RESOLUCIÓN NÚMERO 393 **DE 2017**

(25 SEP 2017)

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en ESE Hospital Universitario de La Samaritana"

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de la Samaritana, en uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas en la ordenanza 072 de 1995, la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, el Decreto Ley 019 de 2012, Ley 1712 de 2014 y el Decreto 430 de 2016, y

CONSIDERANDO QUE

1. Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley,
2. Que de acuerdo con lo dispuesto en el ARTÍCULO 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.
3. Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 determina que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad,
4. Que los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 del 2012 establecen la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.
5. Que el Título IV sobre "De las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información" de la Ley 1712 de 2014, garantiza el acceso a la información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.
6. Que el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el ARTÍCULO 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
7. Que el Decreto 1166 de 2016 adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

8. Que se hace necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, incluyendo las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

TÍTULO 1 DE LAS DISPOSICIONES GENERALES
CAPÍTULO PRIMERO CAMPO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1. CAMPO DE APLICACIÓN: La presente resolución reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que le corresponde resolver a la ESE hospital Universitario de La Samaritana, de conformidad con sus competencias legales.

ARTÍCULO 2°. DEFINICIONES: Canales para la recepción de PQRSD: Son los canales establecidos por la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, a través de los cuales las entidades, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia del Hospital, así:

- **Canal Electrónico:** Medios electrónicos dispuestos por el Hospital, a través del cual se pueden formular las PQRSD
    - Formulario electrónico dispuesto en la página web.
    - Email designado para la atención de derechos de petición: atención.usuario@hus.org.co.
    - Vía página Web en la dirección www.hus.org.co en el link preguntas, quejas y reclamos o en la Intranet al link aplicaciones y seleccionar preguntas, quejas y reclamos.

- **Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias y fax.

- **Canal Presencial:** Permite el contacto directo con la Subdirección de Defensoría del Usuario en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

- **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recepcionadas por el Subdirección de Defensoría del Usuario, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

- **Días:** Para el trámite y computo de los términos para resolver las PQRSD se entenderán como días los comprendidos entre el lunes a viernes de cada semana sin tener en cuenta los sábados, domingos y feriados, es decir, los comúnmente conocidos como "días hábiles".
- **Meses y años:** Cuando se hable de meses y años el computo de este término se debe hacer conforme al calendario pero si el último día fuere sábado, domingo o feriado se extenderá el plazo hasta el primer "día hábil" siguiente.

CAPÍTULO SEGUNDO
DERECHO DE PETICIÓN

ARTÍCULO 3°. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El derecho de petición ante la ESE Hospital Universitario de La Samaritana puede ser ejercido para los fines señalados por ley, a través de modalidades tales como:

- ***Solicitud de Información:*** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

- ***Solicitud de Copias:*** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.

- ***Solicitud de Asesoría:*** Cuando se solicita acompañamiento sistemático, programado y documentado a la entidad, con el propósito de fortalecer su capacidad técnica o resolver una situación administrativa, que generalmente culmina con la emisión de un concepto técnico o jurídico, informe o decreto.

- ***Solicitud de Capacitación:*** Cuando se solicita a la ESE Hospital Universitario de La Samaritana programar y capacitar sobre aspectos técnicos, teóricos y prácticos, relacionados con temas de su competencia.

- ***Consulta:*** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.

- ***Queja:*** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

- ***Reclamo:*** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

- ***Sugerencia:*** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

- ***Denuncia:*** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Además de las anteriores y de conformidad con lo señalado en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos.

PARÁGRAFO: Las peticiones verbales se podrán presentar de forma presencial o por vía telefónica. Para la recepción de las peticiones verbales utilizando el canal telefónico, la ESE Hospital Universitario de La Samaritana dispondrá de un mecanismo de atención, por fuera de las horas de atención al público. Las peticiones telefónicas presentadas por fuera de la jornada laboral serán radicadas el día hábil siguiente y se les dará el trámite correspondiente acorde con el tipo de requerimiento, siempre y cuando suministren la información básica contenida en el artículo 5° del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 4°. PETICIONES ANÁLOGAS: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, emitirá una Única respuesta que publicará en su portal web.

ARTÍCULO 5°. CONTENIDO DE LAS PETICIONES: Las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.
3. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
4. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
5. El objeto de la petición.
6. Las razones en las que fundamenta su petición.
7. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
8. La firma del peticionario cuando fuere del caso.

PARÁGRAFO 1°. Tratándose de solicitud de información cuando el peticionario considere que pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Publico el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.

PARÁGRAFO 2°. El personal de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana responsable de atender las peticiones tiene la obligación de examinar integralmente las mismas, y en ningún caso las estimará incompletas par falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverlas a que estén en sus archivos.

