



RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán, 18 FEB. 2022

VISTO:

El Expediente N° 00123-2022, que contiene el Informe N° 012-2022-UPE-HH, emitido por la Unidad de Planeamiento; y

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 129° literal g) del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobado por el Decreto Supremo N°008-2017-SA, establece las funciones de los Hospitales según su complejidad; sobre *"Desarrollar los procesos técnicos de los Sistemas Administrativos a su cargo con eficiencia"*

Que, el numeral 72.2 del artículo 72 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos;

Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, señala que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley de N°2780, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N°021-2019- JUS, tiene por finalidad promover la transparencia de los actos Estatales y regula derechos fundamentales del acceso a la información consagrada en el numeral 5 de artículo 2 de la Constitución Política del Perú:

Que, mediante Resolución Ministerial N°826-2021-MINSA se aprobó las "Normas para la Elaboración de Documentos normativos del Ministerio de Salud con el objetivo de establecer las disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los Documentos Normativos, que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectoras. Asimismo, establecer la aplicación de etapas estandarizadas, transparentes y explícitas para la emisión de los Documentos Normativos del Ministerio de Salud y brindar a las instancias proponentes, de la regulación del Ministerio de Salud una herramienta que facilite el desarrollo de sus funciones normativas;

Que, mediante Resolución Directoral N°204-2019-D-HH/MINSA se aprueba la Directiva Administrativa N°04-HH-MINSA/2019/AOR-UPE V.01 "Lineamiento para formulación, aprobación de Directivas en el Hospital de Huaycán", que establece en el numeral 6.1.5 el contenido de los expedientes , los cuales son : a) El documento será suscrito por el responsable del área proponente, b) El informe que sustente la necesidad de aprobación de la directiva, c) El proyecto de directiva, visado por el jefe del área proponente y por las áreas involucradas, de corresponder, d) Los documentos de los literales b y c en versión digital se enviarán vía correo electrónico al Área de Organización.

Que, mediante Informe N° 012-2022-APE-UAD-HH/MINSA, emitido por la Unidad de Planeamiento donde eleva a la Dirección del Hospital de Huaycán la propuesta y aprobación mediante acto resolutorio del Proyecto "Directiva para la atención de quejas por defectos de tramitación del Hospital de Huaycán" el mismo que tiene como objetivo regular la atención de la queja por defecto de tramitación presentadas por los administrados en el marco de los procedimientos administrativos del Hospital de Huaycán, asimismo cuya finalidad es optimizar la atención a las quejas que presentan los administrativos, procurando que se subsane el vicio detectado ya que el procedimiento continúe con arreglo a las normas correspondientes;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán, en cuyo Artículo 11° Inc. b) y c), se establece las atribuciones y responsabilidades del Director, siendo esta la de organizar el funcionamiento del Hospital para el logro de sus objetivos y expedir resoluciones directorales en los asuntos de su competencia;

Que, con el propósito de proseguir las acciones y procedimiento administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuesto, resulta pertinente atender lo solicitado por la Unidad de Planeamiento, aprobando el Proyecto "Directiva para Atención de Quejas por Defectos de Tramitación del Hospital de Huaycán"



Contando con la visación de la Unidad de Planeamiento Estratégico y del Área de Asesoría Legal;

De conformidad con lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital de Huaycán, Resolución Ministerial N° 1229-2021/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR la "Directiva Administrativa N° 002-HH-MINSA/2022/ETGC V.01 denominado "Directiva para la Atención de Quejas por Defectos de Tramitación del Hospital de Huaycán", el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. - PUBLICAR la presente Resolución Directoral en el portal institucional del Hospital de Huaycán.

ARTÍCULO TERCERO. - NOTIFICAR la presente Resolución Directoral a las instancias administrativas que corresponde para su cumplimiento.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE HUAYCÁN
Dr. MAYCOLL BALDEÓN CRUZADO
C.M.P. N° 75391
DIRECTOR

MLBC/maac
(.) Dirección.
(.) A. Legal.
(.) U. Planeamiento.
(.) A. Comunicaciones
(.) Archivo

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 02 -HH-MINSA/2022/ETGC-D V.01

DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN

I. OBJETIVO

Regular la atención de la queja por defectos de tramitación presentadas por los administrados en el marco de los procedimientos administrativos del Hospital de Huaycán, en adelante HH.

