



Resolución Directoral

Lima, 17 de Octubre... de 2025

VISTO:

El Expediente Administrativo con Registro N° 16535-2025, que contiene el Memorándum N° 189-2025-DG-HNDM, de fecha 10 de octubre del 2025;

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecieron disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, con el objetivo de definir el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades, así como las etapas del proceso de gestión de reclamos, estandarizando el registro, atención, respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por los ciudadanos;

Que, el numeral 3.1 del artículo 3° del citado Decreto Supremo establece que la norma es de aplicación obligatoria para las entidades públicas comprendidas en el numeral 3.1 del artículo 3° de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que prestan bienes, servicios, información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas;

Que, conforme al numeral 4.2 del artículo 4° del referido Decreto, los reclamos pueden versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información; (iii) tiempo de atención; (iv) acceso a la prestación de bienes y servicios; (v) resultado de la gestión o atención; y (vi) confianza en la entidad ante las personas, entre otros. Asimismo, el numeral 3.2 del artículo 3° dispone que se encuentran fuera del alcance de dicha norma los reclamos que deriven de los servicios de salud, los cuales se rigen por las disposiciones del Decreto Supremo N° 002-2019-SA;

Que, la plataforma digital que respalda la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite a los ciudadanos registrar y dar seguimiento a sus reclamos, y a las entidades realizar la gestión correspondiente, supervisar su atención y obtener información detallada y estadística que contribuya a la toma de decisiones de la Alta Dirección y a la mejora continua de los bienes y servicios que se brindan. El acceso al Libro de Reclamaciones digital se efectúa a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano – GOB.PE (www.gob.pe);

Que, el literal d) del artículo 7° del citado Decreto Supremo establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública tiene, entre otras responsabilidades, la de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos en la entidad;





Que, mediante el documento de Visto, la Dirección General ha dispuesto se designe al Ing. Javier Gustavo JORDAN VELA como responsable del Libro de Reclamaciones, en cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, con artículo 2° de la Resolución Directoral N° 243-2022/D/HNDM, de fecha 27 de octubre de 2022, se resolvió lo siguiente: *"Designar, con eficacia al 22 de setiembre de 2022, a la servidora civil M.C. Rocío FUENTES RIVERA ALVARADO, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) y responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo" (...)"*

Que, el artículo 212° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala en su numeral 1: *"Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión."*; y en su numeral 2: *"La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original;"*

Que, el error material consiste en errores de escritura, transcripción, expresión, numéricos, entre otros, y se manifiestan cuando al expresar algo, inadvertidamente se expresó cosa distinta. Por ende, la corrección material del acto administrativo o rectificación, se produce cuando un acto administrativo es válido en cuanto a las formas, procedimiento y competencia;

Que, conforme a la normativa citada, las autoridades administrativas tienen la facultad de rectificar en cualquier momento, de oficio o a instancia de los interesados, los errores materiales o aritméticos existentes en los actos administrativos o de administración que emitan, siendo necesario precisar que, producida la rectificación del error material, el acto se mantiene subsistente;

Con las visaciones del Director Adjunto de la Dirección General, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad; y, del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con la Resolución Ministerial N° 696-2008-MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo"; y, la Resolución Ministerial N° 886-2023/MINSA, que designa en el puesto de Director del Hospital III (CAP-P N° 001), de la Dirección General del Hospital Nacional Dos de Mayo;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Designar, al Ing. Javier Gustavo JORDAN VELA, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo", por los fundamentos que se exponen en los considerandos de la presente resolución.

Artículo 2°.- El Servidor Civil designado, cumplirá sus funciones dentro del marco legal del Decreto Supremo N° 07-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.





Resolución Directoral

Lima, 17 de Octubre de 2025

Artículo 3°.- Rectificar, el error material incurrido en el artículo 2° de la parte resolutive de la Resolución Directoral N° 243-2022/D/HNDM, de fecha 27 de octubre de 2022, de acuerdo al siguiente detalle:

DICE:

"Designar, con eficacia al 22 de setiembre de 2022, a la servidora civil M.C. Rocío FUENTES RIVERA ALVARADO, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) y responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo" (...)

DEBE DECIR:

"Designar, con eficacia al 22 de setiembre de 2022, a la servidora civil M.C. Rocío FUENTES RIVERA ALVARADO, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) y responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Nacional "Dos de Mayo" (...)

Artículo 4°.- Disponer que, la Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática, publique la presente resolución direccional en el portal institucional del Hospital <http://www.hdosdemayo.gob.pe>.

Regístrese, comuníquese y publíquese;



VRGP/JEVT/ratc

C.c.:

- Dirección Adjunta
- Oficina Ejecutiva de Administración
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Estadística e Informática
- Interesado
- Archivo.