PARÁGRAFO 3°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

PARÁGRAFO 4°. Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si este insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

PARÁGRAFO 5°. Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO 6°. INFORMACIÓN GENERAL. Los asuntos de información general de la entidad tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en el portal web de la entidad. No obstante, cualquier persona tiene derecho a obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente resolución.

ARTÍCULO 7°. INFORMACIÓN ESPECIAL O PARTICULAR. Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en sus archivos, serán atendidas por la dependencia o servidores competentes, conforme al procedimiento y plazas señalados en esta resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley prescribe como de carácter reservado o clasificado.

PARÁGRAFO: Las solicitudes relacionadas con trámites de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana deberán presentarse por escrito, siguiendo el procedimiento establecido en el Sistema de gestión documental ORFEO.

ARTÍCULO 8°. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Las peticiones de información pública se regirán por lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 o la que la modifique, adicione o sustituya, así como por sus decretos reglamentarios.

ARTÍCULO 9°. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES: Salvo norma legal especial, la ESE Hospital Universitario de La Samaritana tendrá un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento en la entidad, para atender a resolver las peticiones que le sean asignadas a las dependencias de acuerdo can sus competencias; tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta. Sin perjuicio de lo anterior, estará sometido a término especial en la presente Resolución, las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Administración ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante los cuales se eleva una consulta a la ESE Hospital Universitario de La Samaritana en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
4. Para examen de documentos, el jefe de la dependencia competente que autorice la consulta documental, le informará por escrito al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes al radicado de la solicitud, señalando el día y la hora para que pueda disponer de la consulta de información.
5. Cuando la dependencia competente niegue la consulta de los documentos o de la copia o fotocopia de los mismos, deberá emitir acto motivado, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes. Sobre el particular deberá notificar al interesado. El peticionario podrá adelantar las acciones que la ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
6. Para las peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes que reposan en las dependencias de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana y las certificaciones sabre los mismos, se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir del radicado de la solicitud, a menos que por el numero de las fotocopias o la dificultad de la certificación solicitada, se requiera un plazo mayor en cuyo caso, el servidor encargado informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el término en el cual va a ser atendida la petición y el monto que se deberá cancelar para la expedición en cada caso.
7. Las solicitudes de asesoría y capacitación contarán con un plazo máximo de treinta (30) días para su respuesta.
8. En lo que corresponde a las quejas y denuncias formuladas, la Subdirección de Defensoría del Usuario contará con un plazo máximo de cinco (5) días siguientes a la recepción del requerimiento en la entidad, para comunicar al interesado que su queja o denuncia fue reenviada al Grupo de Control Disciplinario Interno de la entidad o al área o dependencia competente, para que estas conforme a la normativa y procedimiento vigente adelanten las actuaciones pertinentes; el traslado del caso por parte de la Subdirección de Defensoría del Usuario a las áreas o dependencias debe ser realizado en forma inmediata.

PARÁGRAFO I. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, al igual que desatender las prohibiciones estipuladas y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1437 de 2011 o la que la modifique, adicione o sustituya, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

PARÁGRAFO II. Es obligación de la Subdirección de Defensoría del Usuario velar porque las PQRSD sean tramitadas y respondidas dentro de los plazos y términos establecidos en la presente resolución.

PARÁGRAFO III. En caso de vacantes temporales o definitivas en la oficina de la Subdirección de Defensoría del Usuario la obligación de tramitar y responder las PQRSD dentro de los plazos establecidos corresponderá a la Dirección de Atención al Usuario o en su defecto en el funcionario que para tal fin designe el Gerente de la entidad.

ARTÍCULO 10°. EXCEPCIÓN A LOS TÉRMINOS. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo anterior, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 11°. FALTA DE COMPETENCIA. Cuando la Subdirección de Defensoría del Usuario evidencie que puede existir una falta de competencia para resolver la PQRSD deberá verificar con la dependencia o área a quien en principio le correspondería su trámite si ésta es o no competente para resolver o atender la misma.

Si hecho lo anterior se observa que ningún área de la entidad es competente para resolver la PQRSD se deberá dar traslado a la entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes al de su recepción en la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, expresando las razones por las cuales no es de su competencia la respuesta y además deberá enviar copia del oficio al peticionario.

Si la Subdirección de Defensoría del Usuario encuentra que la competencia para resolver las PQRSD recae en otra dependencia o área de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, debe dar traslado motivado al competente dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la asignación del trámite, lo cual deberá ser registrado en el sistema de información ORFEO. En todo caso, deberá tenerse en cuenta que el plazo con què cuenta la ESE Hospital Universitario de La Samaritana para responder la PQRSD se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la entidad.

