



Resolución Ministerial

Lima, 25 de Julio del 2007

Visto, el Expediente N° 07-020895-001 que contiene la propuesta de la Defensoría de la Salud y Transparencia, solicitando la aprobación de la **DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, SUGERENCIAS, QUEJAS, SOLICITUDES DE INTERPOSICIÓN DE BUENOS OFICIOS Y CONSEJERIA EN LA DEFENSORÍA DE LA SALUD Y TRANSPARENCIA DEL MINISTERIO DE SALUD**; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Ministerio de Salud como órgano rector del Sector Salud conduce, regula y promueve la intervención del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud, con la finalidad de lograr el desarrollo de la persona humana, a través de la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona;

Que, los Lineamientos de Política Sectorial para el período 2002-2012, aprobados por Resolución Suprema N° 014-2002-SA, incluye entre otros aspectos, que se promoverá el protagonismo de usuarios y prestadores en forma conjunta; ejerciendo sus derechos y cumpliendo sus responsabilidades como forma de garantizar una adecuada interacción entre la oferta y la demanda de servicios de salud;

Que, dentro de dicho contexto, mediante Resolución Ministerial N° 1216-2003-SAMINSA, se aprobó la Directiva N° 027-MINSA-V.01 - Normas que regulan el procedimiento de atención y trámite de las quejas, sugerencias, consultas e interposiciones de buenos oficios en la Oficina de Transparencia y Defensoría de la Salud;

Que, mediante Decreto Supremo N° 023-2005-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, se estableció la inclusión de la Defensoría de la Salud y Transparencia como órgano dependiente de la Alta Dirección del Ministerio de Salud, responsable de la protección y defensa de los derechos en salud, siendo sus funciones las de intervenir de oficio o a solicitud de parte en los hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho a la salud de la persona, la familia y la comunidad, así como en los hechos o actos que atenten contra la ética y transparencia en la gestión administrativa del Ministerio de Salud;



Vallejos S.



J. Calderón Y.



Mogly García B.



V. Zurbaran A.

Que, asimismo, mediante Decreto Supremo N° 028-2007-PCM se dictaron disposiciones a fin de promover la puntualidad como práctica habitual en todas las entidades de la Administración Pública, correspondiendo a la Defensoría de la Salud y Transparencia recibir las quejas vinculadas al incumplimiento de las normas relativas a la puntualidad.

Que, en dicho orden de ideas, se hace necesario actualizar la norma que regula el procedimiento para la atención de consultas, sugerencias, quejas, solicitudes de interposición de buenos oficios y consejería en la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud, que conlleven a la mejora de la calidad en la atención de salud y la adopción de las medidas preventivas y correctivas del caso;

Estando a lo propuesto por la Defensoría de la Salud y Transparencia;

Con las visaciones del Viceministro de Salud, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y del Director General de la Defensoría de la Salud y Transparencia; y,

De conformidad con lo previsto en el literal l) del artículo 8° de la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva Administrativa N° *118*-Minsa/DST-V.02, DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, SUGERENCIAS, QUEJAS, SOLICITUDES DE INTERPOSICIÓN DE BUENOS OFICIOS Y CONSEJERIA EN LA DEFENSORIA DE LA SALUD Y TRANSPARENCIA DEL MINISTERIO DE SALUD; que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Encargar a la Oficina General de Comunicaciones la publicación de la presente Directiva en el Portal del Ministerio de Salud.

Artículo 3°.- Dejar sin efecto la Resolución Ministerial N° 1216-2003-SA/DM.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

CARLOS VALLEJOS SOLOGUREN
Ministro de Salud



J. Calderón Y.



Magly García B.



V. Zumaran A.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, SUGERENCIAS, QUEJAS, SOLICITUDES DE INTERPOSICIÓN DE BUENOS OFICIOS Y CONSEJERIA EN LA DEFENSORIA DE LA SALUD Y TRANSPARENCIA DEL MINISTERIO DE SALUD

I.- FINALIDAD



Vallejos S.

