



**UNIVERSIDAD  
DEL PACÍFICO**

**Escuela de  
Postgrado**

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN CONTINUA DE LAS MESAS  
DE PARTES DIGITALES EN HOSPITALES DE LIMA-  
METROPOLITANA”**

**Trabajo de investigación presentado  
para optar al Grado Académico de  
Magíster en Gestión Pública**

**Presentado por  
Anai Isabel Zapata Palacios**

**Asesor: Juan Carlos Leonarte Vargas**

**[0000-0003-2982-5957](tel:0000-0003-2982-5957)**

**Lima, enero 2025**

## REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO

A través del presente, Juan Carlos Ubillús Ramírez deja constancia que el trabajo de investigación titulado "PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN CONTINUA DE LAS MESAS DE PARTES DIGITALES EN HOSPITALES DE LIMA-METROPOLITANA" presentado por Anai Isabel Zapata Palacios, de acuerdo con el D.N.I. 45114567 para optar al Grado de Magíster en Gestión Pública, fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin el 18 de junio de 2025 dando el siguiente resultado:



turnitin Ir a Vista nueva ANAI ISABEL ZAPATA PALACIOS Zapata Anai, Trabajo de Investigación\_Maestría\_2025.docx 1 de 2

**Resumen de coincidencias**

**16 %**

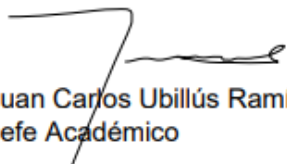
Rank	Source	Similarity %
1	cdn.www.gob.pe Fuente de internet	3 %
2	h3l.handle.net Fuente de internet	2 %
3	www.casachero.com Fuente de internet	1 %
4	www.informativa.punt... Fuente de internet	1 %
5	uvallago.com Fuente de internet	1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
7	repositorio.acap.edu.pe Fuente de internet	<1 %
8	Entregado a Pontificia... Trabajo del estudiante	<1 %
9	repositorio.un.edu.pe Fuente de internet	<1 %
10	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
11	Entregado a consultor... Trabajo del estudiante	<1 %
12	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

**UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO** Escuela de Postgrado

**"PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN CONTINUA DE LAS MESAS DE PARTES DIGITALES EN HOSPITALES DE LIMA-METROPOLITANA"**

Trabajo de investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública

18 de junio de 2025

  
Juan Carlos Ubillús Ramírez  
Jefe Académico

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la sabiduría en cada reto.

A mis padres y hermano, por ser mi soporte

y fortaleza para alcanzar mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor por sus aportes brindados.

A los profesores de la Maestría de Gestión Pública  
de la Universidad del Pacífico, por sus enseñanzas.

A Santander A. por su orientación.

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar y analizar los principales factores que obstaculizan la implementación de las Mesas de Partes Digitales en las entidades públicas de los hospitales de Lima Metropolitana, así como proponer un plan de implementación continua de las Mesas de Partes Digital que contribuya con la transformación digital.

La metodología que se utiliza es de enfoque cualitativo, con diseño exploratorio a través de recolección de datos de fuentes primarias, adquirida en la entrevista semiestructurada realizada al líder de la Plataforma Facilita Perú de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia de Consejo de Ministros-PCM (SGTD); así como de fuentes secundarias, recolectadas mediante datos de la PCM e información escrita por parte de la Contraloría General de la República (CGR). El tamaño de la población está conformado por veinticuatro (24) hospitales de Lima Metropolitana, y el muestreo es no probabilístico y por conveniencia, toda vez que la recolección de datos, han sido seleccionadas por ser accesibles para el trabajo de investigación; sin utilizar criterios de aleatoriedad.

Ante ello, se evidencia que existen cinco (5) principales factores que obstaculizan la implementación de las Mesas de Partes Digitales, por lo cual, también se detallan cinco (5) estrategias de mejoras y propuestas de acción para que se implemente continuamente las MPD en hospitales de Lima Metropolitana.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Antecedentes.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Formulación del problema.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Preguntas de investigación .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1.Pregunta General.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2.Preguntas específicas.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Objetivo.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.1.Objetivo general.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.2.Objetivos específicos.....</b>	<b>5</b>
<b>1.5. Justificación de la investigación.....</b>	<b>5</b>
<b>1.6. Límite espacial, temporal y documental .....</b>	<b>6</b>
<b>1.6.1.Limite espacial .....</b>	<b>6</b>
<b>1.6.2.Límite temporal .....</b>	<b>6</b>
<b>1.6.3.Límite documental.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEORICO- CONCEPTUAL .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Estado del arte.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Mesa de partes.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.1.Concepto y funciones .....</b>	<b>8</b>
<b>2.3. Administración pública y los niveles de gobierno.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4. Administrados .....</b>	<b>11</b>
<b>2.5. Mesa de partes digital.....</b>	<b>12</b>
<b>2.5.1.Beneficios de la Mesa de Partes Digital .....</b>	<b>13</b>
<b>2.5.2.Implementación de MPD .....</b>	<b>14</b>
<b>2.6. Transformación digital.....</b>	<b>17</b>
<b>2.6.1.Simplificación administrativa.....</b>	<b>20</b>
<b>2.6.2.Acceso al internet.....</b>	<b>22</b>
<b>2.6.3.Gobierno digital.....</b>	<b>25</b>

2.6.4. Servicios digitales .....	26
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Tipo y diseño de la metodología de la investigación .....	28
3.2 Recolección de datos .....	28
3.3 Tamaño de la población .....	28
3.4 Muestra de la investigación.....	28
<b>CAPÍTULO IV. SITUACIÓN ACTUAL SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MESAS DE PARTES EN LOS HOSPITALES DE LIMA-METROPOLITANA .....</b>	<b>30</b>
4.1 Sobre la cantidad de hospitales que hay en Lima Metropolitana .....	30
4.2 Sobre los hospitales de Lima Metropolitana que han reportado a la PCM contar con MPD. ....	30
4.3 Sobre los hospitales de Lima Metropolitana que no han reportado a la PCM contar con MPD. ....	31
4.4 Sobre los hospitales de Lima Metropolitana que cuentan con MPD, pero que no han reportado a la PCM.....	32
4.5 Sobre la totalidad de hospitales de Lima Metropolitana que cuentan con MP.....	33
4.6 Sobre los hospitales de Lima Metropolitana que han reportado haber designado un líder de gobierno y transformación digital.....	33
4.7 Sobre la información documental de la Contraloría General de la República que han realizado el servicio de orientación de oficio .....	35
<b>CAPÍTULO V. PROPUESTA DE MEJORA .....</b>	<b>41</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>51</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	<b><i>Hospitales de Lima Metropolitana</i></b> .....	<b>30</b>
<b>Tabla 2</b>	<b><i>Hospitales de Lima Metropolitana que reportaron contar con MPD</i></b> .....	<b>31</b>
<b>Tabla 3</b>	<b><i>Hospitales de Lima Metropolitana que no reportaron contar con MPD</i></b> .....	<b>31</b>
<b>Tabla 4</b>	<b><i>Hospitales que no han reportado a la PCM pero sí cuentan con MPD</i></b> .....	<b>32</b>
<b>Tabla 5</b>	<b><i>Total de hospitales de Lima Metropolitana con implementación de MPD</i></b> ..	<b>33</b>
<b>Tabla 6</b>	<b><i>Relación de líderes de gobierno y transformación digital en hospitales de Lima Metropolitana</i></b> .....	<b>34</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Objetivos prioritarios de la Política Nacional de Transformación Digital ..</i>	<b>19</b>
<b>Figura 2</b> <i>Evolución de conexiones de internet fijo en Perú.....</i>	<b>22</b>
<b>Figura 3</b> <i>Porcentaje de incremento 2020-2024 .....</i>	<b>23</b>
<b>Figura 4</b> <i>Acceso a internet del 2019 al 2023.....</i>	<b>24</b>
<b>Figura 5</b> <i>Acceso a internet 2019- 2023 .....</i>	<b>24</b>

## INTRODUCCIÓN

La Política Nacional de Transformación Digital al 2030, tiene dentro de sus principales propósitos fomentar el uso de tecnología para modernizar el Estado e incluir a más personas en el mundo digital. Por lo cual, dentro de sus objetivos que tiene la mencionada política nacional, es que las prestaciones públicas ofrecidas por las entidades administrativas sean digitalizadas, para mayor accesibles, eficientes y transparentes; todo ello, a favor de la ciudadanía.

Con la entrada en vigencia de la Ley N° 31170, “Ley que dispone la implementación de Mesa de Partes Digitales (MPD) y notificaciones electrónicas”, se obligó a todas las entidades administrativas que, en un período de doce (12) meses, procedan a la implementación de los servicios digitales de la MPD, así como su notificación electrónica.

La implementación de las MPD forma parte de la digitalización de los servicios brindados por las entidades, por lo que, conforme a la citada ley, todas las entidades administrativas deben de contar a la actualidad con sus servicios digitales de la MPD; sin embargo, a pesar de que se cuenta con un mandato legal, las entidades no han podido cumplir con implementar sus MPD. Por lo cual, este trabajo tiene como objeto que se identifique y analice los factores que obstaculizan la implementación de las MPD en las entidades públicas de los hospitales de Lima Metropolitana, mediante un enfoque cualitativo y diseño exploratorio, toda vez que el tema de la investigación ha sido poco estudiado.

En tal sentido, se cuenta con entrevista semiestructurada del personal de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital- SGTD de la Presidencia del Consejo de Ministros- PCM, en relación a su experiencia con lo que respecta a la implementación de las MPD. Asimismo, se tiene información documental brindada la SGTD, informes de la CGR de los hospitales que forman parte del muestreo.

El propósito de este estudio es que se identifiquen los factores que obstaculizan la implementación de la MPD, así como proponer un plan de implementación continua de dichas MPD, a fin de que contribuya a que se cumpla con lo establecido en la Ley N° 31170 y la transformación digital.

## CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Antecedentes

La intervención del Estado Peruano a través del poder otorgado legítimamente por el pueblo cuenta con un deber ser, que es la atención de las necesidades y la satisfacción del bien común, mediante la protección de los derechos, la promoción del desarrollo tanto económico, social e inclusive tecnológicos, siendo que éste último aspecto reside con el fomento del valor público a través de la transformación digital.

La Constitución Política del Perú (1993) - CPP en su numeral 20 del art. 2º, como nuestra máxima norma en el sistema jurídico peruano, garantiza el derecho de toda persona para presentar peticiones escritas, sean individuales o colectivo, ante la autoridad competente, obligando a la entidad a atenderlas oportunamente.

Por lo cual, en el contexto de la globalización informática, el gobierno peruano se ha visto en la obligación de adaptar el marco normativo para responder situaciones relacionadas a la tecnología de la información y la comunicación (TIC). Estas disposiciones buscan principalmente facilitar a los ciudadanos para que realicen sus trámites y gestiones administrativas a través del uso de medios electrónicos- digitales, permitiéndoles el ingresen de sus solicitudes mediante recepción documental o la Mesa de Partes que cuentan las distintas entidades del Estado. Siendo que, el objetivo fundamental es modernizar la Administración Pública mediante las nuevas necesidades que cuentan los ciudadanos, maximizando los recursos públicos a través de la utilización de servicios digitales más ágiles, eficientes y productivos, garantizando al mismo tiempo la participación ciudadana y la accesibilidad de los trámites administrativos.

En mérito a ello, con la Ley de Gobierno Digital (2018), el gobierno peruano, dentro del marco de la gobernanza del gobierno digital dispone, entre otros, que el ciudadano cuente con servicios digitales a través del uso de internet u otro similar, contando con una intervención automática, sin la necesidad de la presencialidad para ejercer sus obligaciones y hacer valer sus derechos, a través del uso tecnológico.

Ahora bien, con la crisis del COVID-19 el cual tuvo un impacto global, limitó la movilización de los ciudadanos a nivel nacional a fin de salvaguardar la vida y salud, por lo que el Estado peruano evidenció la necesidad de fortalecer el gobierno digital mediante la utilización de canales digitales a fin de atender las necesidades de los administrados, por lo cual, mediante la octava disposición complementaria final del Decreto Legislativo (DL) N° 1497 (2020), publicada en mayo, en pleno inicio de la pandemia, se dispuso a las entidades del Estado la

conversión de la atención de los procedimientos administrativos mediante canales no presenciales hasta el 31 de diciembre de 2020.

Consecuentemente, en su art. 3° del Decreto Supremo (DS) N°205-2020-PCM (2020), publicada en diciembre de 2020, se establece como requisito para las entidades estatales la incorporación de la MPD hasta el 31 de diciembre de 2021, dentro del marco de los servicios digitales, con el propósito de garantizar la accesibilidad, la facilidad de uso de esta herramienta y una experiencia óptima para el ciudadano, en cumplimiento de la Ley de Gobierno Digital y sus normativas asociadas.

Ahora bien, en el art. 26° del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital (2021), publicado en febrero de 2021, define las clases de servicios digitales que el Estado tiene la capacidad de ofrecer, destacando la puesta en marcha de la MPD al servicio digital no presencial, mediante el cual, el ciudadano no requiere del apersonamiento a la sede de la entidad, sino que sólo le basta el uso del internet o su equivalente, para ser atendido automáticamente por la Entidad.

Posterior a ello, mediante su artículo 3° de la Ley N° 31170, que dispone la implementación de la MPD y notificaciones electrónicas (2021), publicada en abril de 2021, el Estado peruano otorgó a las entidades públicas que en un plazo no mayor a doce (12) meses implementen las MPD y sus notificaciones electrónicas, con el propósito de impulsar la aplicación de las tecnologías y transformar digitalmente los procesos, servicios y procedimientos administrativos, dentro del alcance de la Ley de Gobierno Digital, siendo entre ellas, mediante el uso de la sede digital como canal que permita acceder a los ciudadanos y personas a un servicio digital para que pueda enviar documentos electrónicos a las entidades públicas.

En complemento a ello, como parte de la actualización de las normas, el artículo 117° de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) (2022), se modificó, señalando que las entidades públicas cuentan con su recepción documental, trámite documentado o Mesa de Partes, que se basa en documentar la recepción de los escritos presentados por los administrados para su debida atención.

Asimismo, el artículo mencionado dispone que, conforme a la Ley N° 31170, se debe implementar la MPD y las notificaciones electrónicas. Este sistema de gestión digital debe estar operativo de forma continua, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con el objetivo de agilizar y facilitar los trámites ciudadanos.

