco dentro del cual los ciudadanos pueden ejercer este derecho y las obligaciones que tienen las autoridades para responder, nos referimos al sujeto activo del derecho de petición es el ciudadano o grupo de ciudadanos que presenta una solicitud, queja, o sugerencia ante una autoridad pública. Cualquier persona natural o jurídica tiene la capacidad de ejercer este derecho, al margen de su nacionalidad, edad, o condición social. El peticionario es el iniciador del proceso y su participación es fundamental para la práctica del derecho de petición.

Desde otra óptica, en el contexto municipal, el derecho de petición se manifiesta a través de dos elementos fundamentales. Primero, en términos sustanciales, este derecho promueve el involucramiento ciudadano en la gestión de los asuntos locales. Permite a los individuos expresar sus inquietudes y sugerencias, así como plantear sugerencias a asuntos que afectan a todos. Tal participación es esencial para garantizar que las políticas y decisiones municipales reflejen fielmente los intereses y necesidades de la población, fortaleciendo así la representatividad y legitimidad de la administración local.

Este derecho se compone de varios componentes esenciales: primero, la petición formal, donde el ciudadano presenta una solicitud que debe ser clara y específica. Esta solicitud puede

ser presentada por escrito y, en algunos casos, a través de medios electrónicos; segundo, la recepción y registro de la petición por parte de la autoridad municipal, asegurando que se le dé el trámite adecuado. Esto incluye asignar un número de registro y, en algunos casos, proporcionar un acuse de recibo al peticionario; tercero, el análisis y respuesta de la autoridad municipal, que debe analizar la petición y proporcionar una respuesta adecuada y oportuna. La respuesta debe abordar directamente el contenido de la petición y ofrecer soluciones o explicaciones claras; cuarto, el plazo para responder, donde la legislación generalmente establece un tiempo específico dentro del cual la autoridad debe responder a la petición. Este plazo varía según el tipo de solicitud y las regulaciones locales (15 días) y, por último, el derecho a recurrir si la respuesta no es satisfactoria o no se recibe en el plazo establecido.

Además, la capacitación insuficiente de los funcionarios municipales limita su capacidad para gestionar eficazmente las peticiones y responder de manera oportuna. Los procedimientos administrativos burocráticos e ineficientes también contribuyen a la lentitud en la respuesta a las peticiones, lo que frustra a los ciudadanos y reduce su confianza en la administración pública. La falta de formación adecuada en competencias digitales y en el manejo de sistemas de información refuerza estos problemas, subrayando la necesidad de mejorar la capacitación y modernizar la infraestructura tecnológica para implementar el derecho de petición (Coward et al, 2020).

Subcategoría: Accesibilidad digital del derecho de petición: previamente debemos señalar: ¿Qué es la accesibilidad digital? La accesibilidad digital se refiere a la capacidad de los ciudadanos para utilizar plataformas digitales para solicitar información, realizar trámites o presentar quejas de manera efectiva, sin enfrentar barreras tecnológicas; ¿Por qué es importante la accesibilidad específicamente con relación al derecho de petición? La accesibilidad digital es crucial para el derecho de petición porque asegura que todos los ciudadanos, al margen de

sus saberes tecnológicos, puedan ejercer este derecho de manera equitativa. La capacidad de interactuar con plataformas digitales de manera intuitiva permite a los usuarios presentar solicitudes y expresar preocupaciones sin obstáculos (Fernández, 2020; Pahlen et al, 2019). Esto no solo facilita una participación efectiva en la vida pública, sino que también promueve una gestión pública más transparente y receptiva. Esto puede llevar a una menor participación en la toma de decisiones y a una administración pública menos transparente y equitativa.

La carencia de accesibilidad no solo afecta la eficiencia administrativa, sino que también puede reducir la confianza en las instituciones públicas, afectando negativamente la cohesión social y el acceso a servicios de calidad (Suarez et al., 2019). Se trata de la capacidad de los ciudadanos para ejercer su derecho de solicitar información, hacer trámites o presentar quejas a través de plataformas digitales de manera efectiva, sin barreras tecnológicas. Es decir, se afirma que una accesibilidad adecuada garantiza que todos los usuarios, independientemente de sus habilidades tecnológicas, puedan participar en los procesos administrativos. Esto es crucial para la puesta en práctica de la equidad en el acceso a los servicios públicos conlleva un cambio fundamental en las competencias digitales, vale decir se refiere a la capacidad de utilizar TIC de manera efectiva. Esto no solo implica tener acceso a dispositivos y conexión a internet, sino también la competencia para interactuar con plataformas digitales de manera efectiva. En el plano de la gestión estatal, una infraestructura tecnológica deficiente y la falta de competencias digitales entre los funcionarios pueden obstaculizar el acceso eficaz a los servicios.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3. 1. Hipótesis general

- La falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de San de Lurigancho, si limita el Ejercicio del Derecho de petición de los ciudadanos en el periodo

2023, ya que no gestionan eficientemente el procedimiento de las solicitudes presentadas por los administrados.

2.3. 1. Hipótesis específicas

- 1) La implementación de programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales, si fortalecería el derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023, ya que optimiza la gestión de las peticiones presentadas por ciudadanos.
- 2) La adquisición de plataformas digitales si fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023, porque permite reducir los errores en el proceso de peticiones y los tiempos de espera del usuario.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

Dado que se trató de una investigación de carácter científico asumió una trayectoria metodológica que permita obtener resultados confiables, válidos y ciertos. En ese sentido, se trata de un método deductivo, cuando parte de teorías, principios o generalizaciones para llegar a conclusiones específicas o casos particulares. En otras palabras, el método deductivo se basó en un enfoque de razonamiento que inicia con una premisa general y aplica esta premisa a situaciones concretas para obtener conclusiones (Hernández et al, 2023).

3.1. Diseño de la investigación

El estudio fue de diseño de Teoría fundamentada, pues se buscó establecer, a partir del análisis dogmático en el campo del Derecho un escenario jurídico a fin de establecer una posición jurídica concreta, las mejoras que trae consigo la implementación del desarrollo de competencias digitales para el acceso a los servicios municipales. El estudio permitió sustentar un conocimiento nuevo y confiable (Mendizábal, et al., 2023). En este sentido, de los aspectos que inciden en optimizar la eficiencia en los servicios locales al implementar un programa de capacitación en competencias digitales y sus distintas herramientas.

De otro lado, el presente estudio asumió un enfoque cualitativo, ello con el fin de obtener datos explicativos, argumentativos y jurídicamente relevantes, en relación con el derecho de petición y los alcances teóricos de ello. Debemos señalar que el enfoque cualitativo conllevó a sustentar nuevos conocimientos con un nivel de verificación alto y argumentado. En ese sentido, se aportaron nuevos conocimientos y teorías sobre la problemática en estudio.

En cuanto al tipo de investigación se trató de un estudio básico porque se basó en el análisis dogmático de literatura científica dentro del campo jurídico administrativo con aporte doctrinario de fuentes consultadas en artículos científicos y libros sobre la temática y con los

especialistas entrevistados se arribó a un conocimiento teórico. Así se planteó el conocimiento de la problemática de la falta de competencias digitales específicamente sobre el gobierno digital. En ese sentido el nivel de estudio descriptivo (Mendizábal, et al., 2023) porque se procuró precisar la problemática tal como ocurre en la vida cotidiana de la gestión pública de la MSJL. Así mismo fue una investigación descriptiva, ya que abordó una problemática concreta describiendo la naturaleza de la realidad en estudio.

3.2. Escenario de estudio y participantes

El escenario es el espacio donde se lleva a cabo el estudio y la observación de la misma y que el muestreo es intencionado no probabilístico (Hernandez et al, 2023). En este caso, estuvo enfocado en la MSJL es por ello que pudieron ser objeto de estudio como participantes los ciudadanos o personas que acceden a ella para conocer si mediante la implementación de un programa de competencias digitales para el acceso a los servicios municipales, se mejoran los servicios en beneficio de los usuarios.

Respecto a la muestra y el muestreo de los participantes, estos fueron de la siguiente forma:

a) Entrevista a 3 funcionarios de la MSJL. fueron seleccionados funcionarios implicados en la problemática, que tengan más de cinco años de conocimiento en gestión pública y con competencias en la problemática (conveniencia).

b) Entrevista a 3 expertos en Derecho Constitucional, fueron seleccionados expertos con más de cinco de experiencia y que tenían conocimiento de la problemática.

c) Entrevistas a 3 ciudadanos de la jurisdicción de SJL que fueron porque tenían conocimiento de la problemática al ser residentes de ese distrito.

d) Entrevista a 3 ingenieros de sistemas especialistas con más de 5 años de antigüedad.

Se trató de una muestra no probabilística ya que solo se recurrió a personas e informantes que aportaron con el problema de estudio y que lo conocieron a fondo, de este modo el estudio contó solo con información relevante y pertinente (Mendizábal, et al., 2023). Cabe agregar que los participantes fueron escogidos bajo el criterio de selección por muestra de conveniencia, muestra de juicio y muestra teórica. En el presente caso se les escogió intencionalmente por la especialidad y experiencia de los especialistas es que se aplicó el instrumento de recolección de datos (guía de entrevistas), que es lo pertinente en investigaciones cualitativas.

3.4 Estrategias de producción de datos

Se partió conceptualmente el poner de relieve lo central de la implementación de un programa de formación en competencias digitales para acceder al derecho inherente e irrestricto de petición. De acuerdo con Hernandez et al (2023) la estrategia de producción de datos del tipo básico partió de una teoría existente, el cual fue contrastada con la realidad y que dio como resultado un nuevo conocimiento y teoría del fenómeno estudiado. El tipo de estudio mencionado guardó relación con el enfoque de estudio que fue cualitativo. El enfoque cualitativo recogió información basada en análisis, comprensiones teóricas, discusiones especializadas y comparativas, ello con el fin de sustentar un conocimiento propio y verdadero.

La estrategia para producir los datos de estas categorías fue a partir del uso de las técnicas siguientes: la entrevista a profundidad, como técnica, se caracterizó por formularse preguntas específicas según los expertos a quien va dirigido las preguntas. Dichas preguntas se formularon de acuerdo con los objetivos planteados (Mendizábal, et al., 2023). Los instrumentos aplicados fueron la ficha de entrevista a expertos y funcionarios de la MSJL, en base a preguntas abiertas conforme a los objetivos de la investigación, luego se trianguló los

datos con las respuestas de los especialistas, análisis de literatura jurídica relacionada en el tema además de libros y resoluciones del Tribunal Constitucional que nos valió como jurisprudencia que se tomó en cuenta.

3.5 Análisis de datos

El procesamiento de los datos obtenidos asumió la siguiente ruta metodológica:

- a) Búsqueda de información en repositorios y base de datos científicas.
- b) Contrastación de teorías y datos, obtenidos del marco teórico y de las entrevistas realizadas.
- c) Selección y aplicación de técnicas de recolección de información. La entrevista de juicio y conveniencia.
- d) Aplicación de un método de análisis de datos, de un análisis de contenido descriptivo el mismo que fue apropiado y pertinente.

Respecto a propuesta de análisis de datos esta se hizo a partir del método deductivo el cual se basó en el enfoque cualitativo como en el presente estudio que, maximiza el grupo de principios, creencias y supuestos que orientan el proceso de investigación. Este enfoque define cómo se debe abordar el estudio de un fenómeno, qué métodos son apropiados para recolectar y analizar datos, y cómo interpretar los resultados. Cabe señalar que este paradigma contribuyó a establecer el marco teórico y metodológico que guió la investigación, incluyendo el modo en que se desarrolló el saber y se evaluó la validez de los hallazgos. Esto fue clave para fijar el tipo de investigación, influir en la formulación de preguntas y en la selección de técnicas y herramientas para el análisis, es decir, se buscó la verdad material objetiva y verificable. Debemos indicar que la ciencia tiende a ser universal, comunicable y demostrable. En ese

sentido, se asumió un método riguroso con el fin de conseguir resultados no solo válidos, sino que estos sirvan de referencia para estudios posteriores (Hernandez et al, 2023).

3.6 Criterios de rigor

En el presente estudio la aplicación de criterios de rigor fue esencial para garantizar la calidad y fiabilidad de los hallazgos. Estos criterios aseguraron que la investigación se realice de manera sistemática, objetiva y reproducible, proporcionando un fundamento apropiado para las conclusiones y recomendaciones. A continuación, se presenta una explicación detallada de cuatro criterios de rigor fundamentales: credibilidad, transferibilidad, seguridad y confirmabilidad y su aplicación en el desarrollo del presente estudio.

La **credibilidad** en el contexto de una tesis se refiere a la confianza que los lectores pueden tener en que los resultados reflejan de manera precisa la realidad estudiada. Este criterio fue crucial para establecer la validez interna de la investigación referida al derecho de petición. Para lograr la credibilidad, fue importante utilizar múltiples estrategias que garanticen que los hallazgos sean una representación fiel del fenómeno investigado. Entre estas estrategias se encuentran la triangulación de datos, la revisión por parte de la asesora metodóloga y la observación directa en el área de estudio.

La triangulación de datos implicó el uso de múltiples fuentes de información, métodos de recopilación de datos o teorías para corroborar los hallazgos. Esto permitió comparar diferentes perspectivas y conseguir una visión más integral del hecho. Por ejemplo, en una tesis que investiga el impacto de la falta de competencias digitales de los empleados estatales en el ejercicio del derecho de petición, se combinó entrevistas y análisis documental para obtener una visión integral del problema.

La revisión por parte de la asesora metodóloga consistió en la asesoría permanente y rigurosa para que revise y proporcione retroalimentación sobre el diseño, los métodos y los hallazgos del estudio. Con este proceso se pudo identificar posibles sesgos o errores y fortalecer la credibilidad de la tesis. La observación directa en el campo de estudio permitió desarrollar una comprensión profunda del contexto y las dinámicas involucradas, capturando matices que pueden no ser evidentes en observaciones superficiales.

La **transferibilidad** se refiere a la aplicabilidad de los resultados de la investigación a otros contextos o situaciones similares. Este criterio es comparable a la validez externa en investigaciones cuantitativas. En lugar de generalizar los resultados a una población amplia, la transferibilidad permitió a los funcionarios y público en general evaluar si las conclusiones del estudio fueron relevantes para su contexto específico. Para facilitar la transferibilidad, fue crucial proporcionar descripciones detalladas del contexto del estudio, los participantes y los procesos metodológicos llevados a cabo.