Establecer una relación fluida y satisfactoria entre la ciudadanía y el Ministerio de Salud, en el ejercicio de sus derechos a la salud, de acceso a atenciones de calidad y de acceso a la información.

II.- OBJETIVOS



J. Calderón Y.

2.1 Definir los principios que rigen la atención de las consultas, sugerencias, quejas, solicitudes de interposición de buenos oficios y consejería ante la Defensoría de la Salud y Transparencia (DST).

2.2 Regular el procedimiento para la presentación y trámite de las consultas, sugerencias, quejas, solicitudes de interposición de buenos oficios y consejería ante la Defensoría de la Salud y Transparencia.



Mogly García B.

2.3 Establecer los mecanismos para el registro, sistematización y difusión de la información para contribuir a que los servicios que brindan los establecimientos de salud del Ministerio de Salud sean accesibles, aceptables y de buena calidad; así como coadyuvar en el mejoramiento de la gestión administrativa del Ministerio de Salud.

2.4 Promover la cultura de la puntualidad como deber ciudadano esencial y valor fundamental de respeto a los demás para contribuir a la mejora de la calidad de los servicios de salud, así como la gestión administrativa del Ministerio de Salud.



III.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva Administrativa son de aplicación para los Órganos y Unidades Orgánicas del Ministerio de Salud y sus Órganos Desconcentrados, así como también para sus Organismos Públicos Descentralizados.

Asimismo, las disposiciones contenidas en la presente Directiva Administrativa podrán servir como marco referencial para las Defensorías de la Salud y Transparencia que se vayan creando dentro del proceso de descentralización de las funciones del Sector Salud.



V. Zumaran A.

IV.- BASE LEGAL

- a) Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- b) Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.
- c) Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- d) Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- e) Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- f) Ley N° 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales.
- g) Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 118 -Minsa/DST-V.02
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS,
SUGERENCIAS, QUEJAS, SOLICITUDES DE INTERPOSICIÓN DE BUENOS OFICIOS Y CONSEJERÍA EN LA DEFENSORÍA
DE LA SALUD Y TRANSPARENCIA DEL MINISTERIO DE SALUD

- h) Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- i) Decreto Supremo N° 023-2005-SA, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y sus modificatorias.
- j) Resolución Ministerial N° 825-2005/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 070-MINSA/OGC-V.01, "Directiva que establece el Procedimiento de Atención de Solicitudes sobre Acceso a la Información Pública".
- k) Resolución Ministerial N° 687-2006/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 094-MINSA/OGC-V.01, "Directiva Administrativa Para la Publicación y Actualización de Información en el Portal del Ministerio de Salud".
- l) Resolución Ministerial N° 1201-2006/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 105-MINSA/SG.V.01 "Directiva Administrativa para la Clasificación de la Información del Ministerio de Salud".
- m) Decreto Supremo N° 028-2007-PCM, dictan disposiciones a fin de promover la puntualidad como práctica habitual en todas las entidades de la Administración Pública.



Vallejos S.



Calderón Y.



Magly García B.



V. Zumaran A.

V.- DISPOSICIONES GENERALES

5.1 PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ATENCIÓN EN LA DEFENSORÍA DE LA SALUD Y TRANSPARENCIA

- a) **Principio de protección.**- Todos los actos y procedimientos de la DST deben garantizar la protección del Derecho a la Salud de la persona, la familia y la comunidad.
- b) **Principio de eficacia.**- Las intervenciones de la DST tienen por finalidad resolver los casos que lleguen a su conocimiento, garantizando de esta forma la protección del Derecho a la Salud de la persona, la familia y la comunidad.
- c) **Principio de inmediatez.**- Se debe procurar la más amplia y constante intervención directa entre la DST y el público usuario, para de esta forma garantizar la satisfacción del servicio brindado al mismo.
- d) **Principio de celeridad.**- Se debe garantizar la más rápida y oportuna actuación por parte de la DST en la atención de los/las usuarios(as).