## **1.2. Formulación del problema**

Ahora bien, de acuerdo con el reporte del 30 de septiembre de 2023, de la SGTD de la PCM (2023), que se encuentra en la plataforma de la PCM, de las 2,805 (dos mil ochocientos cinco)

entidades del Estado a nivel nacional que se les exige contar con MPD, existen 1,017 (mil diecisiete) entidades del Estado que cuentan con MPD que representan el 36.26%; asimismo, se cuenta con 18 (dieciocho) entidades que cuentan con MPD pero no le son exigibles, y finalmente 1,788 (mil setecientos ochenta y ocho) entidades no cumplen con disponer una MPD, que representan el 63.74%.

En ese sentido, se puede evidenciar del citado reporte, que menos de la mitad de las entidades a nivel nacional han implementado la MPD, pese a que existe una exigencia legal para que las entidades del Estado modernicen los trámites administrativos a través de la atención por canales no presenciales.

La OCDE (2019) menciona en su publicación de estudios de gobierno digital en Perú, que de acuerdo con las investigaciones detallan que los servicios digitales toman un 74% menos de tiempo que los servicios físicos.

Agregado a ello, el Banco Interamericano de Desarrollo- BID (2018), señala que en promedio el ciudadano peruano se demora 8,6 horas para completar un trámite en físico ante el Estado, y que para culminar un trámite requiere mucho tiempo y además esfuerzo, tales como el desplazamiento, hacer filas y esperas en ventanillas.

Ante esta problemática, se requiere identificar y analizar cuáles son los principales factores que no permiten a los hospitales de Lima Metropolitana contar con una MPD a pesar de que se cuenta con un marco legal que exige la atención de los trámites documentales a través de canales digitales y no presenciales, como parte de la transformación digital que coadyuva a no limitar los derechos de los ciudadanos de solicitar sus peticiones a las entidades administrativas mediante medios digitales.

De acuerdo con Rodríguez y López (2023), el marco legal es uno de los actores relevantes para que se desarrolle correctamente la política digital en el Estado peruano, toda vez que contribuye a reforzar la estrategia digital para que la política nacional de transformación digital se desarrolle satisfactoriamente.

Por las consideraciones antes expuestas, se ha planteado las siguientes preguntas de investigación:

### **1.3. Preguntas de investigación**

#### **1.3.1. Pregunta General**

¿Cuáles son los principales factores que obstaculizan la implementación de la MPD de los hospitales de Lima Metropolitana, y qué contribuye a la implementación continua de las MPD en la transformación digital?

#### **1.3.2. Preguntas específicas**

##### **Pregunta específica 1**

¿Cuáles son los principales factores que obstaculizan la implementación de la MPD en los hospitales de Lima Metropolitana?

##### **Pregunta específica 2**

¿Qué contribuye la implementación continua de las MPD en la transformación digital?

### **1.4. Objetivo**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Identificar y analizar los principales factores que obstaculizan la implementación de la MPD en las entidades públicas de los hospitales de Lima Metropolitana, así como proponer un plan de implementación continua de las MPD que contribuya con la transformación digital.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Identificar y analizar los principales factores que obstaculizan la implementación de la MPD en los hospitales de Lima Metropolitana.

##### **Objetivo específico 2**

Proponer un plan de implementación continua de MPD en los hospitales de Lima Metropolitana que contribuya con la transformación digital.

### **1.5. Justificación de la investigación**

Desde la declaratoria de estado de emergencia en el Perú, se demostró la relevancia de que se cuente con un gobierno digital sólido que pueda cubrir las necesidades de los ciudadanos ante las dificultades que se suscitaron para acudir de forma presencial a las Mesas de Partes de las

entidades, por ello, a medida que el Estado peruano se fue organizando normativamente a fin de adaptarse a las nuevas necesidades digitales, con la Ley que dispone la implementación de MPD y notificaciones electrónicas, ordenó a las entidades administrativas a implementar su MPD en un plazo de no más de doce (12) meses contados desde su promulgación; sin embargo, de acuerdo al reporte brindado por la SGTD el 30 de setiembre de 2023, menos de la mitad de entidades cuentan con sus MPD han cumplido con su implementación.

En ese sentido, el trabajo de investigación se encuentra centrado en investigar los principales factores por los cuales los hospitales de Lima Metropolitana no han podido cumplir con implementar las MPD, considerando que, de acuerdo con el reporte de la PCM del 30 de setiembre de 2023, los hospitales de Lima Metropolitana en su mayoría no han cumplido con disponer de una MPD.

Si bien se ha podido advertir que con la promulgación de la Ley N° 31170, se ha obtenido un gran avance de contar con MPD que facilitan al ciudadano a poder solicitar su trámite ante una entidad del Estado desde cualquier dispositivo informático que cuente con internet; no obstante, del reporte del 30 de setiembre de 2023 el 63.74% de las entidades del Estado obligadas a contar con MPD no lo han cumplido con implementarlas, por lo que resulta necesario que se identifiquen los principales factores que determinen porqué los Hospitales de Lima Metropolitana, los cuales tienen mayor cobertura de internet fijo a nivel nacional, no cuentan con la implementación de las MPD.

En ese sentido, este presente trabajo de investigación pretende identificar y analizar cuáles son los principales factores que no permiten a los hospitales de Lima Metropolitana en cumplir con la implementación de las MPD, de acuerdo con la información brindada por la SGTD.

Finalmente, se pretende proponer un plan de implementación continua de MPD en los hospitales de Lima Metropolitana para que contribuya con la transformación digital de acuerdo a la Política Nacional de Transformación Digital al 2030.

## **1.6. Límite espacial, temporal y documental**

### **1.6.1. Límite espacial**

Se delimita a los hospitales de Lima Metropolitana que están obligados a implementar las MPD.

### **1.6.2. Límite temporal**

Se torna en el periodo de estudio abril 2022 y con fecha de corte noviembre 2024; en el cual consta con la documentación obtenida en los informes de orientación de Oficio

realizados por la CGR en abril 2022, el reporte brindado por la SGTD en setiembre 2023, así como la información brindada por la SGTD en agosto 2024 y la revisión de la plataforma digital institucional de los hospitales de Lima Metropolitana en noviembre de 2024.

### **1.6.3. Límite documental**

La investigación tuvo limitación documental, ya que de la solicitud de documentación de cuatro (4) hospitales de Lima Metropolitana, que se requería para complementar la información obtenida por los informes de orientación de oficios de la CGR, no se obtuvieron respuestas.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEORICO- CONCEPTUAL**

### **2.1 Estado del arte**

En el trabajo de estudio realizado por Granados et al. (2021), denominada “Propuesta de un modelo de mesa de partes virtual (MPV) para las entidades administrativas”, realizan su estudio analizando si la incorporación de una MPV estandarizada en todas las entidades públicas puede agilizar los trámites administrativos y mejorar la atención al ciudadano, especialmente en el contexto de la pandemia por COVID-19.

En dicha investigación, precisan que la presencia de un conjunto normativo que regula la ejecución de la MPV no sería suficiente, sino que contar con bases para que se incorpore una MPV estándar influyen positivamente en la simplificación administrativa en las entidades públicas.

Por otro lado, en otro trabajo de investigación que estudian sobre la “Propuesta de un plan de cultura organizacional basado en valores que permita un efectivo proceso de transformación digital en una entidad del Estado”, señalan los autores que para que el proceso de transformación digital sea efectivo en la Administración Pública se deben afrontar a las prácticas laborales tradicionales que obstaculizan el proceso de digitalización, proponiendo para ello un cambio en el modelo de cultura organizacional en la forma en que los servidores se vinculan a la transformación digital mediante el marco de lo establecido por la Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR); por lo cual, proponen un plan de cultura organizacional que haga efectivo el proceso de transformación digital en la entidad del Estado (Guerrero y Jauregui, 2022).

Pese a que se han llevado a cabo diversos estudios vinculados a la transformación digital, hasta el momento no se ha estudiado cuáles son los principales factores que obstaculizan la implementación de las MPD en los hospitales de Lima- Metropolitana, a pesar de que existe un marco legal que les obliga a contar con dicho servicio digital.

### **2.2. Mesa de partes**

#### **2.2.1. Concepto y funciones**

En nuestro sistema jurídica se encuentra regulado la Mesa de Partes, llamado también recepción documental o trámite documentado, el cual tiene como principal propósito el registro

y gestión del ingreso y salida de documentos presentados por los administrados, garantizando la atención de las solicitudes.

A partir del artículo 117° en adelante del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), se regulan los procedimientos que debe seguir la Administración Pública para la recepción de documentos presentados por los administrados, así como los procedimientos para las notificaciones de los documentos que realizan las entidades emisoras a fin de atender los requerimientos de los administrados.

La Administración Pública tiene un área correspondiente, que es aquella que recibe las peticiones, solicitudes, oposiciones, reclamaciones e impugnaciones, y en general cualquier solicitud presentada a la administración que necesariamente debe centralizarse a efectos de evitar dispersión de información; además, el área de recepción documental o Mesa de Partes constituyen un importante nexo entre la Administración Pública y los administrados toda vez que mediante ella, se puede realizar seguimientos de los procedimientos iniciados para su debida atención (Huamán, 2019).

Por lo que una vez que se crea un documento que manifiesta el derecho de petición del administrado y éste ingresa a recepción documental o también denominado Mesa de Partes, la unidad receptora mediante un soporte informático, está obligada a recibir los documentos y su negativa a aceptarlo constituye una falta administrativa. Asimismo, si en caso la Administración Pública advierte observaciones a la documentación ingresada, deberá evaluar la pertinencia para que el administrado subsane las observaciones (Pacori, 2020).

De lo antes mencionado, se deduce que la Mesa de Partes forma parte de la unidad orgánica de una entidad administrativa que tiene dentro de sus principales funciones la recepción, distribución y procesamiento de los documentos ingresados por los administrados (personas naturales o jurídicas) e inclusive el ingreso de solicitudes de otras entidades que forman parte de la Administración Pública; a fin de garantizar que las solicitudes, requerimientos, impugnaciones, etc., que ingresan a la entidad receptora sean derivados y atendidos por las áreas internas correspondientes de la Administración Pública, dentro del marco de su competencia.

La Mesa de Partes tiene como características, las siguientes:

- Recepción documental: Consiste en recibir las solicitudes, peticiones, quejas, documentos y otros requerimientos por parte de los administrados y de otras entidades administrativas.

- Registro documental: Está relacionada con la enumeración por parte de la entidad receptora, lo que involucra el ingreso idóneo de la documentación presentada por los administrados, situación que permitirá a la parte interesada realizar el seguimiento adecuado del estado situacional de su requerimiento.
- Distribución y procesamiento documental: La unidad encargada de la recepción de los documentos realiza la derivación correspondiente a las unidades y/u órganos de la Administración Pública para que procedan con la atención correspondiente.

La presentación de los escritos es importante para que se proteja los derechos administrativos, siendo que los documentos deberán presentarse en la ventanilla única, denominada también como trámite documentario o Mesa de Partes, unidad de recepción; ya sea de manera personal o a través de su representante, para que al presentar sus escritos se realice el ingreso, registro, numeración y en el día y ser derivado directamente a la unidad orgánica competente para su debida atención (Morón, 2019).

Además de ello, Morón señala que una de las principales razones de la redacción de LPAG con relación a la celeridad de la recepción de los documentos por parte de la Mesa de Partes, es que se disminuya los tiempos para la atención de las solicitudes de los administrados, precisando, también, que, con la redistribución de horarios de atención al público, esto es, que la Administración Pública tenga horarios extendidos (horas nocturnas) permitirá que los trámites sean céleres.

Por tanto, la atención de las solicitudes de los administrados mediante la presentación de sus escritos a través de las Mesas de Partes de las entidades administrativas es importante, toda vez que de ella se reviste un derecho fundamental reconocida en nuestra Constitución peruana, que es el derecho de petición; siendo indudablemente necesario que los trámites administrativos realizados por los administrados ante la entidad receptora sean de manera céleres, lo que ello implica evitar largas colas que acentúen la demora para dar inicio a un trámite administrativo, así como aminorar costos de transportes, y sobre todo, que el administrado cuente con la oportunidad para la presentación de sus solicitudes.

Ante las consideraciones expuestas, las Mesas de Partes que cuentan las entidades que forman parte de la Administración Pública, cumplen un rol importante, que es la recepción de la documentación presentadas por los administrados para dar la atención a sus solicitudes, el cual es el punto de partida para hacer valer el derecho fundamental reconocido por la CPP, que es el derecho de petición, lo cual conlleva a la entidad receptora a través de sus órganos o unidades, realicen la atención de las solicitudes de los administrados.

### 2.3. Administración pública y los niveles de gobierno

Morón (2019), señala que la Administración Pública es un conjunto de organismos a cargo de la función administrativa, no sólo limitándose en dicha categoría al Poder Ejecutivo, sino que también pertenecen los organismos autónomos, los municipios, gobiernos regionales; en consecuencia, todas las personas con personería jurídica que ejercen función administrativa.

Para Danós (2024), la Administración Pública en el Perú está conformada por organizaciones que constituyen un poder público institucionalizado, que forma parte del Estado, el cual están incluido el poder ejecutivo legislativo y judicial, los gobiernos regionales y locales, así como los organismos constitucionales; los cuales, tienen como principal propósito de acuerdo con lo señalado en la LPAG, que es protección del interés general, el cual garantiza los derechos e intereses de los administrados, en armonía de los derechos particulares y en cumplimiento del ordenamiento jurídico.

Por consiguiente, se tiene que la Administración Pública está conformado por las entidades del Estado que cuenta con personería jurídica para realizar función pública, orientados a hacer cumplir el bien común que consiste en el bienestar de los administrados como interés público. Ahora bien, el artículo I del TUO de la LPAG detalla las entidades que conforman la Administración Pública, que les resulta aplicable la mencionada ley y que ejercen función pública, las cuales se encuentran en los tres niveles de gobiernos, que se detallan a continuación:

**Gobierno nacional**, se encuentra el poder legislativo, el poder judicial y el poder ejecutivo, éste último está conformado por la presidencia de la república, ministerios y organismos, programas y proyectos públicos, empresas del Estado que ejercen servicios y función pública.

**Gobiernos regionales**, que son los responsables de gestionar los asuntos públicos en las regiones conformadas en el país.