En la presente investigación que explora la puesta en práctica de las TIC en la gestión estatal, fue importante describir los aspectos demográficos, sociales y económicos de la Municipalidad, así como los recursos tecnológicos disponibles. Estas descripciones permitieron a otros investigadores o interesados comparar el contexto del estudio original con el suyo propio y decidir si los hallazgos son aplicables. La transferencia de conocimientos se facilitó cuando se detallaron las particularidades del entorno, lo que permitió evaluar la pertinencia y utilidad de las conclusiones en contextos similares.

La **seguridad** en el contexto de una investigación se refirió a la salvaguarda de la data y la integridad de la información recopilada. Este criterio fue clave para lograr la confianza de los participantes y asegurar que la investigación cumpla con los estándares éticos. Es por ello que se implementó medidas para proteger los datos recopilados, como el uso de sistemas de

almacenamiento seguros, la codificación de la información personal y conseguir el consentimiento informado de los involucrados.

Además, la seguridad implicó garantizar que los datos sean precisos y completos, evitando cualquier manipulación o alteración que pueda comprometer la integridad de los resultados. Cabe advertir que, en una investigación, la seguridad también se extiende a la salvaguarda de los derechos y el bienestar de los involucrados, ese punto se realizó con el respeto de los tiempos de los entrevistados, respeto a su posición y el asegurar que se guarda la confidencialidad del caso.

La **confirmabilidad**: la investigación se centró en la objetividad y la imparcialidad de los hallazgos. Este criterio aseguró que los resultados de la investigación no estén influenciados por sesgos personales del investigador, sino que se basen en los datos obtenidos de manera sistemática y transparente. Para lograr confirmabilidad, fue esencial mantener un registro detallado de todos los procesos, decisiones y análisis realizados durante el estudio.

Este registro, permitió a la asesora metodóloga revisar el proceso de investigación y verificar la coherencia y lógica de los hallazgos. La reflexividad es una práctica clave para garantizar la confirmabilidad. Implica que el investigador reconozca y reflexione sobre sus propios sesgos, valores y suposiciones, y cómo estos pueden haber influido en la investigación. Al ser conscientes de esta posición y perspectiva, la investigación mitigó el impacto de sus sesgos en la interpretación de los datos.

De otro lado, el uso de la retroalimentación de los participantes es otra estrategia que permitió reforzar la conformabilidad. Al permitir que los participantes revisen y comenten los hallazgos preliminares, la investigación pudo ajustar su interpretación para alinearla con experiencia y percepción de los participantes. Este aspecto no solo optimizó la confirmabilidad,

sino que también mejoró el vínculo entre el investigador y los participantes, facilitando un enfoque colaborativo y participativo en la investigación.

En el proceso del estudio, la aplicación rigurosa de estos criterios fueron clave para resguardar la validez y la calidad de la investigación. La credibilidad aseguró que los resultados fueran una representación fiel de la realidad estudiada en SJL, mientras que la transferibilidad permitió que los hallazgos sean aplicables en otros contextos. La seguridad protegió la información y los derechos de los participantes y la conformabilidad asegurara la objetividad y la imparcialidad de los resultados.

Estos criterios no solo mejoraron la calidad de la investigación, sino que también aumentaron su utilidad y aplicabilidad en contextos prácticos. En un escenario donde la investigación cualitativa desempeña un papel cada vez más importante en la comprensión de fenómenos complejos y multidimensionales, la atención a los criterios de rigor fue crucial para el avance del conocimiento y la toma de decisiones informadas (Mendizábal, et al., 2023).

Es así que, la seguridad como criterio de rigor fue clave para asegurar la credibilidad y la calidad de la investigación, permitiendo que los hallazgos sean aceptados y que puedan ser utilizados por la MSJL, por la comunidad científica y otros interesados.

3.7 Aspectos éticos

En esta investigación se respetaron los lineamientos de la investigación de la Universidad y el cumplimiento del citado de las fuentes de acuerdo a las Normas APA 7. Asimismo, cumpliendo con la rigurosidad del caso, se respetó los derechos de autor y de la propiedad intelectual, por ello se citó de modo adecuado y preciso las referencias que tienen citas de sus respectivos autores. Además de cumplir con el Reglamento del Código de ética para la investigación de la Universidad aprobado con Resolución Gerencial N° 78-2019-RG-

UPNWSA y con la Guía para la elaboración de la tesis del fondo editorial de la Universidad del 2022. Cabe agregar que para el desarrollo del presente estudio el autor no tuvo conflictos de interés al realizar el trabajo, por lo que este se hizo de modo imparcial, objetivo, sin interferencias internas o externas, pues de lo que se trató es de cumplir con las normas de integridad de la investigación.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados y Triangulación

En respuesta al objetivo general: Determinar la manera en que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la MSJL limita el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 1

Resultados obtenidos de los entrevistados respecto al objetivo general

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>Pregunta para abogados especialistas en derecho constitucional y funcionarios de la MSJL:</p> <p>Pregunta 1 ¿Considera usted que los funcionarios de la MSJL carecen de competencias digitales suficientes? ¿Y si esta situación afecta el derecho de petición de los ciudadanos?</p>	<p>Entrevistado 1: En la actualidad exige que los funcionarios y servidores públicos conozcan y manejen todo lo que son las competencias digitales porque eso ayudaría a brindar un mejor y óptimo servicio a la ciudadanía.</p> <p>Entrevistado 2: Los funcionarios de San Juan de Lurigancho carecen de competencias digitales suficientes, afectando el cumplimiento del derecho de petición ciudadana. Entrevistado 3: Es evidente que los funcionarios públicos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho enfrentan deficiencias en sus competencias digitales, afectando el derecho de petición y generando eficiencia administrativa. Entrevistado 4: En cuanto a competencias digitales, se necesita orientación y capacitación. El servicio público, tiene deficiencias electrónicas por organización. se debe utilizar adecuadamente el presupuesto para mejorar la atención. Entrevistado 5: Necesitamos ampliar el presupuesto para capacitar a los funcionarios en competencias digitales. Esto es clave para mejorar la eficiencia y calidad de servicios, impactado directamente en el derecho de petición Entrevistado 6: Si, considero que los funcionarios carecen de competencias digitales suficientes. Es crucial aumentar el presupuesto para capacitación y recursos informáticos, ya que la Municipalidad debe modernizarse tecnológicamente.</p>
<p>Pregunta 2 ¿Basado en su experiencia, de qué manera considera usted, que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos limita o afecta el normal ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos en la MSJL 2023?</p>	<p>Entrevistado 1: Si, los funcionarios no tienen conocimiento, habilidades y competencias digitales, seguramente será un obstáculo para que el derecho de petición tenga una vigencia real. Entrevistado 2: La falta de competencias digitales genera demoras en procesos, frustrando a ciudadanos y dificultando respuestas ágiles en sus peticiones Entrevistado 3: La falta de competencias digitales en los funcionarios públicos representa un obstáculo significativo para el ejercicio pleno y eficiente del derecho de petición, haciendo que los procesos sean lentos, ineficientes y poco accesibles. Entrevistado 4: La efectividad en el traslado de solicitudes afecta el derecho de petición. No es tanta falta de competencias digitales, sino que el sistema informático debe ser más eficaz y directo. Entrevistado 5: La falta de competencias digitales limita el derecho de petición, causando dificultades en la presentación de solicitudes, retrasos en respuesta, problemas de acceso a información y desconexión entre administración y ciudadanos Entrevistado 6: La falta de competencias</p>

	digitales limita el derecho de petición porque impide que los ciudadanos realicen solicitudes de forma eficiente. Todos tienen acceso a tecnología, y esto debe ser atendido
Pregunta 3 ¿De qué manera considera usted, que la limitación o afectación al normal ejercicio del derecho de petición, a consecuencia de la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos, afecta otros derechos de los ciudadanos?	Entrevistado 1: A falta de competencias digitales, yo diría que limitaría grandemente el ejercicio y la vigencia de otros derechos fundamentales que, de alguna manera, buscan ser protegidos a través de ese derecho de petición que hacen los ciudadanos. Entrevistado 2: Sí, definitivamente va a afectar otro tipo de derechos fundamentales de los ciudadanos, generando desigualdad y vulnerando el acceso a información pública y justicia. Entrevistado 3: La falta de competencias digitales en los funcionarios públicos, afecta al derecho de petición compromete otros derechos, como acceso a la información, igualdad ante la ley y tutela judicial efectiva. Entrevistado 4: El derecho de petición puede afectar el acceso a la información y la atención. Las audiencias son complicadas dada la alta demanda, requiriendo una mejor voluntad para atender ciudadanos. Entrevistado 5: Esta falta de competencias también afecta otros derechos. Impide acceso a información, limita participación ciudadana, reduce la eficiencia administrativa, crea desigualdad y obstaculiza la tutela judicial efectiva en procesos legales. Entrevistado 6: Esta limitación afecta otros derechos al retrasar la atención que necesitan los ciudadanos, impactando en urgencia y necesidad de comunicación. Es esencial mejorar la capacitación y recursos digitales disponibles.
Preguntas para los ingenieros de sistemas Pregunta 1 ¿Qué impacto tiene la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la MSJL en el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos durante el año 2023?	Entrevistado 1: La falta de competencias digitales limita la atención al ciudadano y el acceso a información, afectando la transparencia y la calidad del servicio, dificultando así el cumplimiento del derecho de petición. Entrevistado 2: La falta de competencias digitales en funcionarios limita el acceso a información, reduce la gestión pública y genera desigualdad en servicios digitales afectando negativamente el derecho de petición de los ciudadanos. Entrevistado 3: La falta de competencias digitales limita el acceso a información en tiempo real, obligando a los ciudadanos a acudir físicamente a la Municipalidad para solicitar datos, afectando su derecho de petición.
Pregunta 2 ¿De qué manera considera usted, que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos limita o afecta el normal proceso digital sobre el ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos en la MSJL, 2023?	Entrevistado 1: Las deficiencias en competencias digitales generan ineficiencia en la gestión de solicitudes, errores de información y desigualdad en el acceso, impactando negativamente la confianza de los ciudadanos en la administración pública. Entrevistado 2: La falta de competencias digitales dificulta el proceso de derecho de petición, especialmente para jóvenes, reduce la confianza ciudadana y limita la comunicación efectiva, afectando la percepción de transparencia Municipal. Entrevistado 3: Sin competencias digitales, los ciudadanos no pueden realizar seguimientos efectivos de sus solicitudes. Esto fuerza visitas a oficinas, lo que consume tiempo y dificulta el proceso administrativo digital del derecho de petición.
Pregunta 3 ¿De acuerdo a su experiencia, con qué tipos de habilidades tecnológicas y	Entrevistado 1: Los funcionarios deben tener habilidades en gestión documental, comunicación digital, análisis de datos, ciberseguridad y colaboración. Estas competencias mejoran la agilidad en la atención y fortalecen la confianza ciudadana. Entrevistado 2: Los funcionarios deben tener habilidades en aprendizaje constante, empatía y capacidad de difusión. La capacitación es esencial para desarrollar competencias digitales,

<p>competencias digitales deberían contar los funcionarios públicos competentes para no limitar el procedimiento administrativo digital del derecho de petición en la MSJL?</p>	<p>asegurando la comunicación efectiva en el ejercicio del derecho de petición Entrevistado 3: Los funcionarios deben poseer competencias en transformación digital y desarrollo de software, coordinando acciones con gerencias para implementar servicios digitales. La inversión en tecnología es crucial para mejorar el procedimiento administrativo.</p>
<p>Pregunta para los ciudadanos de SJL Pregunta 1 ¿Considera usted que los funcionarios de la MSJL carecen de competencias digitales suficientes? ¿Y si esta situación afecta el derecho de petición de los ciudadanos?</p>	<p>Entrevistado 1: Los funcionarios de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho carecen de competencias digitales. Esto atrasa el proceso administrativo, afectando directamente el derecho de petición de los ciudadanos. Entrevistado 2: Si, los funcionarios de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho carecen de competencias digitales. Es necesario mejorar la capacitación para atender a los ciudadanos eficientemente y evitar demoras. Entrevistado 3: Si, muchos funcionarios de la Municipalidad de San Juan Lurigancho carecen de competencias digitales suficientes, afectando su capacidad para usar herramientas tecnológicas y limitando el derecho de petición de los ciudadanos</p>
<p>Pregunta 2 ¿Basado en su experiencia, de qué manera considera usted, que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos limita o afecta el normal ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos en la MSJL, 2023?</p>	<p>Entrevistado 1: La falta de competencias digitales limita el ejercicio del derecho de petición, generando solicitudes ineficientes. Capacitar a funcionarios es esencial para brindar atención clara y rápida a los ciudadanos Entrevistado 2: La falta de competencias digitales limita el ejercicio del derecho de petición, ya que el personal no maneja adecuadamente el entorno digital. Se requiere capacitación previa antes de su ingreso. Entrevistado 3: La falta de competencias digitales limita la comunicación eficiente entre ciudadanos y la administración. Esto crea barreras al acceso de información y compromete la transparencia y eficacia en la gestión pública.</p>
<p>Pregunta 3 ¿De qué manera considera usted, que la limitación o afectación al normal ejercicio del derecho de petición, a consecuencia de la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos, afecta otros derechos de los ciudadanos?</p>	<p>Entrevistado 1: La falta de capacitación digital afecta otros derechos, pues las demoras en atención perjudican a los usuarios. La Municipalidad debe adaptarse a la digitalización contemporánea para mejorar su servicio Entrevistado 2: La demora en trámites, como la transferencia o pago de arbitrios, afecta otros de los ciudadanos, generando inconvenientes por la falta de capacitación del personal en competencias digitales Entrevistado 3: La limitación del derecho de petición afecta otros derechos esenciales, como el acceso a la información y la justicia. También obstaculiza la participación ciudadana en decisiones que impactan a la comunidad.</p>

Fuente: Elaboración propia (2024).

De la entrevista N° 1 con relación al objetivo general, se observó lo siguiente:

De acuerdo con lo mencionado por los entrevistados, se ha verificado que la falta de competencias digitales en los funcionarios públicos afectó directamente el derecho de petición de los ciudadanos ya que, al no contar con habilidades tecnológicas adecuadas, los funcionarios públicos no pueden gestionar eficientemente las solicitudes de los ciudadanos. Este déficit digital provoca retrasos prolongados en los trámites y la imposibilidad de responder de manera oportuna a las demandas ciudadanas, lo que va en contra de la celeridad que debería caracterizar el ejercicio de este derecho. Asimismo, se destacó la necesidad de una capacitación continua de los funcionarios de la MSJL para su mejora eficiente y calidad de los servicios prestados.