5.2 DEFINICIONES

- 5.2.1.- **Consulta.**- Es cualquier pregunta formulada por el/la ciudadano(a) sobre las atenciones y servicios de salud que presta el Ministerio de Salud.
- 5.2.2.- **Sugerencia.**- Es todo aporte o iniciativa que no suponga una reclamación, formulada por la ciudadanía en forma individual o colectiva, a fin de contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos en Salud.
- 5.2.3.- **Queja.**- Es el reclamo de el/la ciudadano(a) ante posibles casos de ejercicio irregular, arbitrario o negligente de funciones, que vulneren o pudieran vulnerar los derechos a la salud de la persona, la familia o la comunidad.

5.2.4.- **Interposición de Buenos Oficios (IBOS).**- Intervención que efectúa la DST en aquellos casos que requieran apoyo social.



Vallejos S.

5.2.5.- **Consejería.**- Es un proceso de diálogo e interacción entre el profesional especializado y los/las ciudadanos(as) que van en busca de un consejo o tienen una inquietud sobre un tema de salud, y que proporciona elementos para la toma de decisiones por parte del interesado.



J. Calderón Y.

5.2.6.- **INFOSALUD.**- Área dependiente de la DST que conduce la Línea Telefónica Gratuita de Consejería del MINSAL, en temas relacionados a salud integral e información institucional, generando mediante el registro de dichos pedidos de consejería, información relevante sobre las demandas informativas de la población; además, brinda apoyo en campañas de salud, situaciones de epidemias, emergencias y/o desastres; asimismo, deriva las consultas, sugerencias, quejas y solicitudes de interposición de buenos oficios al Área Defensorial de la DST.

5.3 NATURALEZA DE LA ATENCIÓN CIUDADANA EN LA DEFENSORÍA DE LA SALUD Y TRANSPARENCIA



Magly García B.

Las consultas, sugerencias, quejas y solicitudes de interposición de buenos oficios formuladas al amparo de la presente Directiva Administrativa en ningún caso se les considerará como recurso administrativo, procedimiento administrativo o procedimiento administrativo sancionador, ni será de aplicación el artículo 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, referido a la queja por defectos en la tramitación de un procedimiento administrativo.



V. Zumarán A.

La formulación por parte de la ciudadanía de consultas, sugerencias, quejas, solicitudes de interposición de buenos oficios, pedidos de consejería, así como las intervenciones de oficio por parte de la DST, buscan mejorar los servicios y la gestión del Ministerio de Salud, sus Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos Descentralizados. Asimismo, la informatización de éstas, mediante el Sistema de Atención de Quejas, IBOS, Sugerencias y Consultas de la DST, y el Sistema de Registro de Información de INFOSALUD, brindan datos estadísticos que sirven para la toma de decisiones por parte del Ministerio de Salud y demás instancias comprometidas.

Las respuestas y los informes sobre las consultas, sugerencias, quejas e interposición de buenos oficios que emitan los Órganos y Unidades Orgánicas del Ministerio de Salud y sus Órganos Desconcentrados, así como sus Organismos Públicos Descentralizados, serán irrecurribles al no tratarse de actos administrativos, ni implican precedente de observancia obligatoria.

VI.- DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1.- Formas de presentación de las Consultas, Sugerencias, Quejas, Solicitudes de Interposición de Buenos Oficios y Consejería ante la DST del Ministerio de Salud:

6.1.1 Verbal:

- a) **Telefónica.**- A través de la Central Telefónica del MINSAL o la línea gratuita de INFOSALUD.

- b) **Directa.**- Cuando el/la ciudadano(a) acude personalmente ante la oficina de la DST, en donde se llenará la ficha de registro respectiva.



6.1.2 Escrita:

- a) **Trámite Documentario.**- Se recibirán los escritos en la Mesa de Partes de la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Salud.
- b) **Correo Electrónico.**- Se podrán formular también vía correo electrónico a las siguientes direcciones: infosalud@minsa.gob.pe y transparencia@minsa.gob.pe.



6.1.3 Registro de Consultas, Sugerencias, Quejas, Solicitudes de Interposición de Buenos Oficios y Consejería

Toda consulta, sugerencia, queja y solicitud de interposición de buenos oficios presentada, deberá ser registrada en el Sistema de Atención de Quejas, IBOS, Sugerencias y Consultas de la DST.