**Gobiernos locales**, gestionan los asuntos públicos en los municipios de los distritos que conforman el país.

### 2.4. Administrados

Guzmán (2013) se pronuncia que la Administración Pública, busca que los administrados puedan acceder al Estado de forma más fácilmente y por menores costes. Por lo cual, precisa que los administrados son aquellos que disfrutan de todos los beneficios y garantías, lo que incluye entre ellos, el derecho a presentar sus argumentos, propuestas y presentaciones de evidencias y obtener una decisión razonada basada en una decisión motivada y fundada en derecho.

Por otro lado, Pacori (2020) señala que el administrado puede ser una persona natural o jurídica. La persona natural es el ciudadano; en cambio una persona jurídica puede ser una persona jurídica de derecho público (la administración pública) o una entidad de derecho privado, como por ejemplo las entidades comerciales (empresas, sociedades, EIRL) y persona jurídica sin fines de lucro (asociación, organización, comité). Por lo cual, el administrado es cualquier persona que reciba servicios gubernamentales de la Administración Pública.

En tal sentido, se deduce que el administrado es la razón de ser de la Administración Pública, los cuales se encuentran constituido por personas naturales que pueden ser ciudadanos nacionales o extranjeros y/o personas jurídicas, tales como empresas, organismos, entidades públicas y/o privadas; los cuales buscan un mismo objetivo, que se les atiendan sus solicitudes a través de las entidades del Estado.

## **2.5. Mesa de partes digital**

Desde el 2018 mediante DL N° 1412 (Ley de Gobierno Digital, 2018), incentivaron a las entidades administrativas al uso progresivo de las prestaciones de servicios digitales; por lo cual, mediante su artículo 20° se regula el concepto de sede digital, como aquel canal digital que permite a los ciudadanos a realizar servicios digitales, trámites, recepción y envío de documentos, el cual su titularidad está a cargo de cada entidad.

Ahora bien, con el aislamiento social que optó el Estado peruano para coadyuvar con la dispersión de contagios por el COVID- 19 en marzo de 2020, se vio en la necesidad de modernizar la gestión pública, siendo entre ellas, el adoptar que las entidades administrativas cuenten con MPD; es por ello, que no se cuenta con muchas definiciones por parte de autores sobre las MPD.

Con la Ley N° 31465, “Ley que dispone la implementación de MPD y notificaciones electrónicas”, dio como resultado que se incorpore en el numeral 117.1 del artículo 117° del TUO de la LPAG, sobre la atención de las MPD, el cual señala que su horario de atención es de veinticuatro (24) horas y los siete (7) días de la semana.

Morón (2020) menciona que las MPV, o también denominadas en nuestro ordenamiento jurídico como MPD, han sido como máximo aporte de las tecnologías con relación al proceso de recepción documental por contar con un soporte informático que permitiera su ingreso.

Adicional a ello, el citado autor precisa que con el impacto del distanciamiento social se fueron dictando lineamientos para la atención de los ciudadanos y el funcionamiento que debían realizar las entidades administrativas, lo cual principalmente tenían que estar asociados a la

evaluación e implementación progresiva de la digitalización de los trámites realizadas en las ventanillas virtuales y la simplificación administrativa.

En tal sentido, se podría indicar con relación a la MPD, que es un componente esencial de la transformación digital y el avance tecnológico, lo que permite que se fortalezca a la Administración Pública y, en consecuencia, que se ofrezca servicios más rápidos y eficientes a la sociedad. La Mesa de Partes Electrónicas permite la presentación de documentos digitales, como escritos, demandas y denuncias, ingresándolos directamente a los expedientes sin necesidad de traslados, lo que optimiza los procesos y garantiza un manejo preciso de la información (Pérez, 2020).

De tal manera, de acuerdo con lo normado sobre las MPD y sobre los alcances respecto su definición, es que se puede apreciar que su implementación es un gran avance en la Administración Pública y la transformación digital, debido a que fomenta que el servicio sea digital, así como a la digitalización de los documentos.

En énfasis a ello, el ingreso de los documentos presentado por los administrados es de forma continua, esto es que la recepción es de atención de 24 x 7, por lo que la extensión de horarios que tienen los administrados para que puedan ingresar sus solicitudes conlleva a un gran avance al servicio digital, situación que antes no ocurría cuando la documentación ingresaba únicamente de forma física, el cual la recepción de los documentos presentados por los administrados se limitaba al horario laboral que contaba cada entidad administrativa.

### **2.5.1. Beneficios de la Mesa de Partes Digital**

Al contar las entidades con la implementación de la MPD, ha permitido que haya disponibilidad permanente por parte de la Administración Pública, para que los administrados presenten sus solicitudes de una forma prolongada en el tiempo, ya que al contar con el acceso a dicha plataforma digital conlleva a que el ingreso de su petición se realice durante las veinticuatro (24) horas y dentro de los siete (7) días de la semana; a diferencia de la Mesa de Partes convencional, donde su atención se limita a un horario de atención al ciudadano, que necesariamente está dentro del horario laboral, el cual no supera a las ocho (8) horas.

Se debe tener presente que la MPD es un servicio digital, que es brindado por las entidades mediante los cuales, los administrados presentan sus solicitudes, demandas, peticiones, o cualquier trámite administrativo, para que sean atendidos por la entidad receptora de dicha documentación.

Por consiguiente, la MPD está asociada con la presentación de solicitudes mediante documentos en formato digital a través del uso de medios tecnológicos por parte de los

administrados, sin que tenga la necesidad de apersonarse físicamente a la sede institucional, lo que reduce el tiempo de espera, disminuye el costo para la movilización, acelera el ingreso de las solicitudes, minimiza el riesgo de pérdida de documentos, así como reduce el costo de impresión de documentos por parte del administrado, contribuyendo a la transformación digital.

Asimismo, al haber una disminución de ingreso de documentación en físico, los espacios para su archivamiento se reducen.

La implementación de plataformas digitales acelera y optimiza las labores de la Administración Pública, lo que conlleva a un impacto significativo entre el gobierno y la ciudadanía, toda vez que permiten un mayor acceso a la información a los servicios estatales de forma más directa y transparente (Salazar, 2023).

Por tanto, se puede determinar que la Administración Pública es buena cuando la entidad realiza un servicio eficaz, eficiente, transparente, predecible a favor del ciudadano. Es un derecho del administrado de contar con un servicio que sea diligente, eficiente, que cubra sus necesidades alineadas con el interés general (Maldonado- Meléndez & Bringas Gómez, 2020). La simplificación de trámites y que la posibilidad que ellos se realicen en línea, genera grandes beneficios a los ciudadanos, siendo unos de los principales beneficios el ahorro de tiempo y dinero para los administrados, así como el incremento de la eficiencia del Estado para la atención de los trámites realizados por los ciudadanos (Estevez et al. 2018).

### **2.5.2. Implementación de MPD**

La implementación de la MPD en Perú se fundamenta en la modernización de la gestión pública y la mejora de la interacción entre los administrados y las entidades estatales.

Con la Ley N° 31170, Ley que Dispone la Implementación de MPD y Notificaciones Electrónicas, es la principal base legal que obliga la implementación de las MPD en Perú.

La PCM, a través de la SGTD, como ente rector de la transformación digital, emite lineamientos para que las entidades del Estado cumplan con la citada implementación.

La MPD requiere una infraestructura tecnológica sólida tanto para su uso como para su mantenimiento. La PCM ha definido directrices específicas en la plataforma de Facilita Perú, para que las entidades del Estado puedan implementar sus MPD; o si en caso, la entidad contara con otra plataforma de su dominio para el uso de la MPD, esto es, bajo su administración para su uso y mantenimiento, estas necesariamente deben ser reportadas a la SGTD, para su revisión y posteriormente sea publicada en el enlace de Plataforma Digital Única del Estado Peruano- Plataforma Gob.pe (Presidencia de Consejos de Ministros, 2023).

La Plataforma Gob.pe, es administrada por la Secretaría de Gobierno Digital de la PCM, el cual ha sido desarrollada con el objetivo de facilitar el acceso de la población a información, servicios y trámites del gobierno. Su propósito principal es proporcionar una plataforma digital integral para que interactúe la Administración Pública y los ciudadanos, el cual promueva la transparencia y que los trámites se realicen de manera más rápido.

Come se indicó en párrafos precedente, la implementación de las MPD puede realizarse usando la plataforma de Facilita Perú u otra plataforma que cuente la entidad administrativa, el cual, en ambos casos, es revisada por la Secretaría de Gobierno Digital de la PCM.

A continuación, se detalla los pasos que deben seguir las entidades del Estado interesadas para implementar la MPD, ello de conformidad con lo señalado por la PCM:

- **Plataforma Facilita Perú:**

Para que la entidad interesada cuente con acceso al portal Facilita Perú, debe remitir un correo electrónico a [gobierno.digital@pcm.gob.pe](mailto:gobierno.digital@pcm.gob.pe), en el cual adjunte la resolución de nombramiento del responsable de la Oficina de Tecnologías o la que haga sus veces, que debe contar con el nombre completo, correo electrónico y número de Documento Nacional de Identidad- DNI, de la persona e indicar cual es el trámite o servicio por el cual se requiere usar el citado portal; siendo que para este caso, corresponde la implementación de la MPD.

Posterior al correo remitido por la entidad interesada, la PCM remitirá un correo de respuesta en el cual constará los accesos para el ingreso a Facilita Perú.

Ante ello, se ingresará automáticamente a “Formularios de PCM”, y el usuario debe realizar las siguientes acciones:

1. Ir a la opción “Crear formulario”.
2. El nombre del trámite a consignar es “MPD”.
3. Asimismo, podrá consignar datos adicionales que la entidad cree conveniente, en la opción de “Indicación general del formulario”; además, podrá activar la opción de “Respuesta automática”, considerar el formulario con el carácter de “Declaración Jurada”, entre otras opciones facultativas.
4. Se tendrá que definir las preguntas en el formulario para la MPD, siendo que, la plataforma Facilita Perú se cuenta con preguntas establecidas, por lo cual la entidad elige las opciones que resulten necesarios que se encuentren en el formulario de acuerdo a la necesidad, e inclusive pueden definir qué preguntas no son obligatorios.

5. Después de ingresadas todas las preguntas, se debe crear una “Política de privacidad” a fin de proteger los datos personales ingresado, pudiendo descargar un ejemplo del mismo sistema y reemplazar los datos con los que corresponde a la entidad.
6. La “Política de privacidad” se sube en formato pdf y cuando esté todo listo, se elige la opción de “Guardar y ver vista previa”, el cual podrá ser revisado previamente antes que los usuarios de la entidad puedan ser uso del formulario; siendo que, en caso se tenga que modificar algo del formulario, lo podrá realizar a través de la opción “Editar mi formulario”, o de lo contrario, “Publicarlo”.
7. Finalmente, se obtendrá el enlace para que se comparta con los usuarios de la entidad, haciendo clic en la opción de copiar “Enlace de formulario”.  
(GOB.PE, 2022)

Con la implementación de la MPD, la entidad comunica a la SGTD, mediante el siguiente enlace: <https://facilita.gob.pe/t/195>, para que sea actualizado el Observatorio Nacional de Ciudadanía Digital, así como el Reporte Nacional de Gobierno y Transformación Digital.

- **Otras plataformas:**

Con DS N° 033-2018-PCM, publica con fecha 23 de marzo de 2018, se crea la “Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital”.

Con la plataforma GOB.PE se centraliza todos los trámites de las entidades administrativas, así como sus sitios web de su dominio; siendo que su objetivo principal es que los administrados mantengan acceso a toda la información de la entidad en un único sitio.

En ese sentido, la entidad deberá remitir un oficio a la PCM, de acuerdo al modelo que puede ser descargado en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/3027885>, siendo que dicho documento debe estar dirigido a la SGTD, en el cual la entidad interesada debe designar al líder de tecnología y de comunicaciones, respectivamente.

Dichos líderes contarán con los accesos de GOB.PE, así como las guías para ayudarlos a cargar el contenido, a fin que la entidad proceda con la migración de contenidos, el

cual culmina con el redireccionamiento de la página anterior hacia su página en GOB.PE.

La importancia de la migración hará que los ciudadanos puedan contar con todos los trámites administrativos del Estado en un solo lugar, fortaleciendo la transparencia a nivel nacional.

Finalmente, una vez realizada la migración, la entidad debe reportar a [mesadeayuda@gobiernodigital.com.pe](mailto:mesadeayuda@gobiernodigital.com.pe), para que el equipo responsable de la PCM pueda verificarlo y ser registrado en el reporte nacional de Gobierno y Transformación Digital (GOB.PE, 2023).

## **2.6. Transformación digital**

Según Salvador y Suárez (2020), la transformación digital, conocida como la “Revolución Tecnológica”, ha surgido como resultado del impacto del internet en diversos aspectos de la sociedad, las organizaciones e incluso en las costumbres, llevando a la Administración Pública a adaptarse a esta nueva realidad. Este proceso busca no solo mejorar la atención al ciudadano, sino también establecer una nueva cultura organizacional basada en tres pilares: la simplificación de los trámites esenciales, la incorporación de tecnologías que permitan ofrecer servicios eficientes y la capacitación de los servidores públicos para integrarse al entorno digital y desempeñar un rol clave en esta transición.

En ese orden de ideas, la transformación digital está relacionado principalmente al uso de las tecnologías informáticas por parte de los sujetos de la relación de la Administración Pública, quienes están conformado por los administrados y la Administración.

La necesidad de reforzar la transformación digital en el Perú se plasmó con el estado de emergencia por la pandemia del COVID- 19, declarado en marzo del 2020; siendo que, el Estado peruano se vio en la obligación de contar con mecanismos que aseguren que el administrado continúe realizando sus trámites frente a la entidad a pesar de las limitaciones de la presencialidad, como es el caso del servicio de la MPD.

Los autores Maldonado y Bringas (2020), indican que los aspectos que contribuyen a un Estado moderno son los siguientes:

- i. Eficiente: Maximizar el uso racional y adecuado de los recursos públicos que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- ii. Transparente: Libre acceso a la información de la entidad de gobierno en todas sus actuaciones.

- iii. Inklusivo: Igualdad de oportunidades y mismo respeto de los derechos de los ciudadanos.
- iv. Descentralizado: Atender oportunamente las necesidades de los ciudadanos, sin distinción del espacio geográfico.
- v. Moderno: Renovación constante a fin de atender de la mejor manera las necesidades de la población.