Con relación al objetivo general, los siguientes autores Edelsbrunner et. al. (2022), Helfmann et al (2021) y Balseca (2021) coinciden en destacar la importancia de la implementación del programa de competencias digitales para que no exista limitaciones en la modernización de la gestión pública, sobre todo en el ejercicio del derecho de petición.

En consecuencia, de lo antes mencionado es evidente que la implementación de un programa de competencias digitales resulta fundamental para crear y mantener una administración pública diligente que logre desarrollar los procedimientos digitales de forma eficiente, adecuada y justa; lo cual resulta es clave ya que de esta manera se logra que se respete el derecho de petición.

Con la implementación del programa de competencias digitales ya no habría motivo para que se produzcan limitaciones en el ejercicio del derecho de petición, porque se aplicará lo más avanzado en el aspecto tecnológico y esto repercute en la creación de procesos automatizados que disminuirán los tiempos aumentando la eficiencia y eficacia del proceso.

De acuerdo con el estado del arte que se tuvo en cuenta para desarrollar el objetivo general, específicamente la categoría **competencias digitales**, encontramos las teorías de Melgarejo (2021), Girón et. al. (2019) y Hernández (2021) coinciden en señalar que aquella abarca las habilidades imprescindibles que se debe tener para utilizar plataformas digitales en diversas actividades. Estas actividades resultan cruciales en la gestión estatal, porque mejoran la eficiencia en la gestión de servicios y la calidad de atención al ciudadano. Asimismo, el desarrollo de las competencias digitales implica la ejecución de políticas gubernamentales de transformación digital en donde la alfabetización digital básica puede tener un efecto relevante en la calidad de vida y la eficiencia laboral.

De acuerdo con el estado del arte que se tuvo en cuenta para desarrollar el objetivo general, específicamente la categoría **derecha de petición**, encontramos las teorías de Bulla (2022) y Jácome (2020) quienes coinciden en señalar la trascendental importancia del derecho de petición, el mismo que permite a los ciudadanos solicitar información, servicios o la atención de problemas específicos a las autoridades estatales. Asimismo, el derecho de petición constituye un derecho fundamental que resulta esencial para la participación ciudadana, así como para ejercitar otros derechos, tales como el derecho de reunión, presentar un reclamo ante la municipalidad, el derecho a asociarse para que las personas puedan actuar como grupo, etc.

El nexos que tiene el individuo con el Estado se establece a partir de las solicitudes que le presenta, sea para recibir determinada información o servicio o para una gestión de índole personal. Para estas actividades cuenta con el soporte del derecho de petición como derecho fundamental. El mismo que para ser plenamente eficiente y estar al tono con los

tiempos requiere que sus aplicadores cuenten con la competencia digital requerida para que no haya demora en el proceso respectivo y el usuario reciba una atención de calidad.

En base al primer objetivo específico: Determinar de qué forma la implementación de programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales fortalecería el derecho de petición en la MSJL, 2023.

En este estudio se obtuvo lo siguiente:

Tabla 2

Resultados del primer objetivo específico

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>Pregunta para especialista constitucionalistas y funcionarios de la MSJL: Pregunta 4 ¿Según su opinión, de qué manera los programas de capacitación en competencias digitales formarían funcionarios públicos competentes y fortalecería el derecho de petición?</p>	<p>Entrevistado 1: Los programas de capacitación, sin duda, fortalecerían a los propios servidores públicos, y cuando ellos estén fortalecidos, van a poder atender rápidamente las peticiones ciudadanas, habría fortalecimiento en todos los sentidos. Entrevistado 2: La capacitación en TICs va a facilitar muchísimo el hecho de que los funcionarios puedan adquirir habilidades para ejercer o utilizar de manera más eficiente plataformas digitales, permitiendo a los funcionarios agilizar procesos, mejor la atención y fortalecer el derecho de petición ciudadana. Entrevistado 3: La capacitación en competencias digitales optimiza la gestión de peticiones, asegurando derechos ciudadanos con rapidez, transparencia y debido proceso administrativo. Entrevistado 4: Debemos estar capacitados psicológicamente e intelectualmente para atender. Aunque la voluntad de servir es clave, los programas de capacitación pueden afianzar el sistema de atención en competencias digitales Entrevistado 5: Los programas de capacitación en competencias digitales forman funcionarios competentes, mejorando su capacidad para gestionar peticiones. Esto promueve un servicio más transparente y accesible, fortaleciendo el derecho de petición Entrevistado 6: La capacitación en competencias digitales permitirá a los funcionarios ofrecer un mejor servicio, beneficiando a los ciudadanos al simplificar procesos administrativos y garantizar que sus derechos, incluidos peticiones, no se vean perjudicados.</p>
<p>Pregunta 5 ¿De qué forma cree Ud., que funcionarios públicos competentes en manejo de TICS determinarían la accesibilidad de los</p>	<p>Entrevistado 1: Si los funcionarios y los servidores son competentes en el manejo de las tecnologías digitales, o en la competencia digital, a partir de la capacitación, eso va a mejorar la accesibilidad de que los ciudadanos accedan a los servicios electrónicos. Entrevistado 2: Si este funcionario maneja y sabe cómo utilizar las tecnologías de la información, efectivamente va a garantizarían atención eficaz a ciudadanos, facilitando el ejercicio del derecho de petición mediante el uso adecuado de tecnología. Entrevistado 3: La capacitación en TIC mejora la accesibilidad a servicios electrónicos, optimizando la gestión del derecho de petición y Esto no solo optimiza el tiempo de gestión de las peticiones, sino que también mejora la calidad de</p>

<p>ciudadanos a los servicios electrónicos y consecuentemente al ejercicio adecuado a su derecho de petición?</p>	<p>las respuestas. Entrevistado 4: La capacitación en TIC es vital para el personal administrativo. Muchos ciudadanos no tienen acceso a servicios digitales, por lo que se implementa atención tanto virtual como presencial en la Municipalidad. Entrevistado 5: La capacitación en TIC mejora la accesibilidad de servicios electrónicos, permitiendo a funcionarios gestionar plataformas intuitivas. Esto facilita que los ciudadanos realicen peticiones, promoviendo participación y reduciendo brechas digitales. Entrevistado 6: La capacitación en TIC mejoraría la accesibilidad a servicios electrónicos, simplificando procedimientos administrativos y brindando atención oportuna, con el objetivo de maximizar el beneficio para los ciudadanos.</p>
<p>Pregunta 6 ¿Cree Ud., que funcionarios públicos competentes en manejo de TICs, respetarían los presupuestos del derecho de petición como derecho fundamental de los ciudadanos en los procedimientos administrativos digitales, en la MSJL?</p>	<p>Entrevistado 1: Competencias digitales deben incluir formación sobre el derecho de petición para que funcionarios respeten derechos en procedimientos administrativos digitales. Entrevistado 2: Si un funcionario es competente en lo que son el manejo de las tecnologías de la información, va a tener mayor probabilidad de ser más respetuoso al garantizar el derecho de petición, mejorando la atención, cumplimiento normativo y transparencia en procesos administrativos. Entrevistado 3: Funcionarios competentes en TICs, garantizan el respeto al derecho de petición, asegurando un proceso administrativo digital eficiente y rápida, brindando una respuesta adecuada a las solicitudes ciudadanas. Entrevistado 4: El derecho de petición es fundamental y constitucional. Los funcionarios deben respetar este derecho, asegurando que se respondan todas las solicitudes en plazos adecuados, atendiendo a los vecinos. Entrevistado 5: funcionarios competentes en TIC respetarían el derecho de petición, gestionando solicitudes eficientemente, promoviendo transparencia, garantizando accesibilidad y mejorando la comunicación con ciudadanos, facilitando un entorno administrativo justo. Entrevistado 6: funcionarios capacitados en TIC asegurarían el cumplimiento de leyes y procedimientos, respetando el derecho de petición y brindando un servicio adecuado, basado en la normativa vigente que protege a los ciudadanos.</p>
<p>Preguntas para los ingenieros de sistemas Pregunta 4 ¿Según su opinión, de qué manera los programas de capacitación en competencias digitales formarían funcionarios públicos competentes y fortalecería el derecho de petición?</p>	<p>Entrevistado 1: Los programas de capacitación en competencias digitales mejoran la eficiencia administrativa, aumenta la transparencia y fortalecen la comunicación, promoviendo un enfoque integral y humano en el ejercicio del derecho de petición. Entrevistado 2: Los programas de capacitación en competencias digitales dotan a funcionarios de habilidades para manejar herramientas digitales, gestionar peticiones eficientemente y entender ciberseguridad, análisis de datos y transparencia en la administración pública. Entrevistado 3: La capacitación en competencias digitales debería ser promovida por el gobierno nacional, abarcando a todos los funcionarios públicos, para implementar transformación digital y facilitar el acceso a servicios Municipales.</p>
<p>Pregunta 5 ¿De qué forma cree Ud., que la capacitación de los funcionarios públicos en el uso de TIC podría</p>	<p>Entrevistado 1: La capacitación en TICs mejora a accesibilidad a procedimientos administrativos, facilita el uso de plataformas, promueve la transparencia y empodera a los ciudadanos para ejercer su derecho de petición efectivamente. Entrevistado 2: La capacitación mejorara el uso de plataformas digitales, permitiendo a ciudadanos hacer peticiones de forma ágil, simplificado procesos administrativos y eliminando barreras tecnológicas, aumentando así la confianza en la gestión pública.</p>

<p>mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a los procedimientos administrativos electrónicos y, por ende, al ejercicio efectivo de su derecho de petición?</p>	<p>Entrevistado 3: Capacitaciones continuas y descentralizadas en TIC para funcionarios locales mejorarían la accesibilidad a procedimientos electrónicos, consolidando el ejercicio del derecho de petición y superando as limitaciones actuales en servicios.</p>
<p>Pregunta 6 ¿Considera que los funcionarios públicos con competencias en el manejo de TICS estarían capacitados para garantizar el respeto a las etapas y el desarrollo de los procedimientos administrativos digitales relacionados con el derecho de petición, como un derecho fundamental de los ciudadanos, en la MSJL?</p>	<p>Entrevistado 1: Si. Los funcionarios capacitados en TICs, Pueden garantizar el respeto de los procedimientos administrativos digitales, ya que poseen el conocimiento y habilidades necesarias para promover un entorno más eficiente y accesible Entrevistado 2: Si, funcionarios capacitados en TICs están preparados para garantizar procedimientos administrativos digitales estandarizados, respetando etapas del derecho de petición y asegurado calidad, consistencia y comprensión de normativas en la gestión publica Entrevistado 3: Funcionarios capacitados en TIC y transformación digital pueden garantizar el respeto a procedimientos administrativos digitales. Implementar servicios eficientes fortalecería el derecho de petición como fundamental para los ciudadanos.</p>
<p>Pregunta para los ciudadanos de SJL Pregunta 4 ¿Según su opinión, de qué manera los programas de capacitación en competencias digitales formarían funcionarios públicos competentes y fortalecería el derecho de petición?</p>	<p>Entrevistado 1: La capacitación en TICs a funcionarios de la Municipalidad mejoraría su eficiencia y rapidez, importantes para el servicio. Es esencial que todos los empleados estén bien capacitados y motivados Entrevistado 2: La capacitación en TICs haría que los funcionarios trabajen eficazmente, agilizando procesos. Documentos escaneados permitirían acceder rápidamente a la información solicitada, a la información solicitada, fortaleciendo así el derecho de petición Entrevistado 3: La capacitación en TICs para funcionarios de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho formaría empleados competentes, optimizando la atención al público y fortaleciendo el ejercicio del derecho de petición.</p>
	<p>Entrevistado 1: La habilidad tecnológica de los funcionarios impacta en el desarrollo de procedimientos administrativos. Capacitar a personal con años de experiencia es crucial para evitar retrasos en el ejercicio del derecho de petición Entrevistado 2: La</p>

<p>Pregunta 5 ¿Cómo podría la capacitación de los funcionarios públicos en el manejo de TIC influir en la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios electrónicos y, por ende, en el ejercicio adecuado de su derecho de petición?</p>	<p>falta de capacitación afecta significativamente el desarrollo de procedimientos administrativos en línea, causando demoras en la atención al usuario y limitando el ejercicio efectivo del derecho de petición. Entrevistado 3: Mejorar las habilidades digitales de los funcionarios permitiría gestionar solicitudes de manera eficiente y rápida, facilitando el acceso de ciudadanos a la información y servicios necesarios en línea.</p>
<p>Pregunta N°06 ¿Cree Ud., que funcionarios públicos competentes en manejo de TICS, respetarían los presupuestos del derecho de petición como derecho fundamental de los ciudadanos en los procedimientos administrativos digitales, en la MSJL?</p>	<p>Entrevistado 1: funcionarios competentes en tecnología respetarían el derecho de solicitar información. La capacitación es clave para que puedan atender adecuadamente al usuario y proporcionar la información necesaria de forma eficiente Entrevistado 2: funcionarios competentes en tecnología facilitarían el acceso a información y asistencia en procedimientos administrativos. Una base de datos completa permitiría resolver problemas pendientes eficientemente, mejorando el servicio al ciudadano. Entrevistado 3: funcionarios competentes en tecnología respetarían el derecho de los ciudadanos a solicitar información y ayuda. Estarían mejor equipados para ofrecer un servicio eficiente y garantizar la accesibilidad a la administración.</p>

Fuente: Elaboración propia (2024).

De la entrevista 2 con relación al primer objetivo específico, se observó lo siguiente:

De acuerdo con lo mencionado por los entrevistados, se ha podido establecer que la puesta en práctica de planes formativos en TICS sí fortalece el derecho de petición en la MSJL, al mejorar las habilidades digitales y de comunicación de los funcionarios y optimizar la gestión de peticiones que asegura los derechos de los ciudadanos de manera rápida, transparente y conforme al debido proceso. Del mismo modo se producirá una mayor accesibilidad a los servicios electrónicos de los

funcionarios, quienes podrán gestionar plataformas intuitivas y, por ende, se simplificarán los procesos en beneficio de los ciudadanos.

De acuerdo con el estado del arte que se tuvo en cuenta para desarrollar el primer objetivo específico, en concreto, la subcategoría **capacitación en TICS** encontramos las teorías de Limo (2019) y Pozo et al (2020) quienes coinciden en definirla como el proceso de formación continua que busca mejorar los saberes de los individuos en el uso y aplicación de tecnologías digitales, asimismo abarca la comprensión de cómo las TIC pueden ser utilizadas para optimizar la eficiencia operativa de los servicios públicos.