II. FINALIDAD

Optimizar la atención a las quejas que presentan los administrativos, procurando que se subsane el vicio detectado y que el procedimiento continúe con arreglo a las normas correspondientes.

III. ALCANCE:

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de obligatorio cumplimiento por los servidores del HH, independientemente de su régimen laboral o contractual que les corresponda.

IV. BASE LEGAL

- 4.1. Constitución Política del Perú.
- 4.2. Ley N°30057, Ley del Servicio Civil
- 4.3. Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- 4.4. Decreto Legislativo 276, Ley de Bases de la Carrera Pública.
- 4.5. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, Reglamento General de la Ley del Servicio Civil
- 4.6. Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General y sus modificaciones.
- 4.7. Decreto Supremo N°008-2017-SA, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y sus modificatorias.
- 4.8. Decreto Supremo N°004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- 4.9. Resolución Ministerial N°190-2004-MINSA, Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Definiciones:

- a. **Administrado.-** Persona natural o jurídica que acude al hospital a solicitar alguno de los servicios brindados por las Entidades mencionadas, en ejercicio de los derechos que les corresponden como administrados.
- b. **Queja por defecto de tramitación:** Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el usuario, sobre defectos de tramitación de sus peticiones presentadas, las cuales se encuentran reguladas por el artículo 158° de la Ley 27444. La queja por defecto de tramitación es un remedio procesal, por lo tanto no posee la naturaleza de recurso administrativo.



- c. **Superior Jerárquico:** Jefe inmediato superior del servidor público quejado encargado de resolver la queja formulada.
 - d. **Servidor Público Quejado:** Persona que realiza labores directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones de su cargo.
- 5.2. La queja por defecto de tramitación es el remedio procesal que busca subsanar los vicios que afectan los derechos o intereses de los administrados y que se encuentran relacionados con la conducción y ordenamiento del procedimiento administrativo. A través de la queja no se impugnan actos administrativos.
- 5.3. Los administrados pueden presentar queja por los defectos suscitados durante la tramitación de medidas administrativas y procedimientos sancionadores, a fin de lograr su oportuna subsanación.
- 5.4. De manera enunciativa, constituyen medidas administrativas las siguientes:
- a. Mandato de carácter particular;
 - b. Medida preventiva;
 - c. Requerimiento de actualización de Instrumento de Gestión Hospitalaria;
 - d. Medida cautelar; y,
 - e. Medida correctiva.
- 5.5. En ningún caso, la presentación de la queja suspenderá la tramitación del procedimiento administrativo.



VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

6.1. Supuestos para la interposición de la queja:

6.4.1. Los casos cuando la autoridad administrativa que tramita el procedimiento incurra en alguna de las siguientes causales:

- a. Paralización injustificada del procedimiento;
- b. Incumplimiento de los plazos establecidos;
- c. Incumplimiento de los deberes funcionales;
- d. Omisión de los trámites;
- e. Denegatoria de un recurso de impugnación;
- f. Denegatoria de acceso al expediente; u,
- g. Otros defectos de trámite en el procedimiento.

6.4.2. El presupuesto para la procedencia de la queja por defecto de tramitación es la persistencia del defecto alegado y, por tanto, la posibilidad real de que sea subsanada dentro del procedimiento administrativo.

6.2. De la oportunidad

6.2.1. La queja por defecto de tramitación puede presentarse en cualquier etapa del procedimiento administrativo, hasta antes de que se emita resolución final en la instancia respectiva, a fin de que se logre su oportuna subsanación.

6.2.2. El límite temporal señalado en el Numeral 6.2.1. precedente no opera para los siguientes defectos de trámite ocurridos con posterioridad a la emisión de la resolución final de la instancia respectiva:

- a. La notificación defectuosa de la resolución;
- b. La denegatoria de recursos;
- c. La demora en la concesión de una apelación;
- d. La omisión o el retraso en la elevación del expediente a la Sala competente; u,
- e. Otros defectos de trámite similares.

6.3. De la evaluación de la queja

6.3.1. La queja se presentara ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, citándose el deber infringido y la norma que lo exige.

