



# Centro de Información Jurídica en Línea



Para ver aviso legal de clic en el siguiente Hipervínculo  
(NECESITA CONEXIÓN A INTERNET)

<http://cijulenlinea.ucr.ac.cr/condicion.htm>

## INFORME DE INVESTIGACIÓN CIJUL

TEMA:

LA QUEJA Y EL RECURSO DE QUEJA.

SUMARIO:

### 1) NORMATIVA APLICABLE

### 2) DOCTRINA

#### 1) La queja.

- a. Definición o Concepto.
- b. Naturaleza y fundamento.
- c. Elementos de la reclamación en queja.
  - c.1. Elemento subjetivo.
    - c.1.1 Órgano competente.
    - c.1.2 Interesado.
    - c.1.3 Elemento objetivo.
- d. Procedimiento.

#### 2) Recurso de Queja.

- a. Definición o concepto.
- b. Naturaleza y fundamentos del recurso.
- c. Elementos del Recurso.
  - c.1. Elementos subjetivos.
    - c.1.1 Órgano competente.
    - c.1.2 Recurrente.
  - c.2. Elemento objetivo.
- d. Procedimiento del Recurso.
- e. Efectos de la resolución del recurso.

### 3) JURISPRUDENCIA



# Centro de Información Jurídica en Línea



Resumen: se presenta un estudio en relación con el tema de la queja, donde se encuentra normativa relacionada, como la Ley General de la Administración Pública. También se presenta un estudio doctrinal y jurisprudencial sobre su definición, la naturaleza jurídica y los elementos que la forman.

## **DESARROLLO:**

### **a) NORMATIVA APLICABLE**

#### **Ley General de Administración Pública<sup>1</sup>**

##### **Artículo 358.**

1. En todo momento podrá reclamarse en queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de plazos preceptivamente señalados u omisión de trámites que puedan subsanarse antes de la resolución definitiva del asunto.

2. La queja se presentará ante el superior jerárquico de la autoridad o funcionario que se presuma responsable de la infracción o falta, citándose el precepto infringido y acompañándose copia simple del escrito.

3. En ningún caso se suspenderá el respectivo procedimiento.

4. La resolución que recaiga se notificará al reclamante en el plazo de quince días, a contar desde que se formuló la queja.

5. Contra tal resolución no habrá lugar a recurso alguno.

**Artículo 359.-** Si la queja fuere acogida, se amonestará al funcionario que hubiere dado origen a ella y, en caso de reincidencia o falta grave, podrá ordenarse la apertura del expediente disciplinario que para tal efecto determine el Estatuto de Servicio Civil.



# Centro de Información Jurídica en Línea



**Artículo 360.-** Si la queja no fuere resuelta en el plazo señalado en el artículo 358.4, el interesado podrá reproducirla ante la Presidencia de la República.

## **b) DOCTRINA**

### **1. La queja**

#### **a. Definición o Concepto.**

“Es una reclamación, mediante la cual, el administrado pone en conocimiento de la autoridad administrativa correspondiente, las conductas morosas o negligentes del órgano que tramita el procedimiento administrativo y que lesionan sus derechos o intereses. Ello con el fin de poner remedio a la situación creada haciendo que el procedimiento continúe, adaptándose a la forma y los plazos legalmente establecidos”.<sup>2</sup>

“No se trata de un medio de impugnación en sentido estricto, no obstante, resulta un instrumento importante con que cuenta el superior jerárquico para adecuar la conducta del inferior para adecuar a los principios de la buena administración.

Sobre el particular, debe recordarse que el artículo 225 LGAP establece que el órgano debe conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia por lo que la Administración y el respectivo servidor son responsables de cualquier retardo grave e injustificado. Por su parte el numeral 269.2 LGAP establece que los principios de economía, simplicidad, celeridad y eficiencia deben servir de parámetro interpretativo en la aplicación de las normas del procedimiento.

Consecuentemente, el artículo 358 LGAP preceptúa que si el órgano director del procedimiento administrativo incurre en



# Centro de Información Jurídica en Línea



defectos de tramitación que supongan la paralización, infracción, de los plazos preceptivos u omisión de trámites-violación de los principios de celeridad, rapidez, eficacia y eficiencia-, los interesados podrán plantear la respectiva queja, sin suspensión del procedimiento, ante el superior jerárquico de la autoridad o funcionario. Que se presuma responsable.

Si la queja es acogida, se amonesta al funcionario responsable y, en caso de reincidencia o falta grave, se puede ordenar la apertura de un procedimiento disciplinario (artículo 359 LGAP).

Contra lo resuelto por el superior no cabe recurso alguno (358.5 LGAP)".<sup>3</sup>

## **b. Naturaleza y fundamento**

"La queja o reclamación en queja no es un recurso administrativo, pues no pretende impugnar un acto de la Administración sino, más bien, y como ya se mencionó, denunciar las conductas morosas o negligentes de los encargados de tramitar un procedimiento administrativo. Es, por tanto, un "remedio" contra la lesiva demora e inercia de la Administración, que permite al administrado salvaguardar sus derechos e intereses".<sup>4</sup>

## **c. Elementos de la reclamación en queja<sup>5</sup>**

### **C.1. Elemento subjetivo**

#### **C.1.1 Órgano competente**

"La queja debe plantearse ante el superior jerárquico del funcionario u órgano que debió producir el acto, dictamen, informe, etc. y no lo hizo o lo hizo en forma defectuosa y será éste quien resuelva lo pertinente".

#### **C.1.2 Interesado**

Estaré legitimado para reclamar en queja quien posea un



# Centro de Información Jurídica en Línea



derecho subjetivo o interés legítimo afectado por la demora o inercia administrativa.