Los párrafos precedentes nos revelan la importancia de la capacitación en TICS, sobre todo por las consecuencias que tiene su aplicación en una entidad pública y los beneficios que trae consigo como por ejemplo el desempeño eficiente de las tareas en un mundo globalizado y la preparación de los funcionarios públicos para enfrentar los desafíos que surgen con la digitalización, tales son los casos de la ciberseguridad, la salvaguarda de información y la gestión de la identidad digital.

De acuerdo con el estado del arte que se tuvo en cuenta para desarrollar el primer objetivo específico, en concreto, la subcategoría **Plataformas digitales**, encontramos las teorías de Coward et. al. (2020) y Helfmann et al (2021) quienes coinciden en definirlas como los sistemas de software que se diseñan para incorporar un número significativo de interacciones simultáneas, permitiendo a los usuarios acceder a una amplia gama de servicios de manera eficiente y en tiempo real. La plataforma debe contar con mecanismos robustos de seguridad para salvaguardar la data personal y garantizar la privacidad de los usuarios.

Por lo expuesto, se revela la importancia de la Plataforma digital para viabilizar el ejercicio de las competencias digitales en las municipalidades que lo requieran y que exista un acceso generalizado a sus usuarios.

La seguridad constituye también un tema importante en la aplicación de la Plataforma digital por la información sensible que contiene, la misma que es susceptible de ser transmitida para posibilitar un intercambio fluido con otras entidades. Finalmente, el diseño de la Plataforma digital resulta relevante, en tanto pueda ser comprendido y posibilite su uso por los funcionarios como el público usuario. Este uso prevé una previa capacitación que sea entendible y posibilite la aplicación efectiva de la plataforma.

De acuerdo con el estado del arte que se tuvo en cuenta para desarrollar el primer objetivo específico, en concreto, la subcategoría **funcionarios públicos competentes**, encontramos las teorías de INAP (2021) y de Jacome (2020) quienes lo definen, de modo complementario, como los individuos que conforme al rol que les corresponda dentro de la entidad estatal, se encargan de ejecutar diversas funciones que contribuyen al funcionamiento eficiente del gobierno y al bienestar de la ciudadanía. La competencia del funcionario refiere a que posea, no solo habilidades técnicas y un conocimiento profundo de su área, sino también actitudes éticas que le posibilite desempeñar sus labores de modo eficiente y efectivo. Esta competencia profesional incluye la adaptabilidad al cambio, la solución de conflictos, la comunicación asertiva y el trabajo mancomunado.

Por esta razón es que el funcionario público competente debe tener la capacidad de utilizar herramientas digitales y TIC de modo eficaz, ya que estas son fundamentales para gestionar información, mejorar la prestación de servicios y tomar decisiones informadas, acorde al derecho de petición.

En base al segundo objetivo específico: Determinar de qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la MSJL, 2023.

El estudio obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 3

Resultados del segundo objetivo específico

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>Pregunta para especialista constitucionalistas y funcionarios de la MSJL: Pregunta 7 ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales adecuadas por la MSJL fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos?</p>	<p>Entrevistado 1: Si los sistemas de las Municipalidades se fortalecen con plataformas digitales, sin duda el derecho de petición de los ciudadanos se fortalecería porque tendría mayor accesibilidad. Entrevistado 2: Yo creo que definitivamente, si es que adquieren plataformas, van a fortalecer no solamente el derecho de petición, sino que ellos mismos, como entidad, van a ser mucho más eficientes. Entrevistado 3: La adquisición de plataformas digitales adecuadas por la Municipalidad de San Juan de Lurigancho es un paso decisivo hacia el fortalecimiento del derecho de petición de los ciudadanos. Entrevistado 4: Discreto sobre adquirir plataformas digitales; se debe buscar un servicio que se ajuste a la realidad del distrito. No es suficiente tener plataformas costosas para resolver problemas. Entrevistado 5: La adquisición de plataformas digitales facilitaría el acceso a servicios administrativos, permitiendo a ciudadanos presentar solicitudes de forma sencilla y rápida, aumentando la transparencia y generando confianza en la gestión Municipal. Entrevistado 6: La adquisición de plataformas digitales adecuadas mejorará la logística y comunicación en la Municipalidad, facilitando una atención más eficiente a los ciudadanos, lo que fortalecerá su derecho de petición</p>
<p>Pregunta 8 ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales adecuadas por la MSJL optimizaría el procedimiento administrativo digital fortaleciendo el derecho de petición de los ciudadanos, como derecho fundamental?</p>	<p>Entrevistado 1: Si las Municipalidades utilizan plataformas digitales para sus distintos procedimientos administrativos, obviamente se optimizaría el procedimiento, se haría más accesible, eficientemente permitiendo respuesta rápida al derecho de petición de ciudadanos. Entrevistado 2: Plataformas digitales optimizarían procedimientos administrativos al garantizar atención eficiente, cumplimiento de plazos y seguimiento efectivo de las solicitudes ciudadanas. Entrevistado 3: La adquisición de plataformas digitales adecuadas optimizaría significativamente los procedimientos administrativos digitales, lo que, a su vez, fortalecería el ejercicio del derecho de petición como un derecho fundamental. Entrevistado 4: Una plataforma sencilla y amigable optimizaría el procedimiento administrativo. Aunque el procedimiento es único, la virtualidad y sistemas digitales facilitan la interacción y fortalecen el diálogo entre vecinos y Municipalidad. Entrevistado 5: Las plataformas digitales optimizarían el procedimiento administrativo, permitiendo</p>

	<p>solicitudes rápidas y eficientes, eliminando filas. Esto modernizaría la interacción, asegurando respuestas ágiles y acceso a la información relevante para todos. Entrevistado 6: Contar con una buena tecnología permitirá atender reclamos y solicitudes de manera inmediata, optimizando el procedimiento administrativo y garantizando un servicio rápido y transparente en el ejercicio del derecho de petición.</p>
<p>Pregunta 9 ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición en cuanto a presentar peticiones y al derecho a recibir una respuesta adecuada y oportuna?</p>	<p>Entrevistado 1: Sin duda se fortalecería el derecho de petición, Todo el procedimiento se haría más rápido, más eficiente, más oportuno, aseguran respuestas oportunas, fortaleciendo así el derecho de petición en general. Entrevistado 2: La amigabilidad de plataformas digitales y capacitación de funcionarios asegurarían el acceso y respuesta oportuna a las peticiones ciudadanas. Entrevistado 3: Las plataformas digitales facilitan la presentación de peticiones y aseguran respuestas oportunas, promoviendo confianza en la administración pública. Entrevistado 4: Contar con acceso para todos los vecinos es crucial. La Municipalidad tiene una plataforma accesible, pero se necesita asegurar que todos puedan usarla y contribuir eficientemente al servicio público Entrevistado 5: La adquisición de plataformas digitales facilitarían la presentación de peticiones y garantizarían respuestas adecuadas y oportunas, permitiendo a los ciudadanos hacer seguimiento en tiempo real y promoviendo la rendición de cuentas. Entrevistado 6: La inversión en plataformas digitales mejorara la conectividad y agilidad en la atención de quejas, permitiendo respuestas oportunas. Esto combatiría la burocracia y asegurará un servicio eficiente a los ciudadanos.</p>
<p>Preguntas para los ingenieros de sistemas Pregunta 7 ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales adecuadas por la MSJL mejoraría el procedimiento digital sobre derecho de petición de los ciudadanos?</p>	<p>Entrevistado 1: La adquisición de plataformas digitales mejorara el procedimiento de derecho de petición mediante acceso fácil, automatización, seguimiento en tiempo real y seguridad, fomentando un ambiente participativo y transparente en la gestión pública. Entrevistado 2: La adquisición de plataformas digitales permitirá formularios interactivos y sistemas automatizados de notificación, brindando seguimiento efectivo, interfaz accesible y aumentando la transparencia, confianza y participación ciudadana en la Municipalidad Entrevistado 3: La implementación de una plataforma digital permitiría a los ciudadanos presentar solicitudes y hacer seguimiento en línea, eliminando la necesidad de acudir físicamente a la Municipalidad facilitando el derecho de petición.</p>
<p>Pregunta 8 ¿De qué manera, la adquisición de plataformas digitales adecuadas por la MSJL mejoraría la infraestructura tecnológica y optimizaría el procedimiento administrativo, fortaleciendo el derecho de petición de los ciudadanos?</p>	<p>Entrevistado 1: Mejora la infraestructura tecnológica y optimizar procedimientos administrativos implica modernización interoperabilidad, acceso remoto y capacitación continua, creando un entorno eficiente y accesible que empodera a los ciudadanos en su derecho de petición. Entrevistado 2: Las plataformas digitales optimizaran el procedimiento administrativo mediante flujo de trabajo automatizado, reduciendo errores y tiempos de espera. Aumentaran la inclusión, permitiendo mayor acceso a ciudadanos lejanos y facilitando participación Entrevistado 3: Es esencial</p>

	<p>mejorar la infraestructura tecnológica antes de desarrollar plataformas digitales. Esto incluye adquirir servidores adecuados o usar servicios en la nube, facilitando la automatización de procedimientos administrativos.</p>
<p>Pregunta 9 ¿Según su experiencia; con qué tipo de tecnología deberían contar las plataformas digitales de la MSJL para fortalecer el derecho de petición de los ciudadanos?</p>	<p>Entrevistado 1: Las plataformas deben incluir gestión documental digital, interfaz accesible, autenticación segura, módulo de comunicación, bases de datos descentralizados y herramientas de análisis asegurando el cumplimiento de normativas de accesibilidad y empoderando a ciudadanos. Entrevistado 2: Las plataformas deben incluir un gestor de contenidos, formularios interactivos, seguimiento de solicitudes, chatbots, y notificaciones por SMS, además de seguridad de datos y conexión con sistemas administrativos para fortalecer el derecho de petición Entrevistado 3: Las plataformas digitales deben utilizar tecnologías accesibles y seguras, incluyendo inteligencia artificial. es fundamental adoptar tecnologías actualizadas para asegurar la eficacia y protección de la información del ciudadano.</p>
<p>Pregunta para los ciudadanos de SJL Pregunta 7 ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales adecuadas por la MSJL fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos?</p>	<p>Entrevistado 1: Una plataforma virtual facilitaría el acceso y el trámite de procedimientos administrativos, permitiendo que los ciudadanos en San Juan de Lurigancho obtengan información más fácilmente mediante asesoría adecuada. Entrevistado 2: Una plataforma digital óptima facilitaría el acceso y los trámites administrativos al proporcionar una base de datos centralizada, permitiendo extraer fácilmente la información solicitada por los ciudadanos. Entrevistado 3: Si, una plataforma digital óptima facilitaría significativamente el acceso y trámites administrativos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, promoviendo la transparencia y eficacia en la gestión pública.</p>
<p>Pregunta 8 ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales adecuadas por la MSJL optimizaría el procedimiento administrativo digital fortaleciendo el derecho de petición de los ciudadanos, como derecho fundamental?</p>	<p>Entrevistado 1: La plataforma digital debería incluir pantallas táctiles, acceso con código y visualización del estado de cuenta, evitando largas colas y proporcionando información rápida y eficiente a los ciudadanos. Entrevistado 2: Las plataformas deberían digitalizar toda la información histórica, permitiendo rápido acceso a tramites anteriores. Esto evitaría demoras en la búsqueda de archivos y mejoraría la eficiencia de los procesos. Entrevistado 3: La plataforma digital debería tener una interfaz intuitiva, un sistema de seguimiento de solicitudes en tiempo real, un catálogo claro y servicios y soporte técnico, garantizando la protección de datos personales.</p>
<p>Pregunta 9 ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición en cuanto a presentar peticiones y al derecho a recibir una respuesta adecuada y oportuna?</p>	<p>Entrevistado 1: La implementación de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición, permitiendo a los usuarios acceder a información relevante, como estado de cuenta, mediante su número de contribuyente de manera rápida y sincronizada. Entrevistado 2: La adquisición de plataformas digitales adecuadas fortalecería el derecho de petición al permitir respuestas rápidas y precisas, se necesitaría una especialista para implementar un sistema que integre información de diversas</p>

	Municipalidades. Entrevistado 3: La adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición al simplificar los trámites, permitir respuestas rápidas y automáticas, y facilitar el seguimiento de solicitudes aumentando transparencia y confianza de la administración pública.
--	--

Fuente: Elaboración propia (2024).

De la entrevista 3 con relación al segundo objetivo específico, se observó lo siguiente:

De acuerdo con lo mencionado por los entrevistados, se ha verificado que la adquisición de plataformas digitales si fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la MSJL 2023, porque mejorará la accesibilidad de los ciudadanos a los procedimientos administrativos y por consiguiente podrían accionar de manera más ágil al derecho de petición fortaleciendo el mismo, teniendo en cuenta una capacitación constante y que exista transparencia en el manejo de las solicitudes. Asimismo, habrá una mejora de la infraestructura tecnológica, lo que llevará a que se reduzcan los errores y los tiempos de espera del usuario.

El derecho de petición requiere no solo la factibilidad de presentar solicitudes, sino que estas sean recibidas y gestionadas de manera ágil y transparente. Al digitalizar este proceso, la municipalidad facilitaría una interacción más fluida y directa con los ciudadanos, garantizando que el derecho de petición se pueda ejercer plenamente y sin barreras físicas o burocráticas.

De acuerdo con el estado del arte que se tuvo en cuenta para desarrollar el segundo objetivo específico, en concreto, la subcategoría **derecho fundamental**, encontramos las teorías de Domínguez (2022) y Tomczyk (2021) coinciden en señalar que constituyen privilegios que corresponden a todos los seres humanos y son útiles para garantizar el desarrollo integral de la persona y su participación plena en la vida social, política, económica y cultural de la sociedad.

Asimismo, tienen un carácter horizontal, generando obligaciones también entre particulares, lo que significa que no solo el Estado debe respetar y proteger estos derechos, sino

que los individuos y entidades privadas también deben abstenerse de vulnerarlos. Son derechos interdependientes e indivisibles, lo que implica que su plena realización depende del respeto y protección simultánea de todos los derechos.

El derecho de petición es un derecho fundamental que establece la Carta Magna peruana y en esa condición, goza de todas las características y los privilegios que se mencionan por los autores consultados.

De acuerdo con el estado del arte que se tuvo en cuenta para desarrollar el segundo objetivo específico, en concreto, la subcategoría **elementos del derecho de petición**, encontramos las teorías de Zúñiga (2019) y Montiel (2000) quienes lo definen como los componentes en que se divide el derecho de petición, los cuales son: la facultad de presentar peticiones y el derecho a recibir una respuesta adecuada y oportuna. Asimismo, también se le considera como un derecho de participación política del ciudadano en la administración estatal.