6.3.2. La autoridad administrativa competente para resolver la queja analizara su contenido y lo deriva en el mismo día al quejado para que tome conocimiento y elabore su informe de descargos, en el plazo máximo de un (1) día hábil de haberlo solicitado. La autoridad administrativa competente podrá solicitar que, en el mismo plazo, se remita la copia del expediente o de las piezas procesales relativas al procedimiento sobre el cual se ha presentado la queja.

6.3.3. Transcurrido el plazo para remitir el descargo respectivo, la autoridad administrativa competente, con o sin el informe de descargos, emitirá pronunciamiento sobre la queja, en un plazo máximo de un (1) día hábil.

6.3.4. La autoridad que resuelve la queja podrá disponer motivadamente que otro funcionario de similar jerarquía al quejado conozca del asunto.

6.3.5. La facultad otorgada a la autoridad competente para resolver la queja no implica un juzgamiento sobre el fondo de la materia discutida en el procedimiento administrativo.

6.3.6. La ausencia de un plazo legal para la realización de un determinado acto en el procedimiento no impide que la autoridad competente para resolver la queja evalúe la demora del funcionario u órgano cuestionado. Para ello se tendrá en cuenta la razonabilidad del tiempo transcurrido y las circunstancias de cada caso. En ningún supuesto, dicho tiempo puede ser mayor al legalmente establecido para la culminación del procedimiento administrativo.

6.3.7. La resolución mediante la cual se resuelve la queja será notificada dentro de los de tres (3) días hábiles de ser emitida. Contra dicha resolución no procede la interposición de recurso impugnativo alguno.

6.4. Medidas correctivas y responsabilidad administrativa

6.4.1. En caso se declare fundada la queja, la autoridad competente deberá dictar las medidas correctivas pertinentes para subsanar el defecto en la tramitación a fin de impulsar el procedimiento, así como dispondrá el inicio de las actuaciones necesarias contra el funcionario quejado para determinar la responsabilidad administrativa a que hubiere lugar.



6.5. Comunicación

6.5.1. El pronunciamiento sobre la queja será notificado al domicilio que consigne el usuario a través de Trámite documentario o a su correo electrónico, en caso se haya señalado éste último. No obstante el responsable de Gestión de la Calidad podrá comunicarse vía telefónica con el quejoso a fin de comunicarle que se le ha dado respuesta a la queja interpuesta.

6.6. Registro de las quejas

6.6.1. El Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad deberá llevar el registro (manual y/o virtual) de las quejas que presenten los administrados; dichos registros, deberán contener Nombres y Apellidos del quejoso, materia de la queja, fecha y número de ingreso (Expediente), área involucrada, nombre del servidor o funcionario público quejado, fecha de respuesta y de su notificación.

6.6.2. Con el objeto de que se mantenga actualizado el Registro de quejas, las áreas involucradas que hayan resuelto las quejas interpuestas deberán comunicar al Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad las respuestas emitidas y la fecha en que el quejoso tomo conocimiento de la respuesta.

6.7. De la difusión

6.7.1. El Hospital a través de la colocación de afiches o mediante el uso de cartillas de orientación y el portal Web de la entidad, deberá efectuar la difusión sobre:

- a. El procedimiento para la presentación de la queja por defecto de tramitación.
- b. Los requisitos para su presentación.
- c. Modelo de formulario de presentación de la queja.
- d. Cuadro de diferencias entre quejas, denuncias y reclamos.

VII. RESPONSABILIDAD

7.1. Los responsables de los órganos y unidades orgánicas del HH, deberán velar por el cumplimiento de la presente directiva, en marco de sus competencias y funciones.

7.2. El Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad deberá llevar el registro (manual y/o virtual) de las quejas que presenten los usuarios. Además, deberán difundir mediante afiches o cartillas de orientación y el portal Web de la entidad.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1. El Director del Hospital basado en el registro de quejas presentadas promoverá reuniones con las áreas más quejadas, a fin de detectar los nudos críticos que obstaculizan la celeridad de los procesos que brinda el Hospital y proponer soluciones o mejoras.