Ahora bien, Morón (2020) indica que la modernización de la Administración Pública, está relacionado al uso intensivo de las tecnologías de la información (TI), tanto desde las relaciones interadministrativas como extra- administrativas. Asimismo, el citado autor hace énfasis que la reforma de la gestión pública debe estar orientado al ciudadano y no exclusivamente para facilitar la celeridad a la Administración, sino más bien, que la incorporación de las nuevas tecnologías no ponga en riesgo los derechos y aminore las garantías de los administrados.

Para Porrúa et al. (2020), la transformación digital está estrechamente ligada a la gestión del talento, ya que su implementación depende de contar con especialistas y personal capacitado en tecnologías digitales. La pandemia del COVID-19 aceleró esta necesidad, obligando al Estado a adaptarse rápidamente para operar, prestar servicios y comunicarse de manera remota utilizando herramientas tecnológicas. En este contexto, la transformación digital implica realizar cambios en las estructuras institucionales, en los modelos organizativos y en las estrategias de comunicación, con el objetivo de que las entidades públicas puedan atender de forma eficiente, transparente y oportuna las demandas tanto de los ciudadanos como de las organizaciones.

En tal sentido, la transformación digital está estrechamente vinculada con la modernización del Estado, el cual tiene como principal propósito que la atención de las necesidades de los administrados se realice de manera eficiente, oportuna y con celeridad, con ahorro de tiempo y gastos, lo que también implica la utilización de las tecnologías de la información como es la utilización de las MPD, que forman parte de los servicios que brinda el Estado a favor del administrado.

El Estado peruano, antes de que se declare el estado de emergencia, con Decreto de Urgencia 006-2020 (Sistema Nacional de Transformación Digital, 2020), publicado en enero de 2020, dispone una norma que promueve el uso de la tecnología para ofrecer servicios digitales, promover la innovación, fomentar inclusión y confianza digital, y avanzar hacia una economía y sociedad digital sostenibles

Después de un año de aprobado el Sistema Nacional de Transformación Digital, en setiembre de 2021 se publicó su reglamento mediante DS N° 157-2021-PCM, en el cual detallan

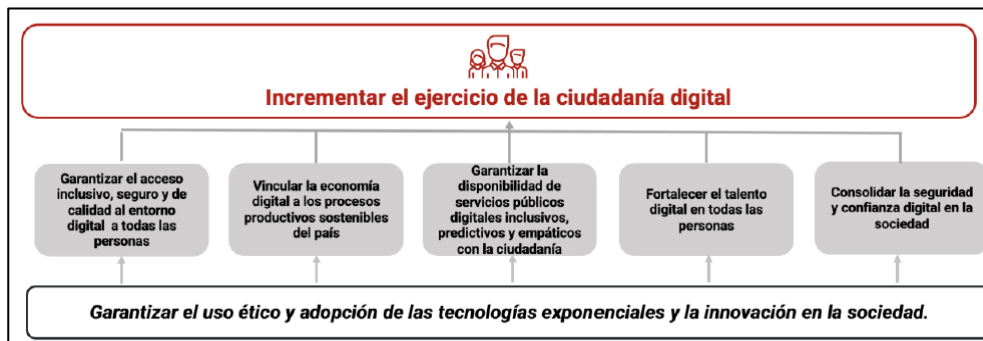
procedimientos, normas y criterios para implementar el citado sistema, el cual su ente rector es la PCM, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, encargada de supervisar y regir la transformación digital en el país (Reglamento del Sistema Nacional de Transformación Digital, 2021).

En julio de 2023, se aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030, el cual es aplicable para todas las entidades administrativas; siendo la Secretaría de Gobierno Digital, la responsable de realizar el seguimiento de su cumplimiento, siendo que dentro de sus objetivos es el incremento de la ciudadanía digital; encontrándose inmersa la implementación de la MPD como parte de los servicios digitales (Política Nacional de Transformación Digital al 2030, 2023).

La citada política nacional, tiene en su tercer objetivo, “Garantizar la disponibilidad de servicios públicos digitales inclusivos, predictivos y empáticos con la ciudadanía”, estando justamente dicho objetivo vinculada con la implementación de la MPD, la misma que se detalla en la figura 1:

**Figura 1**

***Objetivos prioritarios de la Política Nacional de Transformación Digital***



*Nota:* La figura muestra los objetivos del Resumen Ejecutivo de la Política Nacional de Transformación Digital. Fuente: Presidencia de Consejos de Ministros (2023, p.33). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/4471543-085-2023-pcm>.

Dentro de las acciones que se pretende ejecutar como parte del cumplimiento del tercer objetivo señalado en la citada política nacional, es que se cuente con cambios fundamentales con relación a que los servicios que brinda la Administración Pública a favor de la sociedad, a través del uso del internet u otra red análoga, que no requieran la presencialidad del ciudadano a la sede de la Administración Pública, bastando sólo el uso de tecnologías digitales para satisfacer sus necesidades y requerimientos.

Por lo cual, el principal propósito de la PCM como parte de la Política Nacional de Transformación Digital, es que se cuente con identidad digital, para que a través del internet u otras redes puedan adquirir, entre otros, servicios digitales brindados por parte de las entidades administrativas.

En tal sentido, considerando que el uso de la MPD está vinculado propiamente al servicio digital brindado por cada entidad administrativa, contar con la implantación continua de las MPD por parte de las entidades a nivel nacional coadyuvan con la transformación digital.

### **2.6.1. Simplificación administrativa**

Con la Primera Disposición Complementaria Final del DS N° 006-2020, que modifica el artículo 8 del DL N° 1310, se establece como medida de simplificación administrativa que las entidades pertenecientes al Poder Ejecutivo deberán, hasta el 31 de diciembre de 2021, adecuar sus sistemas de trámite documentario o equivalentes para garantizar el envío automático de documentos electrónicos entre sus áreas internas y hacia otras entidades. Asimismo, la norma extiende esta obligación a todas las entidades administrativas, disponiendo la digitalización e integración de sus sistemas documentarios o equivalentes, con el propósito de optimizar los procesos administrativos en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la normativa vigente

La citada modificación al DL N° 1310, está orientada específicamente a la transformación digital de la Administración Pública, toda vez que impulsa la realización de los trámites a través de plataforma en línea, lo que permite se reduzca los tiempos por parte de los administrados, al contar con acceso a una entidad del Estado de manera más ágil a través del uso de los medios electrónicos.

Para Pacori (2020), señala que, en nuestro ordenamiento jurídico peruano, la simplificación administrativa tiene como objetivo reducir los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos iniciados por los ciudadanos, promoviendo así una mayor eficacia y eficiencia en la gestión pública. En este contexto, se fomenta el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los trámites administrativos, considerando que los ciudadanos recurren cada vez más a estos medios. Por ello, resulta imprescindible que el Estado incorpore servicios digitales que permitan atender las solicitudes de manera oportuna, adaptándose a las necesidades actuales de la sociedad.

Estevez et al. (2018), señalan que la simplificación y digitalización de trámites gubernamentales, a pesar de que resultan beneficiosos, también enfrentan desafíos para la Administración pública, siendo los siguientes principales factores:

1. Resistencia al cambio: Las entidades y funcionarios suelen oponerse a modificar procesos establecidos, especialmente si no perciben beneficios inmediatos.
2. Falta de colaboración entre entidades: Las operaciones independientes que realizan las entidades del Estado sin interactuar con las demás entidades, dificultan la coordinación necesaria entre instituciones para simplificar trámites que involucran a múltiples entidades.
3. Desconexión con el ciudadano: Los organismos públicos a menudo carecen de mecanismos para entender las necesidades y preferencias de los ciudadanos en su interacción con el Estado.
4. Obstáculos legales: La modificación de procesos estatales puede requerir cambios en leyes o regulaciones, lo que complica y lentifica las reformas.
5. Retos técnicos: La diversidad de trámites y la necesidad de implementar nuevas tecnologías suponen desafíos técnicos para muchas instituciones que carecen de las competencias necesarias.

Sin perjuicio de los desafíos existentes para que las entidades instauren la simplificación administrativa, Guzmán Napuri (2013) sostiene que este principio busca que los trámites administrativos sean más accesibles, no solo para la Administración, sino, sobre todo, para los administrados, facilitando su acceso a los servicios públicos. Esta simplificación, además, fortalece la tutela de los derechos fundamentales de los ciudadanos. En consecuencia, las autoridades de la Administración Pública tienen la responsabilidad de garantizar la eficacia en sus actuaciones, promoviendo trámites más ágiles y simples. Así, la eficacia se configura como un derecho de los administrados en el procedimiento administrativo, orientándose a la modernización del Estado y al fortalecimiento de una gestión pública más eficiente y cercana al ciudadano.

Por lo cual, la implementación de las MPD contribuye con la simplificación de los trámites administrativos iniciado por los administrados, toda vez que la presentación de las solicitudes es recibido por las entidades administrativas en un horario de corrido (24x7), evitando gastos de transporte para llegar a la sede de la entidad, su atención será mediante un servicio digital

de forma inmediata y automático, lo que obvia a que se generen largas colas generado por los mismos administrados.

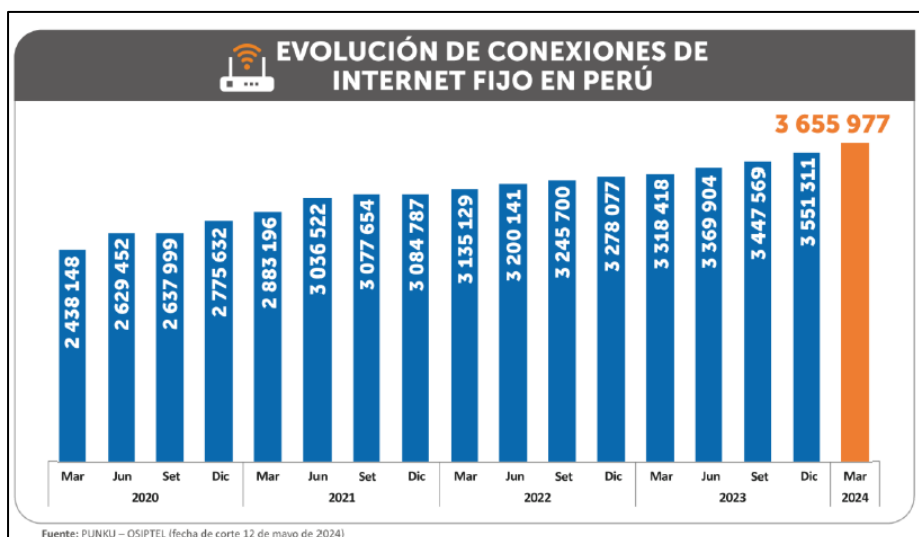
### 2.6.2. Acceso al internet

De acuerdo con OSIPTEL (2024), al cierre del primer trimestre 2024, se ha incrementado 3.66 millones de conexiones del servicio de internet fijo a nivel nacional, en comparación del mismo trimestre del año anterior, permitiendo un aumento del 10.17%.

De acuerdo a la figura 2, OSIPTEL (2024), indica que desde el primer trimestre año 2020 al primer trimestre del año 2024, se ha visto un aumento sustancial de conexión de internet fija; esto es, del 2020 al 2021 se incrementó al 18.25%, del 2021 al 2022 se incrementó al 8.74%, del 2022 al 2023 se incrementó al 5.85% y del 2023 al 2024 se incrementó al 10.17%. Siendo que, desde el primer trimestre del 2020 al primer trimestre del 2024, se incrementó al 49.95%; de acuerdo con el siguiente detalle:

**Figura 2**

#### *Evolución de conexiones de internet fijo en Perú*

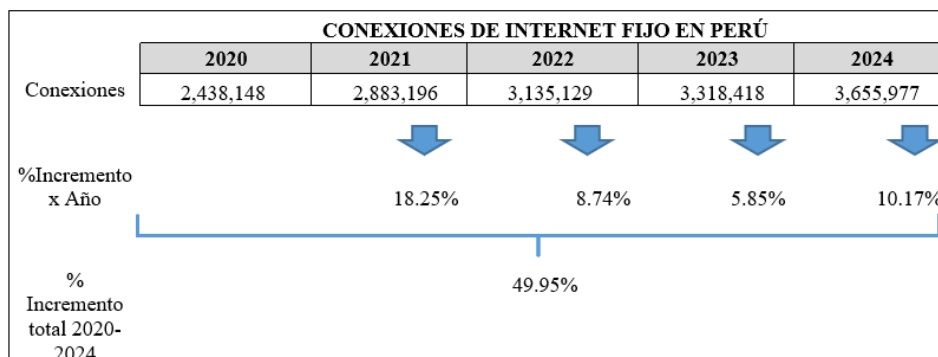


*Nota:* La figura muestra la evolución de conexiones de internet fijo en Perú. Fuente: OSIPTEL (2024, p.1). <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/914>.

Por lo cual, a continuación, en la figura 3, se precisa el porcentaje de avance que ha tenido la conexión de internet fijo en Perú durante el primer trimestre del 2020 hasta el primer trimestre del 2024.

**Figura 3**

**Porcentaje de incremento 2020-2024**



Fuente: Elaboración propia basado en el reporte de la evolución de conexiones de internet fijo en Perú. Fuente: OSIPTEL (2024, p.1). <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/914>.

Ahora bien, el Instituto Nacional de Estadística Informática (INEI, 2024, p.10), señala que del último trimestre del año 2022 al mismo trimestre de estudio del año 2023 se ha incrementado el acceso a internet a nivel nacional de un 4.7% en población de 6 y más años de edad.

Asimismo, de la mencionada data elaborado por INEI (2024), indica que: Desde el último trimestre del año 2019 al último trimestre del año 2023, se ha visto un incremento sustancial de acceso a internet. Esto es, que del 2019 al 2020 se incrementó al 8.1%, del 2020 al 2021 se incrementó al 5.7%, en el año 2021 al 2022 hubo una reducción de -1.7%, pero del año 2022 al 2023 se incrementó al 4.7%.

Siendo que, desde el último trimestre del 2019 al último trimestre del 2023, se incrementó al 16.8%; de acuerdo con la figura 4.