## **C.2 Elemento objetivo**

No habiendo acto que recurrir, la queja se dirige a tratar de demostrar, sea la existencia de defectos en la tramitación del procedimiento disciplinario o bien el incumplimiento de plazos dentro del mismo.

### **d. Procedimiento**

La queja podrá plantearse en cualquier etapa del procedimiento - lógicamente, antes de que éste haya concluido con el dictado de un acto administrativo - en la forma que legalmente se prevea.

El órgano encargado de atenderlo deberá tratar de determinar se las omisiones o negligencias reclamadas existen y de ser afirmativa la conclusión a la que al respecto arribe, ordenar la corrección de los defectos de trámite o cumplimiento de los términos que se hubiere irrespetado.

## **2. Recurso de Queja<sup>6</sup>**

### **a. Definición o concepto**

“Se ha denominado así a aquel recurso administrativo que se interpone con el fin de impugnar el acto, mediante el cual se declaró improcedente el recurso jerárquico, y que se deduce ante el órgano administrativo competente para resolver dicho recurso, con el objeto de hacer viable su tramitación”.

### **b. Naturaleza y fundamentos del recurso**

“Es éste un recurso administrativo, pues se deduce ante un órgano de esta naturaleza, cuyo fin es asegurar el funcionamiento de las instancias de alzada que podrían quedar vedadas por la denegatoria arbitraria o infundada de una instancia inferior”.



# Centro de Información Jurídica en Línea



## **c. Elementos del Recurso**

### **c.1. Elementos subjetivos**

#### **c.1.1. Órgano competente**

“El órgano administrativo ante el cual se deduce es aquel que tiene la competencia para conocer el recurso de alzada que ha sido denegado”.

#### **c.1.2 Recurrente**

“Podrán interponer este recurso aquellos que tienen legitimación para plantear el recurso de alzada denegado por el acto administrativo que se impugna”.

### **c.2. Elemento objetivo**

“Son impugnados por medio de este recurso aquellos actos mediante los cuales se declara formalmente improcedente un recurso de alzada”.

## **d. Procedimiento del Recurso**

“Son aplicables a su trámite los principios generales que regulan el trámite de los recursos administrativos”.

### **e. Efectos de la resolución del recurso**

“La resolución que se dicte al concluir la tramitación del recurso de queja podrá ser estimatoria o desestimatoria. En el primer caso hará accesible el recurso de alzada denegado y en el segundo, cerrará la posibilidad de tramitarlo”.



# Centro de Información Jurídica en Línea



## **3. JURISPRUDENCIA**

"Para resolver este asunto, es oportuno recordar que el mal llamado "recurso de queja", regulado en los artículos 358 a 360 de la Ley General de la Administración Pública, no constituye un proceso autónomo sino que tiene meramente el carácter de un trámite incidental, accesorio, que puede surgir en el contexto de un procedimiento administrativo en curso, a cuyo agotamiento no conduce. Lo que se resuelva en esas diligencias no viene a repercutir directamente sobre la esfera de los derechos e intereses del administrado que se discuten en el expediente principal, sino eventualmente solo sobre el servidor público a quien se acusa de ser responsable de propiciar -en palabras de la ley- "defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de plazos preceptivamente señalados u omisión de trámites que puedan subsanarse antes de la resolución definitiva del asunto". La acción de inconstitucionalidad está específicamente diseñada para que, por su medio, se obtenga la tutela de un derecho o interés concreto que atañe al accionante en el asunto base. Pero puesto que lo que se resuelva en un recurso de queja no da lugar en ningún caso a la constitución, modificación o extinción de derecho o interés personal alguno en cabeza del quejoso o quejosa, se sigue que la presente acción no puede servir como medio razonable al indicado propósito, de adonde procede desestimarla en puertas, como en efecto se hace."<sup>7</sup>



# Centro de Información Jurídica en Línea



## FUENTES CITADAS



- 1 Ley General de la Administración Pública. Ley N° 6227 de 2 de mayo de 1978. Arts. 358 al 360.
- 2 PALMA GIJALBA (Zeidy María). Los Recursos Administrativos y su Regulación en la Ley General de Administración Pública. Tesis para optar por el título de Licenciados en Derecho, Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica, 1993, p. 136. (Localización Biblioteca Facultad de Derecho UCR. Signatura 2604)
- 3 JINESTA LOBO (Ernesto), El agotamiento de la vía administrativa y los Recursos Administrativos. Revista Ivstitia, San José, N° 169-170, 2000, p. 33. (Localizada en la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica, signatura 340-I).
- 4 PALMA GIJALBA (Zeidy María). Los Recursos Administrativos y su Regulación en la Ley General de Administración Pública. Tesis para optar por el título de Licenciados en Derecho, Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica, 1993, p. 136-137. (Localización Biblioteca Facultad de Derecho UCR. Signatura 2604)
- 5 Sección Completa tomada de PALMA GIJALBA (Zeidy María). Los Recursos Administrativos y su Regulación en la Ley General de Administración Pública. Tesis para optar por el título de Licenciados en Derecho, Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica, 1993, p. 137-139. (Localización Biblioteca Facultad de Derecho UCR. Signatura 2604)
- 6 Sección Completa tomada de PALMA GIJALBA (Zeidy María). Los Recursos Administrativos y su Regulación en la Ley General de Administración Pública. Tesis para optar por el título de Licenciados en Derecho, Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica, 1993, p. 134-136. (Localización Biblioteca Facultad de Derecho UCR. Signatura 2604)
- 7 Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, resolución número 01222, de las catorce horas con cincuenta minutos del seis de febrero del dos mil dos.