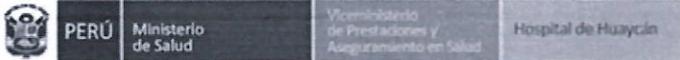


IX. ANEXOS

- Anexo N°01: Formulario físico para la presentación de queja por defecto de tramitación
- Anexo N°02: Formulario electrónico para la presentación de queja por defecto de tramitación
- Anexo N°03: Folleto de queja por defecto de tramitación
- Anexo N°04: Cuadro de diferencias entre quejas, denuncias y reclamos
- Anexo N°05: Cartillas de orientación



Anexo N°01



FORMULARIO FÍSICO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

N° de Queja

Fecha

I. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres

Documento de Identidad

Telefono

Correo electronico

Domicilio

Distrito

Provincia

Departamento

I. INDICACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA

Referencia sobre el expediente que motiva la queja (numero o código de documento por ejemplo)

Motivo de Queja

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Paralización injustificada del procedimiento | <input type="checkbox"/> Denegatoria de un recurso de impugnación |
| <input type="checkbox"/> Incumplimiento de los plazos establecidos | <input type="checkbox"/> Denegatoria de acceso al expediente |
| <input type="checkbox"/> Incumplimiento de los deberes funcionales | <input type="checkbox"/> Otros defectos de trámite en el procedimiento |
| <input type="checkbox"/> Omisión de los trámites | |

Detalle de la queja

Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico:

Si

No



Firma

Huella



ANTES DE REGISTRAR TU QUEJA, DEBERÍAS SABER QUE:

1

Reclamo

Es la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio brindado por nuestra institución en el ejercicio de su función administrativa

2

Queja por defecto de tramitación

Es la manifestación de disconformidad efectuada por el administrado sobre defectos de tramitación relacionados al curso normal de un procedimiento.

3

Denuncia

Es la comunicación que efectúa un ciudadano, respecto de los hechos que pueden constituir una posible infracción





FORMULARIO ELECTRONICO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

N° de Queja

Fecha

I. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres

Documento de Identidad

Telefono

Correo electronico

Domicilio

Distrito

Provincia

Departamento

I. INDICACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA

Referencia sobre el expediente que motiva la queja (numero o código de documento por ejemplo)

Motivo de Queja

- Paralización injustificada del procedimiento
- Incumplimiento de los plazos establecidos
- Incumplimiento de los deberes funcionales
- Omisión de los trámites

- Denegatoria de un recurso de impugnación
- Denegatoria de acceso al expediente
- Otros defectos de trámite en el procedimiento

Detalle de la queja

Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico:

Si

No

La recepción de quejas, sea de forma electrónica o física, se realiza en el horario de mesa de partes a nivel nacional (lunes a viernes de 08:00 a.m. hasta las 04:30 p.m.); pasado este horario o en días distintos, la queja será ingresada, pero se tendrá por presentada a partir del día hábil siguiente.

ENVIAR

CANCELAR





¿Cómo voy a conocer el resultado de mi queja?

El resultado de la queja será notificado al domicilio que consigne el administrado. Si la queja es declarada fundada por el superior jerárquico, se dictarán las medidas correspondientes respecto del procedimiento y se dispondrá las acciones necesarias referidas a la determinación de los responsables.

Presentación de quejas por defectos de tramitación vía portal del Hospital

Formulario para presentación de queja por defecto de tramitación

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

No Sí

N° de Queja: Fecha:

Nombre y Apellido:

Domicilio:

Correo Electrónico:

Celular:

E-mail:

Institución de la queja:

INDICACIONES DE LA QUEJA PRESENTADA
 Indicar una o más razones que justifiquen la queja.
 Presente y colóquese el comentario por escrito.

Percepción irregular de los servicios
 Insatisfacción de los planes institucionales
 Insatisfacción de los servicios
 Quejas de los usuarios

Medios de Queja
 Mediante el sistema de quejas
 Mediante el correo electrónico
 Mediante el teléfono

Fecha de la queja:

Deseo ser notificado acerca de los avances de mi queja: Sí No

Firma:



Av. José Carlos Mariátegui S/N Zona "B"
Huaycán - Ate

371-6049 / 371-6797 / 371-5530

<http://www.hospitalhuaycan.gob.pe/>

QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN



Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad

Artículo 158 de la Ley N°27444
Ley de Procedimiento Administrativo General



¿Qué es una queja por defecto de tramitación?

Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el usuario y/o administrado sobre efectos de tramitación establecidos en el artículo 158 de la Ley del Procedimiento Administrativo General. No están comprometidas las quejas relacionadas con los procedimientos tributarios, los cuales se atienden conforme a lo dispuesto en las normas especiales. Es un remedio procesal y su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso administrativo (apelación y reconsideración), ni realiza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.