El derecho de petición requiere no solo la factibilidad de presentar solicitudes, sino que estas sean recibidas y gestionadas de manera oportuna y transparente haciendo que el ciudadano quede conforme con el servicio prestado por la entidad pública.

De esta manera, los ciudadanos si podrán ejercer su derecho de petición, según lo señala la Constitución y las demás leyes, sin que se produzcan retrasos u otras afectaciones que lo vulneren.

De acuerdo con el estado del arte que se tuvo en cuenta para desarrollar el segundo objetivo específico, en concreto, la subcategoría, **accesibilidad**, encontramos las teorías de Eynon (2021) y Balseca (2021) quienes coinciden en definirla como la capacidad de los ciudadanos para utilizar plataformas digitales, solicitar información, realizar trámites o presentar quejas de manera

efectiva, sin enfrentar barreras tecnológicas. También se le define como la capacidad de interactuar con plataformas digitales de manera activa, permitiendo a los usuarios presentar solicitudes y expresar sus preocupaciones, sin obstáculo alguno.

La accesibilidad resulta ser un elemento importantísimo para el cumplimiento del derecho de petición y que puede ser ejercida de modo más eficiente, sin demora alguna y con el soporte de plataformas digitales óptimas.

4.2. Discusión de resultados

Considerando los resultados antes expuestos, y en aplicación del método de triangulación metodológica, comparando la información expuesta se tiene que para el objetivo general referido a Determinar la manera en que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la MSJL limita el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023, se tiene que:

La falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la MSJL sí limita el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos, porque estos al no contar con habilidades tecnológicas adecuadas, no pueden gestionar eficientemente las solicitudes de los ciudadanos. Este déficit digital provoca retrasos prolongados en los trámites y la imposibilidad de responder de manera oportuna a las demandas ciudadanas, lo que va en contra de la celeridad que debería caracterizar el ejercicio del derecho de petición.

Esto se traduce en una lista de inconvenientes que dificultan directamente a los ciudadanos, como la ineficiencia en la tramitación de documentos, la ausencia de transparencia en los procesos administrativos y la incapacidad de los ciudadanos para ejercer plenamente su derecho de petición

La ausencia de competencias digitales entre los servidores públicos en SJL tiene consecuencias graves. Los procedimientos administrativos lentos e ineficientes generan frustración entre los ciudadanos, que a menudo se sienten impotentes frente a la burocracia. Esta situación no solo afecta la calidad de los servicios públicos, sino que también contribuye con la vulneración del derecho de petición de los administrado.

Por lo expuesto, ya no existirán limitaciones en el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos, al aplicarse lo más avanzado en el aspecto tecnológico y esto tendrá repercusión en la creación de procesos automatizados que disminuirán los tiempos aumentando la eficiencia y eficacia de los servicios prestados en la MSJL.

También, por el objetivo específico uno de esta investigación consistente en **Determinar de qué forma la implementación de programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales fortalecería el derecho de petición en la MSJL, 2023**, cabe indicar que la implementación de programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales si fortalecería el derecho de petición al mejorar las habilidades digitales y de comunicación de los funcionarios y optimizar la gestión de peticiones que asegura los derechos de los ciudadanos de manera rápida, transparente y conforme al debido proceso. Del mismo modo se producirá una mayor accesibilidad a los servicios electrónicos de los funcionarios, quienes podrán gestionar plataformas modernas y, por ende, se simplificarán los procesos en beneficio de los ciudadanos.

Los párrafos precedentes nos revelan la importancia de la capacitación en TICS, sobre todo por las consecuencias que tiene su aplicación en una entidad pública y los beneficios que trae consigo como por ejemplo, el desempeño eficiente por parte de los funcionarios públicos; que a consecuencia de las capacitaciones en TICS se convierten en funcionarios públicos competentes; de las tareas en un mundo globalizado preparándolos para enfrentar los desafíos que surgen con la

digitalización, tales son los casos de la ciberseguridad, la protección de datos y la gestión de la identidad digital.

Finalmente, por el objetivo específico dos en cuanto a **Determinar de qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la MSJL, 2023**, se observó que la adquisición de plataformas digitales si fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la MSJL, 2023, porque mejorará su ejercicio, así como la transparencia en el manejo de las solicitudes. Asimismo, habrá una mejora de la infraestructura tecnológica, lo que llevará a que se reduzcan los errores y los tiempos de espera del usuario.

La puesta en marcha de plataformas digitales en la gestión estatal constituye un elemento clave para mejorar la eficiencia, la transparencia y el acceso a los servicios básicos. Las plataformas digitales permiten a las personas relacionarse con el Estado de modo más conveniente y eficaz, disminuyendo el tiempo y los costos relacionados con los procedimientos administrativos tradicionales. Sin embargo, la efectividad de estas plataformas depende de su diseño, puesta en marcha y mantenimiento adecuados, así como de la capacidad de los funcionarios públicos para utilizarlas de manera eficiente.

Una plataforma digital adecuada permite el acceso a todas las personas al margen de su nivel de habilidad digital o sus condiciones socioeconómicas, permitiendo que todos los ciudadanos por igual, sin distinción alguna, accedan a la MSJL e interpongan peticiones sin restricción alguno.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera

Se ha determinado que la falta de competencias digitales en los agentes públicos de la MSJL afectó directamente el derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023, ya que al no contar los funcionarios con habilidades tecnológicas adecuadas no podían gestionar eficientemente las solicitudes de los ciudadanos, provocando retrasos prolongados en los trámites y que no se pueda responder de modo oportuno a sus demandas, afectando con todo esto, la celeridad en el ejercicio del derecho de petición.

Segunda

Se ha determinado que la implementación de programas de capacitación en TICS fortalece significativamente el derecho de petición en la MSJL, porque mejora las habilidades digitales y de comunicación de los funcionarios públicos optimizando la gestión de peticiones y, por ende, los derechos de las personas de manera rápida, transparente y conforme al debido proceso.

Tercera

Se ha determinado que la adquisición de plataformas digitales adecuadas fortalece el derecho de petición de los ciudadanos de la MSJL, porque optimiza el ejercicio de este derecho y mejora la transparencia en el manejo de las solicitudes, asimismo la optimización de la infraestructura tecnológica permite reducir los errores y los tiempos de espera del usuario, generando la satisfacción del servicio y la confianza en la entidad pública.

5.2. Recomendaciones

Primera

La Alcaldía de la MSJL, como parte de su política institucional, deberá implementar a través de un Decreto de Alcaldía, un plan de fortalecimiento para el desarrollo de las competencias digitales de los funcionarios de la MSJL para que este no se limite al cumplimiento del derecho de petición, sino que además aumente la eficiencia y accesibilidad de sus procedimientos administrativos, por lo tanto, esto beneficia a la transparencia y el acceso a los servicios básicos que todo ciudadano requiere.

Segunda

La Gerencia Municipal de la MSJL, a través de una Resolución de Gerencia, deberá promover a través de programas formativos y orientativos de modo permanente, planes de acción para que los funcionarios de la comuna trabajen con mayor eficiencia y compromiso con el servicio que prestan para conseguir una gestión ágil y efectiva en los servicios que brinda a los ciudadanos. Dichos programas deberán contar con personal idóneo y presupuesto necesario para llevarlo a cabo.

Tercera

La Gerencia de Tecnología Municipal de la MSJL a través de un lineamiento técnico-operativo deberá implementar plataformas digitales adecuadas para fortalecer el derecho de petición en la MSJL. Esto implica que los funcionarios de todo rango estén capacitados y desarrollen de modo permanente las competencias digitales, de ese modo se hará realidad la modernización del Estado y la digitalización de los servicios y trámites administrativos, lo cual redundará en beneficio de la ciudadanía.

Referencias

- América Sistemas (2023). La Brecha Tecnológica en la Gestión Municipal: Desafíos de los Alcaldes en Perú. <https://www.americasistemas.com.pe/ignorancia-tecnologica-de-los-alcaldes-del-peru/>
- Atahualpa, A. (2019). *El Derecho fundamental de Petición*. Repositorio Universidad Javeriana. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/45127/6.pdf>
- Balseca, G. (2021). Restricciones al derecho de petición en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Santo Domingo. Ecuador: Universidad UNIANDÉS. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13648>
- Bulla, J. (2022). *Derecho de petición-derecho de acceso a la información pública* (Segunda edición ed.). Ediciones Nueva Jurídica.
- Coward, C., Wedlake, S., & Anderson, A. (2020). Guía para la evaluación de las competencias digitales. Unión Internacional de Telecomunicaciones. https://academy.itu.int/sites/default/files/media2/file/D-PHCB-CAP_BLD.04-2020-PDF-S.pdf
- Dominguez, F. (2022). *Derecho de petición y el procedimiento administrativo en la municipalidad de Huara*. Repositorio Universidad José Faustino Sánchez Carrión [Tesis para abogado]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7144/tesis_compressed.pdf?sequence=1
- Edelsbrunner, S., Steiner, K., Schön, S., Ebner, M., y Leitner, P. (2022). Promoting Digital Skills for Austrian Employees through a MOOC: Results and Lessons Learned from Design and Implementation. *Education Sciences*, 12(2).

- Eynon, R. (2021). Becoming digitally literate: Reinstating an educational lens to digital skills policies for adults. *British Educational Research Journal*, 47(1), 146-162.
- Fernández, J. (2020). El derecho de petición y el silencio administrativo. *Derecho & Sociedad*, 1(54), 79-92. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/22407>
- Girón, V., Cózar, R., & González-Calero, J. (2019). Análisis de la autopercepción sobre el nivel de competencia digital. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(3), 193–218. DOI:<https://doi.org/10.6018/reifop.37342>
- Gutiérrez-Provecho, M. (2021). La brecha digital en población en riesgo de exclusión social. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*(39), 123-138. <https://gredos.usal.es/handle/10366/148223>
- Herrera, P. (2022). Tutelan ejercicio del derecho de petición ante autoridades. <https://www.elperuano.pe/noticia/146929-tutelan-ejercicio-del-derecho-de-peticion-ante-autoridades#:~:text=21%2F04%2F2022%20E1%20derecho,sus%20expectativas%20y%20a%20lo%20solicitado.>
- Helfmann, C., y Gómez, R. (2021). Procedimiento administrativo electrónico: Expediente y notificaciones. *Revista chilena de derecho y tecnología*. Vol. 10 núm. 2 (2021), pp. 11-42, DOI 10.5354/0719-2584.2021.63742
- Huapaya, R. (2019). Reflexiones para el tránsito de una administración electrónica hacia una administración digital en el ordenamiento público peruano. En Diego Zegarra (coordinador), *La proyección del Derecho Administrativo peruano*. Palestra, pp. 43-108.
- Hernández, A. (2021). Alternativa de investigación en los estudios de la comunicación: El acceso a la información pública y su privacidad como derecho humano en México. *Dilemas*

contemporáneos: educación, política y valores, 9(1).

<https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2966>

Hernandez, F., & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación Científica: Rutas de investigación cualitativa, cuantitativa y mixta* (Segunda edición ed.). Mac Graw Hill.

Iberdrola. (2021). La brecha digital en el mundo y por qué provoca desigualdad.

<https://www.iberdrola.com/compromiso-social/que-es-brecha-digital>

INAP. (2021). Competencias Digitales de las empleadas y empleados Públicos. (I. N. Pública, Ed.)

https://www.inap.es/documents/10136/1976576/Marco_competencias+digitales_EEPP.pdf/a049ece6-999e-17f1-d819-b4d7f58fe515

Jácome, D. (2020). *El núcleo esencial del derecho de petición. El deber de dar respuesta como núcleo esencial del derecho de petición* (ISBN: 9789587912098 ed.). Editorial Ibañez.

Knight, I., & Delgado, M. (2023). El Derecho de Petición. Una mirada a su dimensión defensiva y de participación ciudadana. *Estudios constitucionales*, 21(1), 200-218.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002023000100200>

Lagos, A. (2022). La transformación digital como reto de los gobiernos locales. (La Ley Ed.)

<https://laley.pe/2022/09/08/la-transformacion-digital-como-reto-de-los-gobiernos-locales-por-alejandro-lagos-cabieses/>

Limo, J. (2019). La necesidad de implementar el procedimiento administrativo electrónico mixto en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Chiclayo: Repositorio de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Llano, J., & Quiroga, D. (2021). *Estudio: Nuevas Tecnologías, brecha digital y hogares vulnerables*. EAPN España.

https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1635229712_eapn_estudio-tecnologia-hogares-vulnerables_v5.pdf

Matilla, A. (2020): La buena Administración como noción jurídico-administrativa (Dykinson, Madrid).

Martínez, R. (2020). El Procedimiento Administrativo Electrónico en los ordenamientos peruano y español. *Círculo de Derecho Administrativo*.

Martínez, J. (2022). “Derechos Humanos, contrapesos al ejercicio del poder”, en *Estudios Constitucionales* (Vol. 20, N.º 1), pp. 175-206.

Medina, W., Cernaqué, O., Sandoval, C., Medina, R. (2023). Competencias digitales de los servidores públicos en Perú. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Año: X. Número:2Artículo nº:47.