Todo pedido de consejería será registrado en el Sistema de Registro de Información de INFOSALUD.

6.2.- Requisitos de admisibilidad para el trámite de las Consultas, Sugerencias, Quejas y Solicitudes de Interposición de Buenos Oficios ante la DST:

Las consultas, sugerencias, quejas y solicitudes de interposición de buenos oficios presentadas ante la DST, deberán contener los siguientes requisitos mínimos sin los cuales no serán admitidas:

- a) Datos de identificación de el/la recurrente y/o de su representado(a), de ser el caso: Nombres y Apellidos, Número de DNI, Domicilio, Teléfono y/o Correo Electrónico si los tuviera. En caso de presentación por escrito, además, la firma o huella digital si el recurrente no supiera firmar o tenga impedimento para ello.
- b) Formulación clara de la materia objeto de la consulta, sugerencia, solicitud de interposición de buenos oficios y queja, señalando para ésta última, la forma, fecha, lugar de la irregularidad materia de la misma y el nombre de los/las presuntos(as) autores(as) o partícipes del hecho, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.
- c) La materia objeto de la consulta, sugerencia, queja o solicitud de interposición de buenos oficios, debe ser de competencia del Ministerio de Salud.

6.2.1.- En caso de no reunir estos requisitos, se comunicará al recurrente las omisiones incurridas para su subsanación en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas. En caso de no subsanarse en el plazo indicado, se dará por no presentada la solicitud, archivándose la misma, notificando al recurrente. La declaración de inadmisibilidad no será materia de impugnación alguna.

6.2.2.- Si de la tramitación de la solicitud se determina que la DST no es competente para conocer el hecho de acuerdo al proceso de descentralización de funciones del Sector Salud, se remitirá la misma al órgano correspondiente, poniendo en conocimiento del hecho al recurrente.



6.3.- Procedimiento para la atención de Consultas y Sugerencias:

La atención de las consultas y sugerencias seguirán las siguientes etapas:

1ra. Etapa: Recepción y Calificación.- La DST admitirá a trámite la consulta o sugerencia siempre que ésta cumpla con los requisitos establecidos en el numeral 6.2, caso contrario, procederá de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2.1 de la presente Directiva Administrativa.

2da. Etapa: Respuesta.- Una vez admitida a trámite, la consulta o sugerencia será derivada a la dependencia competente, debiendo ésta responder a el/la recurrente en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles, señalando expresamente la absolución de la consulta, así como, la viabilidad o no de la sugerencia; dicha respuesta se hará con conocimiento a la DST. Atendiendo a la complejidad del caso, dicho plazo podrá prorrogarse por igual tiempo por única vez.

6.4.- Procedimiento para la atención de Quejas:

La atención de las quejas seguirá las siguientes etapas:

1ra. Etapa: Recepción y Calificación.- La DST admitirá a trámite la queja, siempre que ésta cumpla con los requisitos establecidos en el numeral 6.2, caso contrario, procederá de conformidad con lo establecido en el numeral 6.2.1 de la presente Directiva Administrativa.

2da. Etapa: Investigación e Informe Final.- Luego de admitida a trámite, se evaluarán los hechos que motivaron la queja, solicitando al superior jerárquico que recabe el descargo del quejado(a), remitiendo a la DST la información documentada de las conclusiones y medidas correctivas a que hubiere lugar, dentro de los cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud. Ante la falta de respuesta del superior jerárquico, se hará una solicitud reiterativa, la cual deberá ser respondida, bajo responsabilidad, dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles de notificada.

Recibida la respuesta, la DST podrá solicitar información adicional que considere pertinente para arribar a una conclusión respecto de los hechos que motivaron la queja. Asimismo, podrá realizar las actuaciones que considere pertinentes para la resolución del caso. En el supuesto que la queja sea declarada fundada, se recomendará el cese inmediato de la violación o la restitución del derecho vulnerado, recomendando se evalúe la viabilidad de la instauración de un proceso administrativo disciplinario y/o las medidas correctivas que mejoren el proceso que generó la queja, de ser el caso, o la acción de control respectiva; elaborando un Informe Final donde se hará constar el resumen de los hechos, las conclusiones de la investigación y las recomendaciones respectivas; el mismo que será notificado a el/la recurrente y a el/la funcionario(a) o servidor(a) quejado(a) en el término de cinco (5) días hábiles de emitido el referido informe final, archivándose la queja.