**Figura 4**

**Acceso a internet del 2019 al 2023**

**2.1 Acceso a Internet**

**CUADRO N° 2.1**  
 Perú: Población de 6 y más años de edad que hace uso de Internet, según área de residencia  
 Trimestre: Octubre-Noviembre-Diciembre 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023  
 (Porcentaje)

Área de residencia	Oct-Nov- Dic 2019	Oct-Nov- Dic 2020	Oct-Nov- Dic 2021	Oct-Nov- Dic 2022	Oct-Nov- Dic 2023 P/	Variación absoluta (Puntos porcentuales)		
						2023/2019	2023/2021	2023/2022
<b>Total</b>	62,0	70,1	75,8	74,1	78,8	16,8	3,0	4,7 ***
Lima Metropolitana 1/	79,5	85,1	87,4	86,6	89,8	10,3	2,4	3,2 ***
Resto urbano 2/	65,9	72,8	79,4	78,1	81,9	16,0	2,5	3,8 ***
Área rural	26,0	39,3	47,3	43,2	51,8	25,8	4,5	8,6 ***

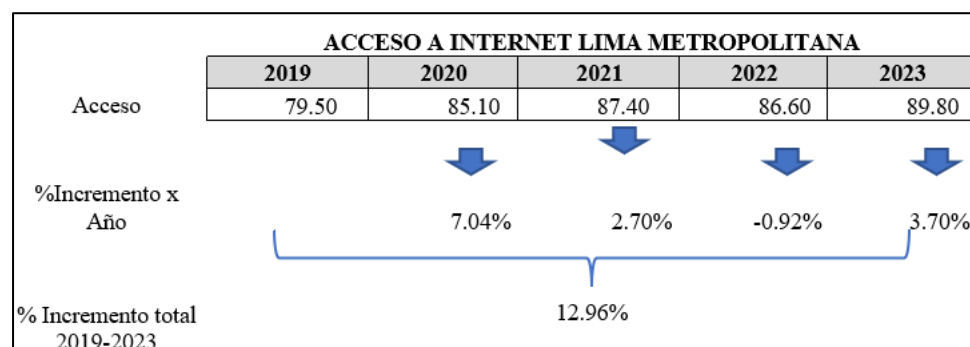
1/ Lima Metropolitana incluye la Provincia Constitucional del Callao.  
 2/ No incluye Lima Metropolitana.  
 P/ Preliminar.  
 \* Existe diferencia significativa, con un nivel de confianza del 90%.  
 \*\* La diferencia es altamente significativa, con un nivel de confianza del 95%.  
 \*\*\* La diferencia es muy altamente significativa, con un nivel de confianza del 99%.  
**Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares.**

*Nota:* Elaboración propia basado en el Informe Técnico N° 01. Marzo 2024, Estadística de las tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. Fuente: INEI (2024, p.10).

De las figuras 4 y 5, se advierte que en Lima Metropolitana, el cual incluye la provincia constitucional del Callao, cuenta con mayor acceso al uso de internet, a diferencia del resto de otras ciudades urbanas y de las áreas rurales a nivel nacional.

**Figura 5**

**Acceso a internet 2019- 2023**



*Nota:* La figura muestra el Acceso a internet 2019- 2023 en Perú. Fuente: INEI (2024, p.10).

Por lo cual, de acuerdo al reporte de INEI del último trimestre del año 2019 al último trimestre del año 2023, se ha tenido un incremento de acceso a internet en Lima Metropolitana de un 12.96%; evidenciándose que dicha zona es la que cuenta con mayor acceso, razón por la cual, se ha tomado como ámbito de estudio a los hospitales de Lima Metropolitana, que son las que tienen mayor alcance de acceso de internet a diferencia de otras entidades a nivel nacional.

### **2.6.3. Gobierno digital**

El gobierno digital en Perú se centra en utilizar la tecnología de la información, para mejorar la eficiencia de los servicios administrativos, desarrollar la transparencia y mejorar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

Para Salazar (2023), el gobierno digital se define como un modelo innovador de la Administración Pública que busca optimizar la calidad de los servicios ofrecidos por las entidades y atender eficazmente las nuevas demandas de la ciudadanía mediante el uso estratégico de TIC. Este enfoque supone una transformación profunda en la manera de concebir y ejecutar la atención pública, basada en la digitalización sistemática de procesos administrativos dentro del contexto de la gobernanza moderna. La transición hacia un gobierno digital implica el desarrollo de una gestión pública con un alto grado de madurez tecnológica, lograda a través de la implementación de estrategias orientadas a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos, fortaleciendo así la relación entre el Estado y los ciudadanos.

En esencial, el gobierno digital no solo moderniza los procesos internos del Estado, sino que, sobre todo, busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. A través de la tecnología, permite que los servicios públicos sean más transparentes, accesibles y eficientes, fortaleciendo la confianza entre el gobierno y la sociedad.

Además de ello, corresponde hacer énfasis que con la digitalización favorece con modernizar la Administración Pública, toda vez que simplifican el acceso a los servicios públicos, promoviendo la participación más activa de los ciudadanos con el gobierno.

Para González-Sanmiguel y Rivera-Rodríguez (2021), el gobierno digital representa una nueva etapa en la función administrativa, enfocada en transformar los servicios gubernamentales tradicionales hacia un formato digital mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Este enfoque busca mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios públicos, integrando sistemas y plataformas en línea que faciliten la interacción de los ciudadanos con el gobierno, garantizando mayor transparencia, accesibilidad y efectividad en los procesos administrativos.

Ahora bien, a través del DL N° 1412, (Ley de Gobierno Digital, 2018), el Estado peruano impulsa la adopción de tecnologías digitales en las entidades administrativas, lo cual influye directamente con la transformación digital de los procesos administrativos que tiene cada entidad del Estado, así como la recepción documental, el cual vincula directamente la función de la MPD.

El citado DL busca facilitar el acceso de los administrados utilizando servicios públicos a través de plataformas digitales, por lo cual, con la MPD, permite que los ciudadanos puedan interactuar con las entidades administrativas en cualquier momento y lugar, sin tener que recurrir físicamente a la sede institucional.

Por lo cual, se deduce que el DL N° 1412 es la guía que materializa las pautas establecidas en la Ley N° 31170, marcando el camino hacia una Administración Pública digitalizada, más efectiva y abierta.

#### **2.6.4. Servicios digitales**

El numeral 3 art. 3° del DL N° 1412 define al servicio digital como una prestación disponible de forma digital y a distancia, que aprovecha la red y otras herramientas tecnológicas modernas, permitiendo a todo usuario obtener datos y materiales de modo sencillo, veloz y de forma remota.

Una gestión pública eficaz es el pilar sobre el que se construye la confianza ciudadana. La calidad institucional y la transparencia son elementos esenciales para lograr una gestión pública eficiente y orientada a que se satisfaga necesidades de la sociedad (Llona Rosa, 2021).

Los servicios digitales en el ámbito del gobierno digital se refieren como los trámites administrativos realizadas a través de plataformas digitales, permitiendo a los ciudadanos comunicarse de forma remota y automática con las entidades gubernamentales, empleando herramientas tecnológicas, incentivando la accesibilidad, eficiencia y transparencia de la interacción entre los administrados y el Estado.

Para Salazar (2023), el gobierno digital se define como un modelo innovador de la Administración Pública que busca optimizar la calidad de los servicios ofrecidos por las entidades y atender eficazmente las nuevas demandas de la ciudadanía mediante el uso estratégico de TIC. Este enfoque supone una transformación profunda en la manera de concebir y ejecutar la atención pública, basada en la digitalización sistemática de procesos administrativos dentro del contexto de la gobernanza moderna. La transición hacia un gobierno digital implica el desarrollo de una gestión pública con un alto grado de madurez tecnológica,

lograda a través de la implementación de estrategias orientadas a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos, fortaleciendo así la relación entre el Estado y los ciudadanos.

Para González-Sanmiguel y Rivera-Rodríguez (2021), el gobierno digital representa una nueva etapa en la función administrativa, enfocada en transformar los servicios gubernamentales tradicionales hacia un formato digital mediante el uso de TIC. Este enfoque busca mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios públicos, integrando sistemas y plataformas en línea que faciliten la interacción de los ciudadanos con el gobierno, garantizando mayor transparencia, accesibilidad y efectividad en los procesos administrativos.

Por lo cual, los servicios digitales desde el contexto del Gobierno Digital se acceden por medio de la plataformas y tecnologías digitales, con el objetivo de mejorar la eficiencia, accesibilidad y calidad de la atención al ciudadano.

Para acceder a los servicios gubernamentales digitales es necesario utilizar internet, lo que descarta la necesidad de desplazarse de manera física a las oficinas de la entidad. Los servicios digitales se encuentran disponibles de manera continua (24x7), lo que permite a los ciudadanos realizar sus gestiones en cualquier momento. Además, facilitan el acceso a la información pública, lo que fomenta la transparencia y la rendición de cuentas.

Por consiguiente, los servicios digitales son esenciales para la transformación digital del gobierno, ya que buscan mejorar la eficiencia administrativa, reducir costos y mejorar la interacción ciudadano y Estado.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Tipo y diseño de la metodología de la investigación**

Es de enfoque cualitativo, toda vez que se cuenta con información sobre la entrevista realizada al personal de la SGTD, en relación con su experiencia con lo que respecta a la implementación de las MPD.

Asimismo, se cuenta con información documental brindada por la SGTD, que precisa la cantidad de hospitales de Lima Metropolitana que han reportado contar con MPD.

Agregado a ello, se cuenta con informes de la CGR de los hospitales que conforman la muestra, los cuales determinaron el estado situacional de cuatro (4) hospitales de Lima Metropolitana con relación a la implementación de la MPD.

El diseño será exploratorio ya que el tema de la investigación ha sido poco estudiado, por lo que de la entrevista y documentación se obtendrán resultados preliminares para posteriores estudios (Hernández- Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

### **3.2 Recolección de datos**

#### **3.2.1 Fuente primaria:**

Entrevista semiestructurada al Líder de la Plataforma Facilita Perú de la SGTD.

Instrumento: Guía de entrevista (Ver Anexo N° 1).

#### **3.2.2 Fuente secundaria:**

- Recolección de datos mediante obtención de información remitida por la SGTD en formato Excel sobre las entidades que han reportado la MPD.
- Recolección de datos por acceso a la información remitido por la PCM, sobre la lista de entidades a nivel nacional.
- Recolección de datos mediante obtención de información documental (textos escritos) elaborado por la CGR de los siguientes hospitales: Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Hospital Santa Rosa, Hospital de Emergencias Pediátricas y Hospital Nacional Hipólito Unanue.

### **3.3 Tamaño de la población**

Está conformada por veinticuatro (24) hospitales de Lima Metropolitana.

### **3.4 Muestra de la investigación**

El muestreo es no probabilístico y por conveniencia, toda vez que la recolección de datos, tanto de la fuente primaria y secundaria, han sido seleccionadas por ser accesibles

para el trabajo de investigación; sin utilizar criterios de aleatoriedad (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

## CAPÍTULO IV. SITUACIÓN ACTUAL SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MESAS DE PARTES EN LOS HOSPITALES DE LIMA- METROPOLITANA

### 4.1 Sobre la cantidad de hospitales que hay en Lima Metropolitana

De acuerdo con la información brindada por SGTD, en Lima Metropolitana se cuenta con veinticuatro (24) hospitales los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 1**

#### *Hospitales de Lima Metropolitana*

RUC	Nombre
20162041 291	Hosp. María Auxiliadora
20154528971	Hosp. Nacional Cayetano Heredia
20160588234	Hosp. Nacional Sergio E. Bernales
20203531550	Hosp. Carlos Lanfranco La Hoz
20139776403	Hosp. de Emergencias Pediátricas
20154996991	Hosp. Nacional Arzobispo Loayza
20160388570	Hosp. Nacional Dos de Mayo
20153219118	Hosp. Nacional Hipólito Unanue
20159855938	Hosp. Nacional Víctor Larco Herrera
20137729751	Hosp. Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé
20512311122	Hosp. San Juan de Lurigancho
20171604355	Hosp. Santa Rosa
20507151320	Hosp. José Agurto Tello de Chosica
20138100015	Hosp. de Emergencias José Casimiro Ulloa
20551553729	Hosp. de Huaycán
20462249064	Hosp. Nacional Edgardo Rebagliati Martins
20159483615	Hosp. Nacional Guillermo Almenara Irigoyen
20601224624	Hosp. de Emergencias Villa El Salvador
20514772194	Hosp. Municipal Los Olivos
20606049278	Hosp. Emergencia Ate Vitarte
20512338756	Hosp. de Baja Complejidad Vitarte
20606859652	Hosp. Espinar
20172155317	Hosp. Hermilio Valdizán
20611127511	Hosp. de Lima Este – Vitarte

*Nota:* Datos tomados de la información brindada por la PCM en agosto 2024.

### 4.2 Sobre los hospitales de Lima Metropolitana que han reportado a la PCM contar con MPD

Por otro lado, de la información obtenida por la SGTD, se detallan los hospitales de Lima Metropolitana que reportaron hasta agosto de 2024 contar con MPD, siendo las siguientes:

**Tabla 2*****Hospitales de Lima Metropolitana que reportaron contar con MPD***

<b>RUC</b>	<b>Nombre</b>
20162041291	Hosp. María Auxiliadora
20154996991	Hosp. Nacional Arzobispo Loayza
20160388570	Hosp. Nacional Dos de Mayo
20171604355	Hosp. Santa Rosa

*Nota:* Datos tomados de la información brindada por la PCM en agosto 2024.

Esto es, que de los veinticuatro (24) hospitales de Lima Metropolitana, sólo cuatro (4) hospitales reportaron a la SGTD contar con la implementación de la MPD.

Por lo que, sólo el 16.67% de los hospitales de Lima Metropolitana han reportado a la PCM haber implementado la MPD.

Cabe señalar que el reporte que brindan las entidades a nivel Nacional a la mencionada Secretaría que han implementado las MPD le permite contar con información en su base de datos sobre el avance de la implementación de la MPD.

Sin embargo, de acuerdo con la entrevista brindada por personal de la SGTD las entidades administrativas pueden comunicar a la PCM sobre la implementación de su Mesa de Partes, no siendo dicha acción de carácter obligatorio, por lo cual les resulta facultativo a los hospitales de Lima Metropolitana comunicar a la citada Secretaría, como ente rector, si cumplieron con implementar la MPD.

#### **4.3 Sobre los hospitales de Lima Metropolitana que no han reportado a la PCM contar con MPD**

Asimismo, se detallan los veinte (20) hospitales de Lima Metropolitana que hasta agosto de 2024 no reportaron a la SGTD.