Melgarejo, J. (2021). Brecha digital en el Perú: ¿Cómo vamos y qué nos falta para acortarla? El Comercio. <https://elcomercio.pe/tecnologia/tecnologia/brecha-digital-en-el-peru-como-vamos-y-que-nos-falta-para-acortarla-educacion-alfabetizacion-digital-pandemia-que-hacer-futuro-noticia/>

Mendizábal, W., Huanca, J., Huanca, R., & Quispe, I. (2023). Investigación cualitativa y mixta en derecho. tipología y la aplicación del metaanálisis cualitativo. *Revista de Climatología*, 23 edición especial(1), 256-269. doi:<https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.255-268>

Merino, J. (2023). SJL, entre la inseguridad y la falta de recursos. <https://larepublica.pe/sociedad/2023/01/01/sjl-entre-la-inseguridad-y-la-falta-de-recursos-jesus-maldonado-alex-gonzales-inseguridad-ciudadana-municipalidad-de-san-juan-de-lurigancho>

- Montiel, A. (2000). El derecho de petición: ¿instrumento de participación directa de los ciudadanos, o manifestación de la función de control? *Cuadernos Constitucionales*, núms. 30/31, Universidad de Valencia, pp. 90-110.
- Pahlen, R., & Campo, A. (2019). Accesibilidad y transparencia en la información pública gubernamental. *Revista In Proyecciones*. doi:[https://10.24215/26185474e001](https://doi.org/10.24215/26185474e001)
- Pozo, E., Garate, J., Cusi, P., & Quispe, A. (2020). Derecho de petición, derecho a información y a recibir servicios públicos de calidad. *Iustitia Socialis*, 5(8), 674-685. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7408553>
- Prieto, A. L. (2022). “Novedad en Cuba: Proceso especial para la defensa de los derechos constitucionales”, en *Revista Cubana de Derecho* (Vol. 2, N.º 2), pp. 82-102.
- Roncal, C. (2021). El procedimiento administrativo electrónico bajo los alcances del reglamento de la Ley de Gobierno Digital. *Revista electrónica La Ley*. Lima. <https://laley.pe/art/10719/el-procedimiento-administrativo-electronico-bajo-los-alcances-del-reglamento-de-la-ley-de-gobierno-digital>
- Salas, D. (2019). ¿Qué es el Estado de la cuestión en la investigación? *Investigación*. (Investigalia, Ed.) <https://investigaliacr.com/investigacion/que-es-el-estado-de-la-cuestion-en-la-investigacion/>
- Suarez, E., Navas, S., & Pozo, E. (2019). *El derecho de petición, el derecho al libre acceso a la información y a recibir servicios públicos de calidad*. Repositorio Uniandes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8024>
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El Sistema de Gestión Documental Electrónico (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)*. Buenos Aires: Repositorio de la Universidad de San Andrés.

- Tomczyk, L. (2021). Declared and Real Level of Digital Skills of Future Teaching Staff. *Education Sciences*, 11 (10), 619. MDPI AG.
- Tribunal Constitucional (2022). *Pleno Sentencia 70/2022*. Exp, 02354 -2021-PA/TC Lima Este.
- Vega, S., (2023). Modernización y gerencia pública. *Revista de Administração de Empresas*, 53, 512-518. <https://doi.org/10.1590/S0034-75902013000500008>
- Vélez, S. y Torres, M. (2022). “El silencio administrativo como consecuencia del derecho de petición”, en *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA* (Año VII, Vol. VII, N.º 2), pp. 434-452.
- Wanderley, R. (2020). *El derecho de acceso a la información pública: Aspectos histórico y normativo en Brasil y España desde un enfoque de derechos humanos*. Repositorio Universidad Salamanca [Tesis doctoral]. <https://gredos.usal.es/handle/10366/151049>
- Zapata, C; Ramírez, C. y Andrade, D. (2020): *El Derecho de Petición desde la Principialística* (Universidad Libre de Cali, Colombia).
- Zúñiga, D. (2019). El derecho de petición como herramienta de participación ciudadana y fortalecimiento del Estado de derecho: análisis de un caso replicable. *Revista Legislativa de Estudios Sociales y de Opinión Pública*, vol. 11, núm. 23, sept.-dic. 2019, pp. 65-111.

Tabla 8

Anexo 1: Matriz de categorización

Título: Impacto de las Competencias Digitales en el Ejercicio del Derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2023

Problema de investigación	Pregunta de investigación	Objetivo general	Hipótesis	Categorías	Subcategoría	Metodología
Competencias digitales, expediente electrónico y derecho de	¿De qué manera la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho limita el ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023?	Determinar la manera en que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho limita el ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023	Hipótesis General La falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, si limita el Ejercicio del Derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023, ya que no gestionan eficientemente el procedimiento de las solicitudes presentadas por los administrados.	Competencia digital	Capacitación en TICS Plataformas Digitales Funcionarios públicos Competentes	Enfoque de la investigación: Cualitativo Tipo: Básico Método: Inductivo Nivel: Descriptivo
petición en los procedimientos administrativos	Pregunta específica 1) ¿De qué forma la implementación de programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales fortalecería el derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023? 2) ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023?	Objetivos específicos 1) Determinar de qué forma la implementación de programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales fortalecería el derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023. 2) Determinar de qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023	Hipótesis Específicas 1) La implementación de programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales, si fortalecería el derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023, ya que optimiza la gestión de las peticiones presentadas por ciudadanos. 2) La adquisición de plataformas digitales si fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023, porque permite reducir los errores en el proceso de peticiones y los tiempos de espera del usuario.	Derecho de petición	Derecho fundamental Elementos del Derecho de petición Accesibilidad	Diseño: Teoría Fundamentada Técnica: entrevista Instrumento: Guías de entrevista. Población y Muestra: 3 funcionarios de la MSJL 3 abogados expertos en Derecho Constitucional 3 usuarios de la Jurisdicción de SJL 3 ingenieros de Sistemas

Fuente: Elaborado por el Autor (2024).

Anexo 2 Instrumento de recolección

GUÍA DE ENTREVISTA**Entrevista de Juicio Dirigido a abogados especialistas constitucionalistas y funcionarios Municipales**

TÍTULO: Competencias digitales y derecho de petición en los procedimientos administrativos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2023

Entrevistado:

Cargo / grado académico:

Institución donde labora:

OBJETIVO GENERAL

Determinar la manera en que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho limita el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023

1. ¿Considera usted que los funcionarios de la municipalidad de san Juan de Lurigancho carecen de **competencias digitales** suficientes? ¿Y si esta situación **afecta el derecho de petición** de los ciudadanos?

.....
.....

2. ¿Basado en su experiencia, **de qué manera** considera usted, que la **falta de competencias digitales** de los funcionarios públicos **limita** o afecta el normal ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023?

.....
.....

3.- ¿De qué manera considera usted, que **la limitación** o afectación al normal ejercicio del derecho de petición, a consecuencia de la falta de **competencias** digitales de los funcionarios públicos, afecta otros derechos de los ciudadanos?

.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar de qué forma la implementación programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales fortalecería el derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023

4.- ¿Según su opinión, de qué manera **los programas de capacitación** en competencias digitales formarían funcionarios públicos competentes y fortalecería el **derecho de petición**?

.....

5.- ¿De qué forma cree Ud., que **funcionarios públicos competentes** en manejo de TICS determinarían **la accesibilidad** de los ciudadanos a los servicios electrónicos y consecuentemente al ejercicio adecuado a su **derecho de petición**?

.....

6.- ¿Cree Ud., que **funcionarios públicos competentes** en manejo de TICS, respetarían los supuestos del derecho de petición como **derecho fundamental** de los ciudadanos en los procedimientos digitales, en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho?

.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar de qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023

7.- ¿De qué manera la adquisición **de plataformas digitales** adecuadas por la Municipalidad de San Juan de Lurigancho fortalecería el **derecho de petición** de los ciudadanos?

.....

8.- ¿De qué manera la adquisición **de plataformas digitales** adecuadas por la Municipalidad de San Juan de Lurigancho **fortalecería el derecho de petición** de los ciudadanos, como derecho fundamental?

.....

9.- ¿De qué manera la adquisición de **plataformas digitales** fortalecería el derecho de petición en cuanto a presentar peticiones y al derecho a recibir una respuesta adecuada y oportuna?

.....

.....

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado

GUÍA DE ENTREVISTA

Entrevista dirigida a ingeniero de telecomunicaciones

TÍTULO: Competencias digitales y derecho de petición en los procedimientos administrativos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2023

Entrevistado:

Cargo / grado académico:.....

Institución donde labora:

OBJETIVO GENERAL

Determinar la manera en que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho limita el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023

1.- ¿Considera usted, que los funcionarios de la municipalidad de san Juan de Lurigancho carecen de **competencias digitales** suficientes y si esta situación **afecta el proceso digital sobre derecho de petición** de los ciudadanos?

.....
.....

2.- ¿De qué manera considera usted, que la **falta de competencias digitales** de los funcionarios públicos **limita** o afecta el normal proceso digital sobre el ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023?

.....
.....

3.- ¿De acuerdo a su experiencia, con que tipos habilidades tecnológicas y competencias digitales deberían contar los funcionarios publicos competentes para no limitar el procedimiento administrativo digital del derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho?

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar de qué forma la implementación programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales fortalecería el derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023

4.- ¿Según su opinión, de qué manera **los programas de capacitación** en competencias digitales formarían funcionarios públicos competentes y fortalecería el **derecho de petición**?

5.- ¿De qué forma cree Ud., que funcionarios públicos competentes en manejo de TICS determinarían la accesibilidad de los ciudadanos a los procedimientos administrativos electrónicos y consecuentemente al ejercicio adecuado a su derecho de petición?

6.- ¿Cree Ud., que **funcionarios públicos competentes** en manejo de TICS, se encontrarían capacitados para respetar las etapas y desarrollo de los procedimientos administrativos digitales sobre derecho de petición como **derecho fundamental** de los ciudadanos, tramitados en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho?

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar de qué manera la **adquisición de plataformas** digitales fortalecería el **derecho de petición** de los ciudadanos en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho 2023

7.- ¿De qué manera la adquisición **de plataformas digitales** adecuadas por la Municipalidad de San Juan de Lurigancho mejoraría el procedimiento digital sobre **derecho de petición** de los ciudadanos?

.....

.....

8.- ¿De qué manera, la adquisición **de plataformas digitales** adecuadas por la Municipalidad de San Juan de Lurigancho mejoraría la infraestructura tecnológica y fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos?

.....
.....

9.- ¿Según su experiencia; que tipo de tecnología debería contar las **plataformas digitales de la Municipalidad de san juan de** Lurigancho para fortalecer el derecho de petición de los ciudadanos?

.....
.....

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado

GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido a ciudadanos de San Juan de Lurigancho

TÍTULO: Competencias digitales y derecho de petición en los procedimientos administrativos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2023

Entrevistado:

OBJETIVO GENERAL

Determinar la manera en que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho limita el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023

1. ¿Considera usted que los funcionarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho carecen de **competencias digitales** suficientes? ¿Qué habilidades digitales deberían de mejorar? ¿Esta situación ha **afectado su derecho de petición**?

.....
.....

2.- ¿Basado en su experiencia, **de qué manera** considera usted, que la **falta de competencias digitales** de los funcionarios públicos **limita** o afecta el normal ejercicio de su derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023?

.....
.....

3.- ¿De qué manera considera usted, que **la limitación** o afectación al normal ejercicio del derecho de petición, a consecuencia de la falta de **competencias** digitales de los funcionarios públicos, afecta otros de sus derechos? ¿Cuales?

.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar de qué forma la implementación programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales fortalecería el derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023

4.- ¿Piensa Ud. ¿Que la capacitación en tecnología (TICS) a los funcionarios de la Municipalidad San Juan Lurigancho, formarían funcionarios públicos competentes fortaleciendo el ejercicio de su derecho de petición?

.....

5.- ¿Cómo cree que la habilidad de los funcionarios públicos para manejar tecnología afectaría su capacidad para usar procedimientos administrativos en línea y ejercer su derecho a solicitar **petición** en la Municipalidad?

.....

6.- ¿Cree que si los funcionarios públicos saben usar bien la tecnología, respetarían su **derecho fundamental** de pedir información y ayuda en línea en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho?

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar de qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de san Juan de Lurigancho 2023

7.- ¿Cree usted, que una mejor plataforma digital adecuada le facilitaría el acceso y trámite en los procedimientos administrativos virtuales con la municipalidad de san juan de Lurigancho?

.....

8.- ¿A su criterio, que características debería tener la plataforma digital de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, para que le permita a usted fortalecer el ejercicio del su derecho de petición, como derecho fundamental?

.....

.....

9.- ¿De qué manera cree usted que la adquisición de **plataformas digitales adecuadas** fortalecería su derecho de petición, así como el derecho a recibir una respuesta adecuada y oportuna por parte de los funcionarios de la Municipalidad San Juan Lurigancho?

.....

.....

FIRMA del entrevistado

Anexo 3. Evaluación de rigurosidad del instrumento

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres:
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de entrevista.
- 1.4. Autor de instrumento: Rubén Thea Huamani

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MÍNIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulad con lenguaje comprensible.													
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

%

Lima, mayo del 2024.

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No..... Telf.:.....

Anexo N° 4: Matriz de Registro de datos

Guía de entrevistas de especialistas en Derecho Constitucional

Objetivos de la investigación	Preguntas a los entrevistados	Entrevistado 1: Javier Hildebrando Espinar Escobar, Especialista en Derecho Constitucional.	Entrevistado 2: Antuanette Kristal Hurtado Espinoza, Especialista en Derecho Constitucional.	Entrevistado 3: Walter Mendizabal Anticona, Especialista en Derecho Constitucional.
OBJETIVO GENERAL Determinar la manera en que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho limita el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023	Pregunta N°1 ¿Considera usted que los funcionarios de la municipalidad de san Juan de Lurigancho carecen de competencias digitales suficientes? ¿Y si esta situación afecta el derecho de petición de los ciudadanos?	En la actualidad exige que los funcionarios y servidores públicos conozcan y manejen todo lo que son las competencias digitales porque eso ayudaría a brindar un mejor y optimo servicio a la ciudadanía.	Los funcionarios de San Juan de Lurigancho carecen de competencias digitales suficientes, afectando el cumplimiento del derecho de petición ciudadana.	Es evidente que los funcionarios públicos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho enfrentan deficiencias en sus competencias digitales, afectando el derecho de petición y generando eficiencia administrativa.
	Pregunta N°2 ¿Basado en su experiencia, de qué manera considera usted, que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos limita o afecta el normal ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023?	Si, los funcionarios no tienen conocimiento, habilidades y competencias digitales, seguramente será un obstáculo para que el derecho de petición tenga una vigencia real.	La falta de competencias digitales genera demoras en procesos, frustrando a ciudadanos y dificultando respuestas ágiles en sus peticiones.	La falta de competencias digitales en los funcionarios públicos representa un obstáculo significativo para el ejercicio pleno y eficiente del derecho de petición, haciendo que los procesos sean lentos, ineficientes y poco accesibles.
	Pregunta N°3 ¿De qué manera considera usted, que la limitación o afectación al normal ejercicio del derecho de petición, a consecuencia de la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos, afecta otros derechos de los ciudadanos?	A falta de competencias digitales, yo diría que limitaría grandemente el ejercicio y la vigencia de otros derechos fundamentales que, de alguna manera, buscan ser protegidos a través de ese derecho de petición que hacen los ciudadanos.	Sí, definitivamente va a afectar otro tipo de derechos fundamentales de los ciudadanos, generando desigualdad y vulnerando el acceso a información pública y justicia.	La falta de competencias digitales en los funcionarios públicos, afecta al derecho de petición compromete otros derechos, como acceso a la información, igualdad ante la ley y tutela judicial efectiva.
OBJETIVO ESPECÍFICO 1 Determinar de qué forma la implementación de programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales fortalecería el derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023	Pregunta N°4 ¿Según su opinión, de qué manera los programas de capacitación en competencias digitales formarían funcionarios públicos competentes y fortalecería el derecho de petición?	Los programas de capacitación, sin duda, fortalecerían a los propios servidores públicos, y cuando ellos estén fortalecidos, van a poder atender rápidamente las peticiones ciudadanas, habría fortalecimiento en todos los sentidos.	La capacitación en TICS va a facilitar muchísimo el hecho de que los funcionarios puedan adquirir habilidades para ejercer o utilizar de manera más eficiente plataformas digitales, permitiendo a los funcionarios agilizar procesos, mejor la atención y fortalecer el derecho de petición ciudadana.	La capacitación en competencias digitales optimiza la gestión de peticiones, asegurando derechos ciudadanos con rapidez, transparencia y debido proceso administrativo.
	Pregunta N°5 ¿De qué forma cree Ud., que funcionarios públicos competentes en manejo de TICS determinarían la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios electrónicos y consecuentemente al ejercicio adecuado a su derecho de petición?	Si los funcionarios y los servidores son competentes en el manejo de las tecnologías digitales, o en la competencia digital, a partir de la capacitación, eso va a mejorar la accesibilidad de que los ciudadanos accedan a los servicios electrónicos.	Si este funcionario maneja y sabe cómo utilizar las tecnologías de la información, efectivamente va a garantizarían atención eficaz a ciudadanos, facilitando el ejercicio del derecho de petición mediante el uso adecuado de tecnología.	La capacitación en TIC mejora la accesibilidad a servicios electrónicos, optimizando la gestión del derecho de petición y Esto no solo optimiza el tiempo de gestión de las peticiones, sino que también mejora la calidad de las respuestas.