¿En que casos es aplicable una queja por defectos de tramitación?

El administrado puede formular queja contra los defectos de tramitación, en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del procedimiento.

¿La queja por defectos de tramitación puede ser tramitada como un reclamo en el libro de Reclamaciones?

No. El Reclamo es la insatisfacción o disconformidad del administrado y/o usuario respecto a un servicio de atención brindado por el Hospital de Huaycan que se consigna en la Hoja de Reclamaciones.

¿Cuáles son los costos por derecho de tramitación que debo asumir al presentar mi queja?

Los trámites de las quejas que se formulan ante los órganos o unidades orgánicas competentes son GRATUITOS, no se debe efectuar pago por tasa o derecho de tramitación, ni costo de formulario.

¿Cómo presento mi queja?

Puede hacerlo en forma presencial, acercándose y presentado su escrito en Trámite documentario o mediante nuestro Portal Institucional (<http://www.hospitalhuaycan.gob.pe/>) a través del Formulario Electrónico de Queja.

¿Qué requisitos tiene la presentación de la queja?

Toda queja debe contener la información siguiente:

- ⇒ Nombres y apellidos
- ⇒ Numero de documento de identidad
- ⇒ Domicilio
- ⇒ Correo electrónico (opcional)
- ⇒ Teléfono
- ⇒ indicación clara y precisa de la queja
- ⇒ Firma o huella digital (en el formulario físico)
- ⇒ De considerar necesario puede acompañar los documentos que sustenten la queja
- ⇒ No se requiere firma de abogado



Anexo N°04

LAS DIFERENCIAS A CONSIDERAR		
Denuncia Administrativa art. 105, Ley N° 27444	Queja administrativa, artículo 158 de la Ley 27444	Reclamo administrativo, Artículo 2 del D.S 042-2011-PCM
Es un acto por el cual se pone en conocimiento de la autoridad algún hecho contrario al ordenamiento jurídico.	Es un acto por el cual los administrados pueden contestar los defectos de tramitación incurridos en un acto administrativo concreto.	Es el acto por el cual los usuarios pueden expresar su insatisfacción frente a los distintos servicios brindados por la Entidad.
Es un procedimiento de oficio	Es un procedimiento que se presenta a petición de parte.	Se presenta como un mecanismo de participación ciudadana.
Se presenta porque el servidor o funcionario público afecta el interés público	Se presenta porque se afecta el derecho al debido procedimiento administrativo	Se presenta porque se afecta la calidad en el servicio de atención al ciudadano.
El denunciante no requiere sustentar afectación inmediata, derecho lesionado o interés legítimo.	El quejoso debe fundamentar interés personal	El reclamante debe expresar el motivo de la insatisfacción del servicio brindado
Se comunica a la autoridad alguna situación administrativa no ajustada a derecho	Se dirige contra la conducta del servidor o funcionario público por el defecto en la tramitación del expediente.	Los reclamantes expresan su insatisfacción con el servicio brindado en el ejercicio de la función pública
No tiene plazo, se aplica las reglas del plazo razonable	Plazo máximo de tres (03) días	Plazo máximo de 30 días, conlleva responsabilidad administrativa
El resultado debe ser motivado y comunicado al denunciante.	Debe ser comunicado al quejoso por escrito	Debe ser resuelto y comunicado al reclamante.



Anexo N°05



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Asesoramiento en Salud

Hospital de Huaycán

QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN

Es un mecanismo para mostrar disconformidad o insatisfacción; se presentan cuando usted es parte de un procedimiento administrativo del Hospital de Huaycán y ocurren problemas de tramitación de dicho procedimiento a causa del accionar de los funcionarios o servidores encargados, tales como:

1 Paralización y demora

2 Omisión de tramites

3 Incumplimiento de deberes
funcionales

Por ejemplo, cuando el Hospital de Huaycán incumple el plazo que establece la norma para la tramitación de un procedimiento administrativo.

¿Cómo presento mi queja?



Vía Física

Descargar formulario
físico **Aquí**



Vía Virtual

Llenar formulario
virtual **Aquí**

Las quejas por defectos de tramitación deberán ser resueltas en su plazo máximo de tres (3) días hábiles