**Tabla 3*****Hospitales de Lima Metropolitana que no reportaron contar con MPD***

<b>RUC</b>	<b>Nombre</b>
20154528971	Hosp. Nacional Cayetano Heredia
20160588234	Hosp. Nacional Sergio E. Bernales
20203531550	Hosp. Carlos Lanfranco La Hoz
20139776403	Hosp. de Emergencias Pediátricas
20153219118	Hosp. Nacional Hipólito Unanue
20159855938	Hosp. Nacional Víctor Larco Herrera
20137729751	Hosp. Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé
20512311122	Hosp. San Juan de Lurigancho

20507151320	Hosp. José Agurto Tello de Chosica
20138100015	Hosp. de Emergencias José Casimiro Ulloa
20551553729	Hosp. de Huaycán
20462249064	Hosp. Nacional Edgardo Rebagliati Martins
20159483615	Hosp. Nacional Guillermo Almenara Irigoyen
20601224624	Hosp. de Emergencias Villa El Salvador
20514772194	Hosp. Municipal Los Olivos
20606049278	Hosp. Emergencia Ate Vitarte
20512338756	Hosp. de Baja Complejidad Vitarte
20606859652	Hosp. Espinar
20172155317	Hosp. Hermilio Valdizán
20611127511	Hosp. de Lima Este – Vitarte

*Nota:* Datos tomados de la información brindada por la PCM en agosto 2024.

#### **4.4 Sobre los hospitales de Lima Metropolitana que cuentan con MPD, pero que no han reportado a la PCM**

De la revisión de la plataforma digital institucional en noviembre de 2024, de los veinte (20) hospitales que no han reportado a la SGTD haber implementado sus MPD, se verifica que nueve (9) hospitales sí tienen implementado la MPD, las cuales se detallan a continuación:

**Tabla 4**

#### ***Hospitales que no han reportado a la PCM pero sí cuentan con MPD***

<b>RUC</b>	<b>Nombre</b>
20139776403	Hosp. de Emergencias Pediátricas
20153219118	Hosp. Nacional Hipólito Unanue
20512311122	Hosp. San Juan de Lurigancho
20507151320	Hosp. José Agurto Tello de Chosica
20462249064	Hosp. Nacional Edgardo Rebagliati Martins
20601224624	Hosp. de Emergencias Villa El Salvador
20514772194	Hosp. Municipal Los Olivos
20606859652	Hosp. Espinar
20611127511	Hosp. de Lima Este – Vitarte

*Nota:* Datos tomados de la información brindada por la PCM en agosto 2024 y la revisión de la plataforma digital de los hospitales de Lima Metropolitana.

Esto es, que el 37.50% de los hospitales de Lima Metropolitana no han procedido a reportar a la SGTD que cuentan con la implementación de sus MPD.

Adicional a ello, de los veinte (20) hospitales de Lima Metropolitana que no reportaron a la PCM contar con su implementación de las MPD, se determina de la tabla 4, que el 45% de los hospitales de Lima Metropolitana sí contaba con su MPD pero no lo reportaron.

#### 4.5 Sobre la totalidad de hospitales de Lima Metropolitana que cuentan con MPD

De la revisión de la data brindado por la SGTD, con fecha de actualización agosto de 2024, y con lo revisado en la plataforma digital institucional noviembre 2024, se verifica que de los veinticuatro (24) hospitales de Lima Metropolitana, cuentan trece (13) con MPD, que representa el 54.17% del total de hospitales de Lima Metropolitana:

**Tabla 5**

##### ***Total de hospitales de Lima Metropolitana con implementación de MPD***

<b>RUC</b>	<b>Nombre</b>
20162041291	Hosp. María Auxiliadora
20139776403	Hosp. de Emergencias Pediátricas
20154996991	Hosp. Nacional Arzobispo Loayza
20160388570	Hosp. Nacional Dos de Mayo
20153219118	Hosp. Nacional Hipólito Unanue
20512311122	Hosp. San Juan de Lurigancho
20171604355	Hosp. Santa Rosa
20507151320	Hosp. José Agurto Tello de Chosica
20462249064	Hosp. Nacional Edgardo Rebagliati Martins
20601224624	Hosp. de Emergencias Villa El Salvador
20514772194	Hosp. Municipal Los Olivos
20606859652	Hosp. Espinar
20611127511	Hosp. de Lima Este – Vitarte

*Nota:* Datos tomados de la información brindada por la PCM en agosto 2024 y la revisión de la plataforma digital de los hospitales de Lima Metropolitana.

Por lo cual se aprecia que de los trece (13) hospitales de Lima Metropolitana detallados en la tabla 5, nueve (9) no reportaron a la SGTD, y sólo cuatro (4) hospitales sí cumplieron con reportar.

#### 4.6 Sobre los hospitales de Lima Metropolitana que han reportado haber designado un líder de gobierno y transformación digital

De acuerdo con el reporte de la SGTD<sup>1</sup>, con fecha corte 29 de febrero de 2024, se detallan los hospitales de Lima Metropolitana que reportaron haber designado líder de gobierno y transformación digital:

<sup>1</sup> Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2605518-reporte-sobre-entidades-que-designaron-su-lider-de-gobierno-y-transformacion-digital>

**Tabla 6***Relación de líderes de gobierno y transformación digital en hospitales de Lima**Metropolitana*

<b>RUC</b>	<b>Nombre</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
20162041291	Hosp. María Auxiliadora		x
20154528971	Hosp. Nacional Cayetano Heredia	x	
20160588234	Hosp. Nacional Sergio E. Bernales		x
20203531550	Hosp. Carlos Lanfranco La Hoz		x
20139776403	Hosp. de Emergencias Pediátricas		x
20154996991	Hosp. Nacional Arzobispo Loayza		x
20160388570	Hosp. Nacional Dos de Mayo		x
20153219118	Hosp. Nacional Hipólito Unanue		x
20159855938	Hosp. Nacional Víctor Larco Herrera		x
20137729751	Hosp. Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé		x
20512311122	Hosp. San Juan de Lurigancho		x
20171604355	Hosp. Santa Rosa		x
20507151320	Hosp. José Agurto Tello de Chosica		x
20138100015	Hosp. de Emergencias José Casimiro Ulloa		x
20551553729	Hosp. de Huaycán		x
20462249064	Hosp. Nacional Edgardo Rebagliati Martins	-	-
20159483615	Hosp. Nacional Guillermo Almenara Irigoyen	-	-
20601224624	Hosp. de Emergencias Villa El Salvador	x	
20514772194	Hosp. Municipal Los Olivos	x	
20606049278	Hosp. Emergencia Ate Vitarte		x
20512338756	Hosp. de Baja Complejidad Vitarte		x
20606859652	Hosp. Espinar		x
20172155317	Hosp. Hermilio Valdizán		x
20611127511	Hosp. de Lima Este – Vitarte	-	-

De los veinticuatro (24) hospitales de Lima Metropolitana, se verifica que solo tres (3) hospitales reportaron a la SGTD que cuentan con líderes de gobierno y transformación digital. De acuerdo con el DS N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano en cual establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital, señala que cada entidad debe designar al Líder de Gobierno Digital, mediante resolución y dicho cargo puede ser ocupado por un funcionario o asesor de Alta Dirección o director de línea; contando el Líder de Gobierno con su principal función, que es comunicarse con el Líder Nacional de Gobierno Digital de la Secretaría de Gobierno Digital de la PCM, sobre los objetivos y acciones de la transformación digital que tiene su entidad.

Por lo que se evidencia que de los veinticuatro (24) hospitales de Lima Metropolitana, sólo se cuenta con el 12.5% de hospitales que han reportado contar con Líder de Gobierno Digital.

#### **4.7 Sobre la información documental de la Contraloría General de la República que han realizado el servicio de orientación de oficio**

Para Shack (2020), la orientación de oficio es una forma de control simultáneo que implica examinar documentos y analizar información asociada a una o más actividades de un proceso en marcha. Su objetivo es confirmar que estas actividades se desarrollen conforme a la normativa aplicable, las disposiciones internas o los acuerdos contractuales. Además, busca identificar cualquier situación adversa que pueda poner en riesgo la continuidad, el resultado o el cumplimiento de los objetivos del proceso. Esta evaluación se comunica a la entidad encargada del proceso, para que tome las medidas preventivas o correctivas necesarias.

Sobre el particular, se tiene información documental de la CGR que han realizado orientación de oficio a cuatro (4) hospitales de Lima Metropolitana, que se detallan a continuación: i) Hospital Nacional Arzobispo Loayza, ii) Hospital Santa Rosa, iii) Hospital de Emergencias Pediátricas, y iv) Hospital Nacional Hipólito Unanue.

##### **i) Hospital Nacional Arzobispo Loayza**

- Poder al que pertenece: Poder Ejecutivo – Ministerio de Salud
- Ubicación: Distrito Lima, provincia y departamento de Lima
- Dirección: Av. Alfonso Ugarte N° 848
- Reportó a la PCM contar con MPD: Sí

Con Informe de Orientación de Oficio N° 2785-2022-CG/PC-SOO, “Implementación y funcionamiento de la MPD y notificación electrónica en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, de fecha 19 de abril de 2022, la CGR determinó en el periodo de evaluación del 1 al 8 de abril de 2022, que de la revisión del portal institucional del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, ha identificado una situación adversa, la no adopción de la MPD y notificación electrónica, a pesar que se cuenta con la Ley N° 31170, el cual dispone la adopción de las MPD y notificación electrónica, en un periodo de doce (12) meses a partir del 21 de abril de 2021; por lo cual, indica que puede afectar la eficiencia, productividad y mejora de los servicios a favor de la ciudadanía, con lo que respecta a una atención celeridad a todos los trámites administrativos a través de la priorización de la atención mediante plataformas digitales.

**ii) Hospital Santa Rosa**

- Poder al que pertenece: Poder Ejecutivo- Ministerio de Salud
- Ubicación: Distrito Pueblo Libre, provincia y departamento de Lima
- Dirección: Av. Bolívar s/n (cuadra 8)
- Reportó a la PCM contar con MPD: Sí

Con Informe de Orientación de Oficio N° 2805-2022-CG/PC-SOO, “Implementación y funcionamiento de la MPD y notificación electrónica en el Hospital General Santa Rosa”, de fecha 19 de abril de 2022, la CGR determinó en el periodo de evaluación del 1 al 8 de abril de 2022, que de la revisión del portal institucional del Hospital Santa Rosa, ha identificado una situación adversa relacionado con la falta de implementación de la MPD y la notificación electrónica, a pesar de que la Ley N° 31170 exige que la implementación se realice en un plazo de doce (12) meses, contabilizados desde el 21 de abril de 2021. Señalando, además, que esta situación podría afectar la eficiencia, la productividad y la mejora de los servicios para la ciudadanía, ya que impide una atención más rápida y prioritaria de los trámites administrativos a través de plataformas digitales.

**iii) Hospital de Emergencias Pediátricas**

- Poder al que pertenece: Poder Ejecutivo- Ministerio de Salud
- Ubicación: Distrito La Victoria, provincia y departamento de Lima
- Dirección: Av. Grau N° 854
- Reportó a la PCM contar con MPD: No

Con Informe de Orientación de Oficio N° 2779-2022-CG/PC-SOO, “Implementación y funcionamiento de la MPD y notificación electrónica en el Hospital de Emergencias Pediátricas”, de fecha 19 de abril de 2022, la CGR determinó en el periodo de evaluación del 1 al 8 de abril de 2022, que de la revisión del portal institucional del Hospital de Emergencias Pediátricas, ha detectado una situación adversa relacionada con la no implementación de la MPD y la notificación electrónica, a pesar de que la Ley N° 31170 estipula que esta implementación debe realizarse en un plazo de doce (12) meses desde el 21 de abril de 2021. Asimismo, advierte que no llevar a cabo la implementación podría perjudicar tanto la eficacia como la productividad de los servicios destinados a la ciudadanía, al imposibilitar una gestión más rápida y eficiente de los trámites administrativos mediante herramientas digitales.

#### iv) **Hospital Nacional Hipólito Unanue**

- Poder al que pertenece: Poder Ejecutivo- Ministerio de Salud
- Ubicación: Distrito El Agustino, provincia y departamento de Lima
- Dirección: Av. Cesar Vallejos N° 1390
- Reportó a la PCM contar con MPD: No

Con Informe de Orientación de Oficio N° 2766-2022-CG/PC-SOO, “Implementación y funcionamiento de la MPD y notificación electrónica en el Hospital Nacional Hipólito Unanue”, de fecha 19 de abril de 2022, la CGR determinó en el periodo de evaluación del 1 al 8 de abril de 2022, que de la revisión del portal institucional del Hospital Nacional Hipólito Unanue, ha detectado una situación adversa relacionada con la no implementación de la MPD y la notificación electrónica, a pesar de que la Ley N° 31170 estipula que esta implementación debe realizarse en un plazo de doce (12) meses desde el 21 de abril de 2021. También señala que no implementar la MPD podría impactar desfavorablemente en la eficacia, el rendimiento y el desarrollo de los servicios destinados a la ciudadanía, al limitar la posibilidad que los trámites administrativos sean atendidos con mayor rapidez y prioridad mediante el uso de plataformas tecnológicas.

#### **4.8 Principales factores que obstaculizan la implementación de la MPD**

##### **Con relación a la información recogida en la entrevista**

De acuerdo con las respuestas obtenida por el Líder de la Plataforma Facilita Perú de la SGTD en la entrevista semiestructura en agosto 2024, se ha determinado que existen cinco (5) factores principales que obstaculizan la implementación de la MPD a nivel nacional, los cuales también están incluido los hospitales de Lima Metropolitana, que se detallan a continuación:

- **Factor 1: Presupuesto**

Las restricciones presupuestarias son uno de los principales obstáculos para implementar de manera eficiente la MPD. Debido a estas limitaciones, las entidades administrativas no pueden contar con una plataforma que sirva para su MPD, toda vez que es costoso su diseño y su mantenimiento.

- **Factor 2: No contar con un personal idóneo**  
En las entidades administrativas, el personal contratado no cuenta con la formación ni las competencias necesarias para gestionar una MPD. Esta limitación afecta directamente su operación de los servicios digitales.
- **Factor 3: Rotación de personal**  
La constante rotación de personal en las entidades administrativas representa un obstáculo importante para la implementación de la MPD. A pesar de que se capacite inicialmente a un equipo para que se gestione la implementación de las MPD, los cambios frecuentes del personal dejan a la institución en fojas cero, retrasando o incluso anulando los avances logrados.
- **Factor 4: Falta de coordinación interna**  
La integración deficiente entre las diferentes áreas representa un reto para la implementación de la MPD. La ausencia de un objetivo común y de comunicación efectiva obstaculiza la integración de los sistemas tecnológicos para que se implemente la MPD.
- **(\* Factor 5: Las entidades no reportan su implementación**  
Finalmente, otro factor es que las entidades no reportan haber implementado las MPD a la SGTD; esto es, que si bien han cumplido con la implementación de la MPD tal como lo dispone la Ley N° 31170, no obstante, las entidades no están reportando a la SGTD que han implementado las MPD. Esta falta de reporte impide tener un panorama completo de la situación a nivel nacional con relación al avance de los servicios digitales.