	Pregunta N°6 ¿Cree Ud., que funcionarios públicos competentes en manejo de TICS, respetarían los supuestos del derecho de petición como derecho fundamental de los ciudadanos en los procedimientos digitales, en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho?	Competencias digitales deben incluir formación sobre el derecho de petición para que funcionarios respeten derechos en procedimientos administrativos digitales	Si un funcionario es competente en lo que son el manejo de las tecnologías de la información, va a tener mayor probabilidad de ser más respetuoso al garantizar el derecho de petición, mejorando la atención, cumplimiento normativo y transparencia en procesos administrativos.	Funcionarios competentes en TICS, garantizan el respeto al derecho de petición, asegurando un proceso administrativo digital eficiente y rápida, brindando una respuesta adecuada a las solicitudes ciudadanas.
OBJETIVO ESPECÍFICO 2 Determinar de qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023	Pregunta N°7 ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales adecuadas por la Municipalidad de San Juan de Lurigancho fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos?	Si los sistemas de las Municipalidades se fortalecen con plataformas digitales, sin duda el derecho de petición de los ciudadanos se fortalecería porque tendría mayor accesibilidad.	Yo creo que definitivamente, si es que adquieren plataformas, van a fortalecer no solamente el derecho de petición, sino que ellos mismos, como entidad, van a ser mucho más eficientes.	La adquisición de plataformas digitales adecuadas por la Municipalidad de San Juan de Lurigancho es un paso decisivo hacia el fortalecimiento del derecho de petición de los ciudadanos.
	Pregunta N°8 ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales adecuadas por la Municipalidad de San Juan de Lurigancho fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos, como derecho fundamental?	Si las Municipalidades utilizan plataformas digitales para sus distintos procedimientos administrativos, obviamente se optimizaría el procedimiento, se haría más accesible, eficientemente permitiendo respuesta rápida al derecho de petición de ciudadanos.	Plataformas digitales optimizarían procedimientos administrativos al garantizar atención eficiente, cumplimiento de plazos y seguimiento efectivo de las solicitudes ciudadanas.	La adquisición de plataformas digitales adecuadas optimizaría significativamente los procedimientos administrativos digitales, lo que, a su vez, fortalecería el ejercicio del derecho de petición como un derecho fundamental.
	Pregunta N°9 ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición en cuanto a presentar peticiones y al derecho a recibir una respuesta adecuada y oportuna?	Sin duda se fortalecería el derecho de petición, Todo el procedimiento se haría más rápido, más eficiente, más oportuno, aseguran respuestas oportunas, fortaleciendo así el derecho de petición en general.	La amigabilidad de plataformas digitales y capacitación de funcionarios asegurarían el acceso y respuesta oportuna a las peticiones ciudadanas.	Las plataformas digitales facilitan la presentación de peticiones y aseguran respuestas oportunas, promoviendo confianza en la administración pública.

Registro de Datos de la Guía de Entrevistas de funcionarios expertos de la Municipalidad San Juan Lurigancho

Objetivos de la investigación	Preguntas a los entrevistados	Entrevistado 1: Luis Enrique Huamán Ojeda, funcionario de la Municipalidad SJL	Entrevistado 2: Antonio Rojas Crisóstomo, funcionario de la Municipalidad SJL	Entrevistado 3: Fernando Arturo Martínez Valenzuela, funcionario de la Municipalidad SJL.
OBJETIVO GENERAL Determinar la manera en que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho limita el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023	Pregunta N°1 ¿Considera usted que los funcionarios de la municipalidad de san Juan de Lurigancho carecen de competencias digitales suficientes? ¿Y si esta situación afecta el derecho de petición de los ciudadanos?	En cuanto a competencias digitales, se necesita orientación y capacitación. El servicio público, tiene deficiencias electrónicas por organización. se debe utilizar adecuadamente el presupuesto para mejorar la atención.	Necesitamos ampliar el presupuesto para capacitar a los funcionarios en competencias digitales. Esto es clave para mejorar la eficiencia y calidad de servicios, impactado directamente en el derecho de petición	Si, considero que los funcionarios carecen de competencias digitales suficientes. Es crucial aumentar el presupuesto para capacitación y recursos informáticos, ya que la Municipalidad debe modernizarse tecnológicamente.
	Pregunta N°2 ¿Basado en su experiencia, de qué manera considera usted, que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos limita o afecta el normal ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023?	La efectividad en el traslado de solicitudes afecta el derecho de petición. No es tanta falta de competencias digitales, sino que el sistema informático debe ser más eficaz y directo.	La falta de competencias digitales limita el derecho de petición, causando dificultades en la presentación de solicitudes, retrasos en respuesta, problemas de acceso a información y desconexión entre administración y ciudadanos	La falta de competencias digitales limita el derecho de petición porque impide que los ciudadanos realicen solicitudes de forma eficiente. Todos tienen acceso a tecnología, y esto debe ser atendido

	Pregunta N°3 ¿De qué manera considera usted, que la limitación o afectación al normal ejercicio del derecho de petición, a consecuencia de la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos, afecta otros derechos de los ciudadanos?	El derecho de petición puede afectar el acceso a la información y la atención. Las audiencias son complicadas dada la alta demanda, requiriendo una mejor voluntad para atender ciudadanos	Esta falta de competencias también afecta otros derechos. Impide acceso a información, limita participación ciudadana, reduce la eficiencia administrativa, crea desigualdad y obstaculiza la tutela judicial efectiva en procesos legales.	Esta limitación afecta otros derechos al retrasar la atención que necesitan los ciudadanos, impactando en urgencia y necesidad de comunicación. Es esencial mejorar la capacitación y recursos digitales disponibles.
OBJETIVO ESPECÍFICO 1 Determinar de qué forma la implementación de programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales fortalecería el derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023	Pregunta N°4 ¿Según su opinión, de qué manera los programas de capacitación en competencias digitales formarían funcionarios públicos competentes y fortalecería el derecho de petición?	Debemos estar capacitados psicológicamente e intelectualmente para atender. Aunque la voluntad de servir es clave, los programas de capacitación pueden afianzar el sistema de atención en competencias digitales	Los programas de capacitación en competencias digitales forman funcionarios competentes, mejorando su capacidad para gestionar peticiones. Esto promueve un servicio más transparente y accesible, fortaleciendo el derecho de petición	La capacitación en competencias digitales permitirá a los funcionarios ofrecer un mejor servicio, beneficiando a los ciudadanos al simplificar procesos administrativos y garantizar que sus derechos, incluidos peticiones, no se vean perjudicados
	Pregunta N°5 ¿De qué forma cree Ud., que funcionarios públicos competentes en manejo de TICS determinarían la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios electrónicos y consecuentemente al ejercicio adecuado a su derecho de petición?	La capacitación en TIC es vital para el personal administrativo. Muchos ciudadanos no tienen acceso a servicios digitales, por lo que se implementa atención tanto virtual como presencial en la Municipalidad	La capacitación en TIC mejora la accesibilidad de servicios electrónicos, permitiendo a funcionarios gestionar plataformas intuitivas. Esto facilita que los ciudadanos realicen peticiones, promoviendo participación y reduciendo brechas digitales.	La capacitación en TIC mejoraría la accesibilidad a servicios electrónicos, simplificando procedimientos administrativos y brindando atención oportuna, con el objetivo de maximizar el beneficio para los ciudadanos
	Pregunta N°6 ¿Cree Ud., que funcionarios públicos competentes en manejo de TICS, respetarían los supuestos del derecho de petición como derecho fundamental de los ciudadanos en los procedimientos digitales, en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho?	El derecho de petición es fundamental y constitucional. Los funcionarios deben respetar este derecho, asegurando que se respondan todas las solicitudes en plazos adecuados, atendiendo a los vecinos	Funcionarios competentes en TIC respetarían el derecho de petición, gestionando solicitudes eficientemente, promoviendo transparencia, garantizando accesibilidad y mejorando la comunicación con ciudadanos, facilitando un entorno administrativo justo.	Funcionarios capacitados en TIC asegurarían el cumplimiento de leyes y procedimientos, respetando el derecho de petición y brindando un servicio adecuado, basado en la normativa vigente que protege a los ciudadanos
OBJETIVO ESPECÍFICO 2 Determinar de qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023	Pregunta N°7 ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales adecuadas por la Municipalidad de San Juan de Lurigancho fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos?	Discreto sobre adquirir plataformas digitales; se debe buscar un servicio que se ajuste a la realidad del distrito. No es suficiente tener plataformas costosas para resolver problemas	La adquisición de plataformas digitales facilitaría el acceso a servicios administrativos, permitiendo a ciudadanos presentar solicitudes de forma sencilla y rápida, aumentando la transparencia y generando confianza en la gestión Municipal	La adquisición de plataformas digitales adecuadas mejorará la logística y comunicación en la Municipalidad, facilitando una atención más eficiente a los ciudadanos, lo que fortalecerá su derecho de petición
	Pregunta N°8 ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales adecuadas por la Municipalidad de San Juan de Lurigancho fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos, como derecho fundamental?	Un plataforma sencilla y amigable optimizaría el procedimiento administrativo. Aunque el procedimiento es único, la virtualidad y sistemas digitales facilitan la interacción y fortalecen el dialogo entre vecinos y Municipalidad.	Las plataformas digitales optimizarían el procedimiento administrativo, permitiendo solicitudes rápidas y eficientes, eliminando filas. Esto modernizaría la interacción, asegurando respuestas ágiles y acceso a la información relevante para todos.	Contar con una buena tecnología permitirá atender reclamos y solicitudes de manera inmediata, optimizando el procedimiento administrativo y garantizando un servicio rápido y transparente en el ejercicio del derecho de petición
	Pregunta N°9 ¿De qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición en cuanto a presentar peticiones y al derecho a recibir una respuesta adecuada y oportuna?	Contar con acceso para todos los vecinos es crucial. La Municipalidad tiene una plataforma accesible, pero se necesita asegurar que todos puedan usarla y contribuir eficientemente al servicio público	La adquisición de plataformas digitales facilitaría la presentación de peticiones y garantizarían respuestas adecuadas y oportunas, permitiendo a los ciudadanos hacer seguimiento en tiempo real y promoviendo la rendición de cuentas.	La inversión en plataformas digitales mejoraría la conectividad y agilidad en la atención de quejas, permitiendo respuestas oportunas. Esto combatiría la burocracia y aseguraría un servicio eficiente a los ciudadanos.

Matriz de Registro de datos de la guía de entrevistas dirigidos a Ingenieros de Sistemas