6.5.- Procedimiento para la atención de Solicitudes de Interposición de Buenos Oficios.

Las personas que recurran ante la DST para la interposición de sus buenos oficios, deberán presentar un informe social actualizado del caso, además de los requisitos



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 118 -MINSADST-V.02
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS,
SUGERENCIAS, QUEJAS, SOLICITUDES DE INTERPOSICIÓN DE BUENOS OFICIOS Y CONSEJERÍA EN LA DEFENSORÍA
DE LA SALUD Y TRANSPARENCIA DEL MINISTERIO DE SALUD

establecidos en el numeral 6.2; caso contrario, se procederá de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2.1 de la presente Directiva Administrativa.



Vallejos S.

Luego de admitida a trámite, la DST tomará contacto con el/la recurrente y/o familiares o personas allegadas a éste(a); así como con la dependencia involucrada, de ser el caso, a fin de conocer de manera detallada el origen del problema; luego de ello, coordinará con las dependencias del Ministerio de Salud y diferentes instituciones a fin de lograr la posible solución del caso y, de ser pertinente, derivará el mismo al área de Servicio Social del establecimiento de salud correspondiente, emitiéndose el respectivo informe donde conste las diligencias realizadas, archivándose el expediente.



J. Calderón Y.

6.6.- Improcedencia:

Serán declaradas improcedentes las consultas, sugerencias, quejas y solicitudes de interposición de buenos oficios, cuando:

- a) Se advierta de ellas mala fe.
- b) La materia objeto de la consulta, sugerencia, queja o solicitud de interposición de buenos oficios, se encuentre siendo investigada o esté pendiente de resolución, o se encuentre resuelta por los Órganos o Unidades Orgánicas del Ministerio de Salud, sus Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos Descentralizados, por los Órganos Competentes de la Administración Pública, los Órganos Jurisdiccionales o por la Defensoría del Pueblo.



Magly García R.

6.7.- Confidencialidad

Se guardará reserva de la identidad de el/la recurrente, cuando éste(a) lo solicite de manera justificada.

6.8.- Deber de Cooperación

Todas las dependencias del Ministerio de Salud están en la obligación de cooperar con la DST cuando ésta lo solicite, estando obligadas, bajo responsabilidad, a proporcionar la información requerida en los plazos establecidos en la presente Directiva Administrativa.

6.9.- Acumulación

Se procederá a la acumulación de expedientes cuando se constate la existencia de consultas, sugerencias, quejas o solicitudes de interposición de buenos oficios dirigidas a una misma dependencia del MINSAD, relacionadas con aspectos o temas vinculados.

6.10.- Actuaciones de Oficio

La DST puede realizar actuaciones de oficio cuando lo considere pertinente, para el cumplimiento de sus funciones.



V. Zumaran A.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 118 -Minsa/DST-V.02
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS,
SUGERENCIAS, QUEJAS, SOLICITUDES DE INTERPOSICIÓN DE BUENOS OFICIOS Y CONSEJERÍA EN LA DEFENSORÍA
DE LA SALUD Y TRANSPARENCIA DEL MINISTERIO DE SALUD

6.11.- Recomendaciones

La DST está facultada para formular recomendaciones a los/las funcionarios(as) y/o servidores(as) públicos(as) de las diversas dependencias del Ministerio de Salud.

VII.- RESPONSABILIDADES

Son responsables del cumplimiento de la presente Directiva Administrativa: la Defensoría de la Salud y Transparencia, los Órganos o Unidades Orgánicas del Ministerio de Salud, sus Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos Descentralizados.

VIII.- DISPOSICIONES FINALES

La presente Directiva entrará en vigencia dentro de los quince (15) días hábiles de su publicación.



Magly García S.



V. Zumaran A.



J. Calderón Y.



Vallejos S.