### **Con relación a la información documental**

De acuerdo con la información obtenida por la CGR en los informes de control en abril 2022, la data obtenida por la PCM en agosto de 2024 y la revisión de la plataforma virtual de acceso público en noviembre 2024, se determina lo siguiente:

#### **1. Hospital Nacional Arzobispo Loayza**

En el informe de orientación de oficio elaborado por la CGR, no identifica las razones por las cuáles en abril 2022 no habría implementado la MPD, sólo advierte su incumplimiento de la Ley N° 31170.

Sobre lo señalado en el citado informe de orientación, se realizó la revisión de la data remitido por la PCM, verificándose que sí reportó a la SGTD que ha implementado la MPD; asimismo, se realizó la revisión de la plataforma virtual de acceso público del hospital, en el cual se verifica que cuentan con MPD implementada a través de la plataforma Facilita (Disponible en: <https://facilita.gob.pe/t/2834>).

En ese sentido, el servicio de control simultaneo bajo la modalidad de orientación de oficio que realizó la CGR, contribuyó que el Hospital Nacional Arzobispo Loayza implemente la MPD.

## **2. Hospital Santa Rosa**

Asimismo, en el informe de orientación de oficio elaborado por la CGR, tampoco identifica los motivos por los cuáles en abril 2022 no habría implementado la MPD, sólo comunica su incumplimiento de la normativa que obliga la implementación y funcionamiento de la MPD.

De lo antes señalado, de la revisión de la información remitida por la PCM se advirtió que el citado hospital sí reportó a la Secretaría de Transformación Digital que ha implementado la MPD; además de ello, se hizo la revisión en la plataforma virtual de acceso público del hospital, del cual se verifica que cuentan con MPD implementada a través de la plataforma Facilita (Disponible en: <https://facilita.gob.pe/t/2601>).

Por consiguiente, se hace evidencia otra vez, que el servicio de control simultaneo bajo la modalidad de orientación de oficio que realizó la CGR, permitió que el Hospital General Santa Rosa implemente la MPD.

## **3. Hospital de Emergencias Pediátricas**

Ahora bien, en el informe de orientación de oficio elaborado por la CGR, tampoco identifica los factores por los cuáles en abril 2022 no habría implementado la MPD, reportando sólo su incumplimiento de la implementación y funcionamiento.

De la revisión de la información remitida por la SGTD, el Hospital de Emergencias Pediátricas no reportó a la SGTD que cuenta implementado la MPD; sin embargo, de la revisión de la plataforma virtual del hospital, se verifica que sí cuenta con MPD implementada a través de la plataforma Facilita (Disponible en: <https://facilita.gob.pe/t/2366>).

Ante ello, queda claro nuevamente que el servicio de control simultaneo bajo la modalidad de orientación de oficio que realizó la CGR, coadyuvó a que el Hospital de Emergencias Pediátricas implemente su MPD; pero pese a ello, no reportó a la SGTD haber implementado la MPD.

#### **4. Hospital Nacional Hipólito Unanue**

En el informe de orientación de oficio elaborado por la CGR, tampoco identifica las razones por las cuáles en abril 2022 no habría implementado la MPD, comunicando sólo su incumplimiento de la implementación y funcionamiento.

De la revisión de la información remitida por la SGTD, el Hospital Nacional Hipólito Unanue tampoco reportó que cuenta implementado la MPD; no obstante, al revisar la plataforma virtual del mencionado hospital, se confirma que sí disponen de una MPD, la cual está implementada mediante la plataforma virtual de su dominio (Disponible en: <https://mesa.hnhu.gob.pe/>).

Al respecto, se pone de manifiesto otra vez, que el servicio de control simultaneo bajo la modalidad de orientación de oficio que realizó la CGR, contribuyó que el Hospital Nacional Hipólito Unanue implemente la MPD; pero pese a ello, tampoco reportó su implementación a la SGTD haber implementado la MPD.

De los cuatro (4) hospitales de Lima Metropolitana antes descritos, de conformidad al reporte de la SGTD en setiembre de 2023, estas no cumplían con disponer de una MPD.

Si bien a la fecha los cuatro (4) hospitales tienen implementados sus MPD de acuerdo a la revisión de la plataforma digital institucional en noviembre de 2024; no obstante, de conformidad al reporte de la citada Secretaría en agosto 2024, dos (2) hospitales no han reportado a la PCM que han implementado la MPD, situación que pone en evidencia la deficiencia de datos reales sobre el progreso en la utilización de los servicios digitales a través de la MPD.

## CAPÍTULO V. PROPUESTA DE MEJORA

<b>Plan de mejora para la implementación continua de las Mesas de Partes Digital en Hospitales de Lima Metropolitana</b>				
<b>Objetivo</b>	<b>Proponer un plan de implementación continua de Mesas de Partes Digital en los hospitales de Lima Metropolitana que contribuya con la transformación digital</b>			
<b>N°</b>	<b>Principales factores que obstaculizan la implementación de las MPD</b>	<b>Problemas que ocasiona</b>	<b>Estrategias de mejoras</b>	<b>Propuestas de acción</b>
<b>1</b>	<b>Presupuesto</b>	Limitaciones en la asignación de recursos presupuestales para la implementación y mantenimiento de la plataforma digital.	<b>Optimización del Presupuesto</b> Priorizar soluciones tecnológicas de bajo costo y alta eficiencia.	Utilizar la plataforma FACILITA PERÚ para implementar las MPD el cual su costo es cero, al igual que su mantenimiento; toda vez que el costo es asumido por la PCM, como ente rector.
<b>2</b>	<b>No contar con un personal idóneo</b>	Falta de personal con habilidades específicas para el manejo herramientas digitales	<b>Capacitación de personal</b> Establecer un plan de formación adaptados a las necesidades del	Solicitar a la SGTD capacitaciones al personal, para el uso de la plataforma FACILITA PERÚ.

		debilita la transformación digital en las entidades.	personal para el fomento de la cultura digital.	Capacitar al personal actual para que adquieran competencias necesarias para gestionar el sistema digital.
<b>3</b>	<b>Rotación de personal</b>	La alta rotación de personal afecta la continuidad y la acumulación de conocimientos tecnológicos.	<b>Gestión del cambio</b> Promover una cultura de constante aprendizaje y adaptación al cambio tecnológico al personal.	Fomentar que el personal encargado para la implementación de las MPD sea personal permanente.
<b>4</b>	<b>Falta de coordinación interna</b>	La falta de comunicación sincronizada entre las unidades y/u órganos institucionales genera retraso en la transformación digital.	<b>Crear equipos de trabajo</b> Delegar funciones a representantes de cada unidad y/u órgano que interviene en la implementación de las MPD.	Designar a un líder de gobierno y transformación digital y comunicar a la SGTD.  Designar grupos de trabajo en el cual el líder dirija y supervise la implementación de las MPD y tecnologías

				digitales que fomenten la transformación digital.
<b>5</b>	<b>(*) Las entidades no reportan a la PCM que han implementado su MPD</b>	La falta de reporte por parte de las entidades sobre la implementación de las MPD dificulta el monitoreo del cumplimiento normativo y afecta la transparencia, lo que no permite a la SGTD, contar con datos reales para su reporte.	<b>Capacitación de personal</b> Fortalecer las competencias del personal, en el cual se concientice que el reportar a la PCM forma parte del avance de la transformación digital.	Solicitar a la SGTD capacitaciones al personal, para que cumplan con reportar que han implementado la MPD.

## CONCLUSIONES

1. El presente trabajo de investigación ha permitido identificar y analizar de manera preliminar los principales factores que obstaculizan la implementación de la MPD en los hospitales de Lima Metropolitana, a través de la entrevista con el Líder de la Plataforma Facilita Perú de la SGTD. A partir de dicho hallazgo, se ha propuesto un plan de implementación continua que aborda los obstáculos de manera estructurada, así como propuestas de acción que contribuya con la implementación de la MPD.
2. Los principales factores que cuentan las entidades a nivel nacional que obstaculizan la implementación de las MPD, los cuales se encuentran incluidos los hospitales de Lima Metropolitana, son cinco: i) falta de presupuesto; ii) no contar con un personal idóneo, iii) rotación de personal, iv) falta de coordinación interna; y finalmente, v) las entidades no reportan su implementación a la SGTD, éste último factor está relacionado con la limitación que tiene la PCM al no contar con una situación real del avance de los servicios digitales.
3. Para la implementación continua de las MPD en Hospitales de Lima Metropolitana se cuenta con un plan de mejora que cuenta con cinco (5) propuestas de acción, que se detallan a continuación: i) implementar las MPD de forma gratuita a través de Facilita Perú; ii) solicitar capacitación del personal a través de la PCM; iii) priorizar al personal permanente que participe en la implementación de MPD; iv) designar a un líder de Gobierno y Transformación Digital y comunicar a la PCM; y, v) capacitar al personal para que una vez implementado la MPD sea reportado a la PCM.
4. La implementación de las MPD, como servicio digital a cargo de las entidades del Estado, forman parte del proceso de transformación digital, a través del cual incentiva a que los ciudadanos a través de medios digitales puedan acceder a sus trámites y servicios públicos de forma virtual; por lo cual sí contribuye con el tercer objetivo de la política de transformación digital al 2030, que es incrementar el ejercicio de la ciudadanía digital garantizando la disponibilidad de servicios públicos digitales.

## RECOMENDACIONES

1. El trabajo de investigación tuvo limitaciones con relación al acceso de los documentos solicitados a los hospitales de Lima Metropolitana, por lo que se recomienda ampliar el alcance de la investigación utilizando otras fuentes de información que identifiquen los principales factores que obstaculizan la implementación de la MPD de los hospitales de Lima Metropolitana, lo cual permitirá enriquecer o fortalecer el plan de implementación continua de la MPD.
2. Para fomentar la implementación continua de la MPD en los hospitales de Lima Metropolitana, se recomienda que hagan uso de la plataforma FACILITA PERÚ, la cual es gestionada por la SGTD y no cuenta con costo alguno, tanto en lo que respecta a su utilización como a su mantenimiento. Asimismo, que el personal designado para la implementación de la MPD en los hospitales de Lima Metropolitana, reciban capacitaciones constantes por la SGTD, resultando indispensable su permanencia en la entidad.
3. Se recomienda que la CGR fortalezca su labor de acción de control para que los hospitales de Lima Metropolitana cumplan con la implementación continua de la MPD, así como el reporte oportuno a la SGTD, a fin de garantizar la actualización de la data sobre la cantidad de MPD que se encuentran implementadas.
4. Finalmente se recomienda que el plan de mejora propuesto para la implementación continua de la MPD de Lima Metropolitana sea una herramienta que se adecúe a la estrategia de mejoras y propuesta de acción de cada nuevo factor que se identifique y obstaculice la implementación de la MPD.

## BIBLIOGRAFÍA

- Constitución Política del Perú [Const] Art. 2, 20 de diciembre de 1993. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682678>
- Congreso de la República. (2022). Ley de Procedimiento Administrativo General. Diario Oficial El Peruano. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H805476>
- Contraloría General de la República (CGR). (2022). Informes de orientación de Oficios Nros. 2766, 2779, 2785 y 2805-2022-CG/PC-SOO. <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/914>
- Danós Ordoñez Jorge Elías. (2024). *Derecho Administrativo en Iberoamérica*. Editorial Jurídica venezolana internacional.
- Decreto Legislativo N° 1310. Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplicación administrativa. Diario Oficial El Peruano (2016). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3620774/Decreto%20Legislativo%201310.pdf.pdf?v=1663014007>
- Decreto Legislativo N° 1412. Ley de Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano (2018). [https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2023/06/DL\\_1412.pdf](https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2023/06/DL_1412.pdf)
- Decreto Legislativo N° 1497. Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el Covid – 19. Diario Oficial El Peruano (2020). <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1866211-4>
- Decreto Supremo N° 033 – 2018 – PCM. Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el Desarrollo del Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano (2018). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2791458/Decreto%20Supremo%20N%C2%BA%20033-2018-PCM.pdf?v=1643385504>
- Decreto Supremo N° 004 – 2019 – JUS. TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Diario Oficial El Peruano (2019). <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1226958>
- Decreto Supremo N° 205 – 2020 – PCM. Decreto Supremo que prorroga el plazo dispuesto en la Octava Disposición Complementaria Final y en la Cuarta Disposición

Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria por el COVID – 19. Diario oficial el Peruano (2020). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5476873/4885291-decreto-supremo-n-205-2020-pcm.pdf?v=1700843531>

Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Reglamento de la Ley de Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano (2021). <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1277162>

Decreto Supremo N° 157 – 2021 – PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N°006 - 2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema nacional de Transformación Digital. Diario Oficial El Peruano (2021). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2209135/1995486-1.pdf.pdf?v=1643322171>

Estevez, E., Linares Lejarraga, S., & Fillotrani, P. (2018). *El fin del trámite eterno, ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital>

GOB.PE. (21 de Julio de 2022). *Facilita Perú para implementar mesa de partes digital* [video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=Ee42ORf5U0E>

GOB.PE. (7 de Diciembre de 2023). *Incorporar su página web a Gob.pe* [video]. <https://www.youtube.com/watch?v=STYyViiCJ9c>

González-Sanmiguel, N. N., & Rivera-Rodríguez, R. (2021). El gobierno digital en el nuevo paradigma de la Gestión Pública. *Universidad Autónoma de Nuevo León*, 10(14), 23 - 36. <https://doi.org/10.29059/rdycsv.v3i2.124>

Granados Dávila, M. R., Jiménez Rodríguez, C. R., Villanueva Nole, E. D. (2021). *Propuesta de un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las Entidades de la Administración Pública* (Tesis de maestría, Esan Business). <https://repositorio.esan.edu.pe/items/8a67ac81-3ef9-4ef0-b9f8-207e0a2c706a>

Guerrero Terán, R. L., & Jauregui Huallpamaita, J. S. (2022). *Propuesta de un plan de cultura organizacional basado en valores que permita un efectivo proceso de transformación digital en una entidad del estado* (Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico).