Objetivos de la investigación	Preguntas a los entrevistados	Entrevistado 1: Kevin Harnold Lozano Barrionuevo, ingeniero de sistemas	Entrevistado 1: Víctor Hugo Garay Chumpitaz, ingeniero de sistemas	Entrevistado 1: Wilbert Arotaipe Ala, ingeniero de sistemas
OBJETIVO GENERAL Determinar la manera en que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho limita el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023	Pregunta N°1 ¿Qué impacto tiene la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho en el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos durante el año 2023?	Respecto a la pregunta sobre cuotas generales, la falta de competencias digitales de los funcionarios de las diferentes Municipalidades puede tener un impacto significativo, puede dificultar el ejercicio efectivo del derecho de petición, afectando la relación entre gobierno local y la ciudadanía.	La falta de competencias digitales en funcionarios limita el acceso a información, reduce la gestión pública y genera desigualdad en servicios digitales afectando negativamente el derecho de petición de los ciudadanos	La falta de competencias digitales limita el acceso a información en tiempo real, obligando a los ciudadanos a los ciudadanos a acudir físicamente a la Municipalidad para solicitar datos, afectando su derecho de petición.
	Pregunta N°2 ¿De qué manera considera usted, que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos limita o afecta el normal proceso digital sobre el ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023?	La falta de capacitación digital de los funcionarios públicos, puede limitar y afectar el proceso del derecho de petición en varios aspectos claves, gestión de solicitudes, los errores de manejo de información, la dificultad de comunicación, la falta de innovación de los servicios.	La falta de competencias digitales dificulta el proceso de derecho de petición, especialmente para jóvenes, reduce la confianza ciudadana y limita la comunicación efectiva, afectando la percepción de transparencia Municipal.	Sin competencias digitales, los ciudadanos no pueden realizar seguimientos efectivos de sus solicitudes. Esto fuerza visitas a oficinas, lo que consume tiempo y dificulta el proceso administrativo digital del derecho de petición.
	Pregunta N°3 ¿De acuerdo a su experiencia, con que tipos habilidades tecnológicas y competencias digitales deberían contar los funcionarios públicos competentes para no limitar el procedimiento administrativo digital del derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho?	Los funcionarios deben tener habilidades en gestión documental, comunicación digital, análisis de datos, ciberseguridad y colaboración. Estas competencias mejoran la agilidad en la atención y fortalecen la confianza ciudadana.	Los funcionarios deben tener habilidades en aprendizaje constante, empatía y capacidad de difusión. La capacitación es esencial para desarrollar competencias digitales, asegurando la comunicación efectiva en el ejercicio del derecho de petición	Los funcionarios deben poseer competencias en transformación digital y desarrollo de software, coordinando acciones con gerencias para implementar servicios digitales. La inversión en tecnología es crucial para mejorar el procedimiento administrativo.
OBJETIVO ESPECÍFICO 1 Determinar de qué forma la implementación de programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales fortalecería el derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023	Pregunta N°4 ¿Según su opinión, de qué manera los programas de capacitación en competencias digitales formarían funcionarios públicos competentes y fortalecería el derecho de petición ?	Los programas de capacitación ayudarían de una manera muy accesibles con lo que sería la mejora en la eficiencia administrativa, aumenta la transparencia y fortalecen la comunicación, promoviendo un enfoque integral y humano en el ejercicio del derecho de petición.	Los programas de capacitación en competencias digitales dotan a funcionarios de habilidades para manejar herramientas digitales, gestionar peticiones eficientemente y entender ciberseguridad, análisis de datos y transparencia en la administración pública.	La capacitación en competencias digitales debería ser promovida por el gobierno nacional, abarcando a todos los funcionarios públicos, para implementar transformación digital y facilitar el acceso a servicios Municipales
	Pregunta N°5 ¿De qué forma cree Ud., que funcionarios públicos competentes en manejo de TICS determinarían la accesibilidad de los ciudadanos a los procedimientos administrativos electrónicos y consecuentemente al ejercicio adecuado a su derecho de petición?	La capacitación en TICS mejora a accesibilidad a procedimientos administrativos, facilita el uso de plataformas, promueve la transparencia y empodera a los ciudadanos para ejercer su derecho de petición efectivamente.	La capacitación mejorara el uso de plataformas digitales, permitiendo a ciudadanos hacer peticiones de forma ágil, simplificado procesos administrativos y eliminando barreras tecnológicas, aumentando así la confianza en la gestión pública.	Capacitaciones continuas y descentralizadas en TIC para funcionarios locales mejorarían la accesibilidad a procedimientos electrónicos, consolidando el ejercicio del derecho de petición y superando las limitaciones actuales en servicios
	Pregunta N°6 ¿Cree Ud., que funcionarios públicos competentes en manejo de TICS, se encontrarían capacitados para respetar las etapas y desarrollo de los procedimientos	Según mi opinión, los funcionarios capacitados en TICS, estarían capacitados para garantizar el respeto a las etapas y el desarrollo en los procesos administrativos del derecho petición del ciudadano.	Si, funcionarios capacitados en TICS están preparados para garantizar procedimientos administrativos digitales estandarizados, respetando etapas del derecho de petición y asegurado calidad, consistencia y comprensión de normativas en la gestión pública	Funcionarios capacitados en TIC y transformación digital pueden garantizar el respeto a procedimientos administrativos digitales. Implementar servicios eficientes fortalecería el derecho de petición como fundamental para los ciudadanos

	administrativos digitales sobre derecho de petición como derecho fundamental de los ciudadanos, tramitados en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho?			
OBJETIVO ESPECÍFICO 2 Determinar de qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023	Pregunta N°7 ¿De qué <u>manera</u> la adquisición de plataformas digitales adecuadas por la Municipalidad de San Juan de Lurigancho mejoraría el procedimiento digital sobre derecho de petición de los ciudadanos?	La adquisición de plataformas digitales mejorara el procedimiento de derecho de petición mediante acceso fácil, automatización, seguimiento en tiempo real y seguridad, fomentando un ambiente participativo y transparente en la gestión pública.	La adquisición de plataformas digitales permitirá formularios interactivos y sistemas automatizados de notificación, brindando seguimiento efectivo, interfaz accesible y aumentando la transparencia, confianza y participación ciudadana en la Municipalidad	La implementación de una plataforma digital permitiría a los ciudadanos presentar solicitudes y hacer seguimiento en línea, eliminando la necesidad de acudir físicamente a la Municipalidad facilitando el derecho de petición
	Pregunta N°8 ¿De qué manera, la adquisición de plataformas digitales adecuadas por la Municipalidad de San Juan de Lurigancho mejoraría la infraestructura tecnológica y fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos?	La adquisición de plataformas digitales ayudaría o mejoraría lo que es la infraestructura tecnológica y optimizaría el procedimiento administrativo de varias maneras, que sería la modernización en infraestructura, la interoperabilidad, automatización de procesos, adaptación a normativas y cambios.	Las plataformas digitales optimizaran el procedimiento administrativo mediante flujo de trabajo automatizado, reduciendo errores y tiempos de espera. Aumentaran la inclusión, permitiendo mayor acceso a ciudadanos lejanos y facilitando participación	Es esencial mejorar la infraestructura tecnológica antes de desarrollar plataformas digitales. Esto incluye adquirir servidores adecuados o usar servicios en la nube, facilitando la automatización de procedimientos administrativos
	Pregunta N°9 ¿Según su experiencia; que tipo de tecnología debería contar las plataformas digitales de la Municipalidad de san juan de Lurigancho para fortalecer el derecho de petición de los ciudadanos?	Las plataformas deben incluir gestión documental digital, interfaz accesible, autenticación segura, módulo de comunicación, bases de datos descentralizados y herramientas de análisis asegurando el cumplimiento de normativas de accesibilidad y empoderando a ciudadanos.	Las plataformas deben incluir un gestor de contenidos, formularios interactivos, seguimiento de solicitudes, chatbots, y notificaciones por SMS, además de seguridad de datos y conexión con sistemas administrativos para fortalecer el derecho de petición	Las plataformas digitales deben utilizar tecnologías accesibles y seguras, incluyendo inteligencia artificial. es fundamental adoptar tecnologías actualizadas para asegurar la eficacia y protección de la información del ciudadano

Matriz de Registro de datos de la guía de entrevistas dirigidos a ciudadanos de San Juan Lurigancho

Objetivos de la investigación	Preguntas a los entrevistados	Entrevistado 1: Ricardo Jesús Sedano Yzaguirre	Entrevistado 1: Marco Antonio Saldaña Portugal	Entrevistado 1: Marjhory Angelica Chahua Ayala
OBJETIVO GENERAL Determinar la manera en que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho limita el cumplimiento del derecho de petición de los ciudadanos en el periodo 2023	Pregunta N°1 ¿Considera usted que los funcionarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho carecen de competencias digitales suficientes? ¿Qué habilidades digitales deberían de mejorar? ¿Esta situación ha afectado su derecho de petición ?	Los funcionarios de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho carecen de competencias digitales. Esto atrasa el proceso administrativo, afectando directamente el derecho de petición de los ciudadanos.	Si, los funcionarios de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho carecen de competencias digitales. Es necesario mejorar la capacitación para atender a los ciudadanos eficientemente y evitar demoras.	Si, muchos funcionarios de la Municipalidad de San Juan Lurigancho carecen de competencias digitales suficientes, afectando su capacidad para usar herramientas tecnológicas y limitando el derecho de petición de los ciudadanos
	Pregunta N°2 ¿Basado en su experiencia, de qué manera considera usted, que la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos limita o afecta el normal ejercicio de su derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023?	La falta de competencias digitales limita el ejercicio del derecho de petición, generando solicitudes ineficientes. Capacitar a funcionarios es esencial para brindar atención clara y rápida a los ciudadanos	La falta de competencias digitales limita el ejercicio del derecho de petición, ya que el personal no maneja adecuadamente el entorno digital. Se requiere capacitación previa antes de su ingreso.	La falta de competencias digitales limita la comunicación eficiente entre ciudadanos y la administración. Esto crea barreras al acceso de información y compromete la transparencia y eficacia en la gestión pública

	Pregunta N°3 ¿De qué manera considera usted, que la limitación o afectación al normal ejercicio del derecho de petición, a consecuencia de la falta de competencias digitales de los funcionarios públicos, afecta otros de sus derechos? ¿Cuales?	La falta de capacitación digital afecta otros derechos, pues las demoras en atención perjudican a los usuarios. La Municipalidad debe adaptarse a la digitalización contemporánea para mejorar su servicio	La demora en trámites, como la transferencia o pago de arbitrios, afecta otros de los ciudadanos, generando inconvenientes por la falta de capacitación del personal en competencias digitales	La limitación del derecho de petición afecta otros derechos esenciales, como el acceso a la información y la justicia. También obstaculiza la participación ciudadana en decisiones que impactan a la comunidad.
OBJETIVO ESPECÍFICO 1 Determinar de qué forma la implementación de programas de capacitación en TICS a los funcionarios municipales fortalecería el derecho de petición en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023	Pregunta N°4 ¿Piensa Ud. ¿Que la capacitación en tecnología (TICS) a los funcionarios de la Municipalidad San Juan Lurigancho, formarían funcionarios públicos competentes fortaleciendo el ejercicio de su derecho de petición?	La capacitación en TICs a funcionarios de la Municipalidad mejoraría su eficiencia y rapidez, importantes para el servicio. Es esencial que todos los empleados estén bien capacitados y motivados	La capacitación en TICs haría que los funcionarios trabajen eficazmente, agilizando procesos. Documentos escaneados permitirían acceder rápidamente a la información solicitada, a la información solicitada, fortaleciendo así el derecho de petición	La capacitación en TICs para funcionarios de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho formaría empleados competentes, optimizando la atención al público y fortaleciendo el ejercicio del derecho de petición
	Pregunta N°5 ¿Cómo cree que la habilidad de los funcionarios públicos para manejar tecnología afectaría su capacidad para usar procedimientos administrativos en línea y ejercer su derecho a solicitar petición en la Municipalidad?	La habilidad tecnológica de los funcionarios impacta en el desarrollo de procedimientos administrativos. Capacitar a personal con años de experiencia es crucial para evitar retrasos en el ejercicio del derecho de petición	La falta de capacitación afecta significativamente el desarrollo de procedimientos administrativos en línea, causando demoras en la atención al usuario y limitando el ejercicio efectivo del derecho de petición.	Mejorar las habilidades digitales de los funcionarios permitiría gestionar solicitudes de manera eficiente y rápida, facilitando el acceso de ciudadanos a la información y servicios necesarios en línea.
	Pregunta N°6 ¿Cree que, si los funcionarios públicos saben usar bien la tecnología, respetarían su derecho fundamental de pedir información y ayuda en línea en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho?	Funcionarios competentes en tecnología respetarían el derecho de solicitar información. La capacitación es clave para que puedan atender adecuadamente al usuario y proporcionar la información necesaria de forma eficiente	Funcionarios competentes en tecnología facilitarían el acceso a información y asistencia en procedimientos administrativos. Una base de datos completa permitiría resolver problemas pendientes eficientemente, mejorando el servicio al ciudadano.	Funcionarios competentes en tecnología respetarían el derecho de los ciudadanos a solicitar información y ayuda. Estarían mejor equipados para ofrecer un servicio eficiente y garantizar la accesibilidad a la administración.
OBJETIVO ESPECÍFICO 2 Determinar de qué manera la adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición de los ciudadanos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2023	Pregunta N°7 ¿Cree usted, que una mejor plataforma digital adecuada le facilitaría el acceso y trámite en los procedimientos administrativos virtuales con la municipalidad de san juan de Lurigancho?	Una plataforma virtual facilitaría el acceso y el trámite de procedimientos administrativos, permitiendo que los ciudadanos en San Juan de Lurigancho obtengan información más fácilmente mediante asesoría adecuada.	Una plataforma digital optima facilitaría el acceso y los trámites administrativos al proporcionar una base de datos centralizada, permitiendo extraer fácilmente la información solicitada por los ciudadanos.	Si, una plataforma digital optima facilitaría significativamente el acceso y trámites administrativos en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, promoviendo la transparencia y eficacia en la gestión pública
	Pregunta N°8 ¿A su criterio, que características debería tener la plataforma digital de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, para que le permita a usted fortalecer el ejercicio del su derecho de petición, como derecho fundamental?	La plataforma digital debería incluir pantallas táctiles, acceso con código y visualización del estado de cuenta, evitando largas colas y proporcionando información rápida y eficiente a los ciudadanos.	Las plataformas deberían digitalizar toda la información histórica, permitiendo rápido acceso a tramites anteriores. Esto evitaría demoras en la búsqueda de archivos y mejoraría la eficiencia de los procesos.	La plataforma digital debería tener una interfaz intuitiva, un sistema de seguimiento de solicitudes en tiempo real, un catálogo claro e servicios y soporte técnico, garantizando la protección de datos personales.
	Pregunta N°9 ¿De qué manera cree usted que la adquisición de plataformas digitales adecuadas fortalecería su derecho de petición, así como el derecho a recibir una respuesta adecuada y oportuna por parte de los funcionarios de la Municipalidad San Juan Lurigancho?	La implementación de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición, permitiendo a los usuarios acceder a información relevante, como estado de cuenta, mediante su número de contribuyente de manera rápida y sincronizada.	La adquisición de plataformas digitales adecuadas fortalecería el derecho de petición al permitir respuestas rápidas y precisas, se necesitaría una especialista para implementar un sistema que integre información de diversas Municipalidades.	La adquisición de plataformas digitales fortalecería el derecho de petición al simplificar los trámites, permitir respuestas rápidas y automáticas, y facilitar el seguimiento de solicitudes aumentando transparencia y confianza de la administración pública

Anexo 5. Informe de Turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
tesis wiener Thea Final 5- REPORTE TUR NITIN 7.docx	RUBEN THEA
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
20870 Words	127896 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
80 Pages	158.2KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
May 6, 2025 6:31 PM EDT	May 6, 2025 6:32 PM EDT
<p>● 16% de similitud general</p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12% Base de datos de Internet • Base de datos de Crossref • 12% Base de datos de trabajos entregados • 5% Base de datos de publicaciones • Base de datos de contenido publicado de Crossref <p>● Excluir del Reporte de Similitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material bibliográfico • Material citado • Coincidencia baja (menos de 8 palabras) 	

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
3	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-22 Submitted works	<1%
4	www5.diputados.gob.mx Internet	<1%
5	Institucion Universitaria Politecnico Grancolombiano on 2015-09-07 Submitted works	<1%
6	Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-31 Submitted works	<1%
7	Universidad Internacional de la Rioja on 2024-07-18 Submitted works	<1%
8	munisjl.gob.pe Internet	<1%