- [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3485/Guerrero%2c%20Rosa\\_Trabajo%20de%20investigacion\\_Maestria\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3485/Guerrero%2c%20Rosa_Trabajo%20de%20investigacion_Maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guzmán Napurí, C. (2013). *Manual del procedimiento administrativo general*. Instituto Pacífico S.A.C.
- Hernández - Sampieri; Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGRAW- HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Huamán Ordoñez, L. (2019). *Procedimiento Administrativo General Comentado*. Jurista Editores E.I.R.L.
- Instituto Nacional de Estadística Informática (INEI). (2024). Estadísticas de las tecnologías de Información y Comunicación en los hogares. Trimestre: Octubre- Noviembre- Diciembre 2023 (Informe Técnico N°1- Marzo 2024). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6118457/5408920-las-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-en-los-hogares-oct-nov-dic-2023.pdf>
- Jiménez Hoyos, J. (2020). Gestión Pública y políticas anticorrupción. Gaceta Jurídica S.A.
- Ley N° 31170. *Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas*. Diario Oficial El Peruano (2021). <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1945737-1>
- Ley N° 31365. *Ley que modifica la ley 27444*. Diario Oficial El Peruano (2022). <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2063845-4>
- Llona Rosa, M. (2021). Control y modernización de la gestión pública. *Gestión Pública & Control*, 117.
- Maldonado- Meléndez, M., & Bringas Gómez, M. (2020). *La integridad, el buen gobierno y la buena administración en las contrataciones públicas*. Gaceta Jurídica S.A.
- Morón Urbina, J. C. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica S.A.
- Morón Urbina, J. C. (2020). *Derechos de los administrados y nuevas tecnologías*. Gaceta Jurídica S.A.
- OCDE. (2019). *Digital Government in Peru: Working Closely With Citizens*. OCDE. [https://read.oecd-ilibrary.org/governance/digital-government-in-peru\\_0c1eb85b-en#page4](https://read.oecd-ilibrary.org/governance/digital-government-in-peru_0c1eb85b-en#page4)
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). (2024). Reporte estadístico N° 05, mayo 2024. Acceso a internet fijo creció a doble dígito y

- cierra el primer trimestre de 2024 con 3.66 millones de conexiones (Mayo 2024/ N° 5).  
<https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/914>
- Pacori Cari, J. M. (2020). *Manual operativo del procedimiento administrativo general*. Lima: Editorial Ubi Lex Asesores SAC.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/91664180/manual\\_operativo\\_del\\_procedimiento\\_administrativo\\_general.pdf?1664346532=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DManual\\_operativo\\_del\\_procedimiento\\_admin.pdf&Expires=1721191335&Signature=gNwFHOI-DI](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/91664180/manual_operativo_del_procedimiento_administrativo_general.pdf?1664346532=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DManual_operativo_del_procedimiento_admin.pdf&Expires=1721191335&Signature=gNwFHOI-DI)
- Pérez Silva, G. (2020). La transformación digital y el cambio en el modelo del despacho judicial. *Gestión Pública & Control*, 1(22), 30- 34.
- Porrúa, M., Lafuente, M., Mosqueira, E., Roseth, B., & Reyes, A. M. (2020). *Transformación digital y empleo público*. Banco Interamericano de Desarrollo.  
<https://publications.iadb.org/es/transformacion-digital-y-empleo-publico-el-futuro-del-trabajo-del-gobierno>
- Presidencia de Consejos de Ministros. (2023). *Implementar la Mesa de Partes Digital*.  
<https://www.gob.pe/50801-implementar-la-mesa-de-partes-digital>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2023). *Reporte sobre entidades que disponen de una mesa de partes digital*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2605936-reportesobreentidadesquedisponendedunamesadepartesdigital>
- Presidencia de Consejos de Ministros (2023). *Resumen Ejecutivo de la Política Nacional de Transformación Digital*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/4471543-085-2023-pcm>
- Rodríguez Alegre, L. R., & López Padilla, R. D. (2023). Digital government, state modernization and citizen service. *Visual Review*, 13(2), 3 – 8.  
<https://visualcompublishings.es/revVISUAL/article/view/4567/2900>
- Salazar, J. (2023). *Impacto del gobierno digital en la participación ciudadana: una investigación empírica en un distrito del Perú*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología.  
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/138/246/336>
- Salvador Hernández, Y., Llanes Font, M., & Suárez Benítez, M. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Instituto de Información Científica y Tecnológica*, 3 (5), 8-9.  
<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869118008/html/>

Shack Muro, J. (2020). *Control interno gerencial y la prevención de riesgos en la gestión pública*. Gaceta Jurídica S.A.

## ANEXOS

### Anexo 1: Guía de preguntas

<b>Preguntas al Líder de la Plataforma Facilita Perú de la SGTD</b>			
<b>Pregunta General</b>	<b>Preguntas específicas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Preguntas de entrevista</b>
<b>¿Cuáles son los principales factores que obstaculizan la implementación de la Mesa de</b>	<b>Pregunta específica 1 (PE1)</b>	<b>Objetivo Específico 1 (OE1)</b>	1. ¿Las entidades de Lima Metropolitana están obligados a implementar la Mesa de Partes Digital?
	¿Cuáles son los principales factores que obstaculizan la implementación de la Mesa de Partes Digital en los hospitales de Lima Metropolitana?	Identificar y analizar los factores que obstaculizan la implementación de la Mesa de Partes Digital en los hospitales de Lima Metropolitana.	2. ¿La PCM cuenta con la data real de todas las entidades a nivel Nacional que han implementado las Mesas de Partes Digital?
			3. ¿Se tiene identificado de forma específica cuáles son los principales factores que obstaculizan la implementación de las Mesas de Partes Digital en cada una de los hospitales de Lima Metropolitana?
			4. ¿Cuáles son los principales factores que tienes identificado y que obstaculizan la implementación de las

<b>Partes Digital de los hospitales de Lima Metropolitana, y qué contribuye a la implementación continua de las Mesas de Partes Digital en la transformación digital?</b>			Mesas de Partes Digital?
	<b>Pregunta específica 2 (PE2)</b>	<b>Objetivo Específico 2 (OE2)</b>	5. ¿La implementación de la Mesa de Partes Digital contribuye con la transformación digital?
	¿Qué contribuye la implementación continua de las Mesas de Partes Digital en la transformación digital?	Proponer un plan de implementación continua de Mesas de Partes Digital en los hospitales de Lima Metropolitana que contribuya con la transformación digital.	6. ¿La implementación de la Mesa de Partes Digital contribuye con la política nacional de transformación digital al 2030?
			7. ¿Cuál es la funcionalidad de la plataforma Facilita Perú en las Mesas de Partes Digital con la transformación digital?

**Anexo N° 2: Respuestas del Líder de la Plataforma Facilita Perú de la SGTD**

<b>PREGUNTAS (O.E.1)</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<p>1) ¿Las entidades de Lima Metropolitana están obligados a implementar la Mesa de Partes Digital?</p>	<p>Sí, de acuerdo con la Ley N° 31170, las entidades a Nivel Nacional están obligadas a implementar las Mesas de Partes Digital, e incluso las notificaciones electrónicas.</p> <p>Esa Ley lo que dispone es que todas las entidades a nivel nacional cuenten con atención digital, con miras de digitalizar trámites y servicios que realiza la ciudadanía.</p>
<p>2) ¿La PCM cuenta con la data real de todas las entidades a nivel Nacional que han implementado las Mesas de Partes Digital?</p>	<p>La SGTD cuenta con la información sólo de aquellas entidades a Nivel Nacional que hayan reportado su implementación de su Mesa de Partes Digital, ya sea a través de la utilización de la plataforma de Facilita Perú o por sus plataformas propias a través de sus recursos.</p> <p>Las entidades que tienen implementado su Mesa de Partes Digital llenan un formulario para reportar a la SGTD, que cuentan con Mesa de Partes Digital, ya sea a través de Facilita Perú o por su plataforma propia.</p> <p>Esto es, que hay casos en que las entidades ya cuentan con su Mesa de Partes Digital implementado, pero no han llenado el formulario y no lo han reportado a la SGTD</p>

<p>3) ¿Se tiene identificado de forma específica cuáles son los principales factores que obstaculizan la implementación de las Mesas de Partes Digital en cada una de los hospitales de Lima Metropolitana?</p>	<p>La SGTD, no tiene identificado de forma específica los factores por las cuales cada una de las entidades a nivel Nacional no han implementado las Mesas de Partes Digital, ya que estamos hablando de más de tres mil entidades.</p> <p>No obstante, como coordinador del proyecto de la Plataforma Facilita Perú, tengo identificado factores comunes que se vienen realizando de por qué no se implementan las Mesas de Partes Digital.</p>
<p>4) ¿Cuáles son los principales factores que tienes identificado y que obstaculizan la implementación de las Mesas de Partes Digital?</p>	<p>De las gestiones que se ha tenido del 2021 a la fecha (agosto 2024), de acuerdo a las capacitaciones que he brindado a las entidades a nivel Nacional, como en las consultas que he recibido por las distintas entidades nacionales, así como de las coordinaciones que he tenido con las entidades, los principales factores que cuentan las entidades a nivel nacional para que no se implementen las Mesas de Partes Digital, son:</p> <p>Un <b>factor es falta de presupuesto</b> que les limitan a crear una plataforma para su diseño y/o mantenimiento, que le permita tener continuidad con el funcionamiento de la Mesa de Partes Digital.</p> <p>Otro factor es que <b>no cuenta con un personal idóneo</b>, ya que no están capacitados para atender una Mesa de Partes Digital.</p>

	<p>Asimismo, como factor se tiene la <b>rotación del personal</b>, lo cual implica que, si ya se tenía capacitado a un personal para que lleve a cabo la implementación de la Mesa de Partes Digital, pero éste es removido o lo cambian, prácticamente la entidad queda en fojas cero con la implementación.</p> <p>Otro factor es que <b>a nivel de entidad no hay coordinaciones entre sus mismas áreas internas</b>, lo que limita poder implementar la Mesa de Partes Digital.</p> <p>Finalmente, otro factor es que <b>las entidades no reportan haber implementado las Mesas de Partes DSGTS</b> crea Facilita Perú; esto es, que si bien han cumplido con la Ley N° 31170, no han llenado el formulario y reportado a la mencionada Secretaría, por lo cual, limita a que la PCM cuente con la data real a nivel nacional de cuántas Mesas de Partes Digital se encuentran implementados.</p>
<p><b>PREGUNTAS (O.E.2)</b></p>	<p><b>RESPUESTAS</b></p>
<p>5) ¿La implementación de la Mesa de Partes Digital contribuye con la transformación digital?</p>	<p>La transformación digital busca que las entidades realicen sus trámites o servicios de manera digital; por lo cual, con la implementación de la Mesa de Partes Digital al ser un servicio digital brindado por el Estado, sí contribuye con la transformación digital.</p>

<p>6) ¿La implementación de la Mesa de Partes Digital contribuye con la política nacional de transformación digital al 2030?</p>	<p>Si bien no se menciona directamente que la implementación de la Mesa de Partes Digital forma parte de la política nacional de transformación digital, lo que sí se busca en seis (6) años, es que incremente el ciudadano digital, en el cual el Estado asegure el pleno ejercicio de sus derechos a través de uso de medios digitales, tales como la petición ante el Estado mediante un servicio digital, siendo que la Mesa de Partes Digital es un servicio brindado por cada entidad.</p>
<p>7) ¿Cuál es la funcionalidad de la plataforma Facilita Perú en las Mesas de Partes Digital con la transformación digital?</p>	<p>A raíz de la pandemia del COVID 19, en el 2020 la SGTD crea Facilita Perú, que es una plataforma que permite digitalizar diversos trámites y servicios, para todas las entidades hacia la ciudadanía.</p> <p>Facilita Perú tiene como característica que no requiere costo para las entidades usuarias, no requiere mantenimiento y ningún tipo de instalación; por lo que no se utiliza recursos propios de una entidad que quiere usar esa plataforma.</p> <p>Para tener acceso a Facilita Perú, la entidad solicita una cuenta el cual es otorgada por la Secretaría de Gobierno y Transformación digital, para que puedan crear plantillas de trámites y/o de servicios que quieran digitalizar.</p> <p>Con Facilita Perú se puede usar también para digitalizar su Mesa de Partes, pero es opcional porque hay diversas entidades que ya cuentan con sistemas y/o plataformas con sus propios recursos por lo que deciden realizar su Mesa de Partes Digital por cuenta propia.</p> <p>Sin embargo, si por algún motivo las entidades no tienen recursos, no cuentan con el equipo técnico, o no tienen el software para digitalizar su Mesa de Partes, estas entidades lo pueden implementar a través de</p>

Facilita Perú, que es gestionado por la Presidencia de Consejo de Ministros, como ente rector de la Transformación Digital, el cual costea y asume todos los recursos para que Facilita Perú funcione, llámese mejoras, soporte, mantenimiento.

En ese caso, la entidad interesada a través de un formato de solicitud y oficio, en el cual la Mesa de Ayudas de la SGTD evalúa el requerimiento y le brinda los accesos con una serie de capacitaciones, remisión de enlace de tutoriales para que puedan conocer la plataforma, siendo que a partir de allí la entidad solicitante puede utilizar la plataforma de Facilita Perú para digitalizar trámites en general, siendo una de ellas, la Mesa de Partes.

La intención es que todas las entidades a Nivel Nacional que así como tienen una Mesa de Partes presencial, también cuenten con una Mesa de Partes Digital, ya que eso forma parte de un proceso de transformación digital, para que la ciudadanía a través de medios digitales puedan hacer efectivo su derecho de poder acceder a sus trámites y servicios públicos de forma virtual, el cual es normado por la Ley de Gobierno Digital.

## **NOTA BIOGRÁFICA DEL AUTOR**

Nació en Piura. Abogada con más de once (11) años de experiencia en el sector público en Oficinas de Asesoría Jurídica y de Abastecimiento (logística) de distintas entidades del Estado.

Cuenta con especialidad en contrataciones del Estado obtenida en la Escuela Nacional de Control, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, en la Universidad del Pacífico, entre otros centros de estudios.

Actualmente se desempeña como especialista en ejecución de las contrataciones del Estado en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles- SENACE del Ministerio del Ambiente.