En caso de no existir dependencia o servidor competente para dar respuesta, dentro del mismo término legal señalado, se deberán comunicar por escrito al peticionario las razones por las cuales se considera que no hay autoridad competente.

ARTÍCULO 12°. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la dependencia o servidor competente, lo que debe producirse por acto debidamente motivado y contra lo cual procede recurso de reposición. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivara la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Cuando corresponda a una petición incompleta, se dará aplicación a lo contenido en el artículo 14° de la presente resolución.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescindibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 13°. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES: La ESE Hospital Universitario de La Samaritana dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal este en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la ESE Hospital Universitario de La Samaritana deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del tramite que deba darse a la petición.

ARTÍCULO 14°. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO: En virtud del principio de eficacia, cuando el personal de una dependencia constate que una petición ya radicada esta incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a contar el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa el personal responsable de las peticiones advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.
Vencidos los términos establecidos en este articulo, la ESE Hospital Universitario de La Samaritana decretará el desistimiento y el archivo de la solicitud, mediante acto motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 15°. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los usuarios podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la ESE Hospital Universitario de La Samaritana podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

ARTÍCULO 16°. INFORMACIÓNES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Solo tendrán carácter reservado as Informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución y la ley, así como los contenidos en el índice de información clasificada y reservada definido por la entidad.

ARTÍCULO 17°. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL. Toda decisión que rechace la petición de Informaciones a documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 18°. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega a se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el empleado competente enviará la documentación correspondiente al Tribunal o al Juez Administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, o la norma que la modifique, adicione a sustituya.

PARÁGRAFO. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

ARTÍCULO 19°. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES. El carácter reservado de una información de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las Informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTÍCULO 20°. SILENCIO NEGATIVO. Transcurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la recepción de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa. En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que ésta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los servidores de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana encargados de emitir la respuesta. Tampoco los excusará del deber de decidir sabre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

TÍTULO II
TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CAPÍTULO PRIMERO
TRÁMITE DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 21° PETICIONES DE PRIMER NIVEL DE SERVICIO: Aquellas peticiones sobre las que exista un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la entidad deberán ser resueltas directamente por la Subdirección de Defensoría del Usuario, dentro de los términos legales establecidos para el efecto y de acuerdo con el contenido de la solicitud.

Así mismo, la Subdirección de Defensoría del Usuario deberá dar respuesta a los reclamos y sugerencias formulados para los peticionarios. En caso de requerir información para emitir la contestación, deberá solicitar la misma a la dependencia correspondiente.

ARTÍCULO. 22° PETICIONES DE SEGUNDO NIVEL DE SERVICIO: Aquellas peticiones que requieren un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la entidad y sobre las cuales no exista criterio definido, deberán ser escaladas a la mayor brevedad (en un término no mayor de 24 horas contadas desde la fecha de recibo de la PQRSD) por la Subdirección de Defensoría del Usuario a la dependencia correspondiente de acuerdo al tema de su competencia a través de la asignación de trámite que efectúe la Oficina de Gestión Documental, conforme al contenido de la solicitud y de acuerdo con los términos de respuesta definidos.

Si después de realizada la investigación y análisis interno pertinente la Subdirección de Defensoría del Usuario identifica la posibilidad de riesgos jurídicos, administrativos o financieros para la entidad, las áreas o dependencias correspondientes deberán proyectar la respuesta con suficiente tiempo para que la misma sea suscrita por el Gerente quien podrá solicitar el visto bueno de la Oficina Asesora Jurídica del Hospital.

Sin perjuicio de lo anterior será deber de la Subdirección de Defensoría del Usuario velar porque las PQRSD sean contestadas dentro de los términos establecidos en la presente resolución.

ARTÍCULO 23°. PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas deberán ser recibidas, radicadas manual y automáticamente y asignadas para trámite por la Subdirección de Defensoría del Usuario en el sistema de gestión documental ORFEO, teniendo en cuenta los plazos de respuesta definidos para cada tipo de solicitud.

Cuando la entrega de la petición se efectúe a través de correo postal y radicación personal, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibido en la ventanilla de la Oficina de Gestión Documental quien la remitirá a la Subdirección de Defensoría del Usuario quien la radicará en el sistema de gestión documental ORFEO. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Cuando se trate de correos electrónicos, la presentación de la petición se entenderá a partir del recibido en el buzón del correo atención.usuario@hus.org.co, pero el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad. La subdirección de Defensoría del Usuario deberá remitir al peticionario un correo con acuse de recibido de su petición.

Las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico podrán ser atendidas por la misma vía.

Cuando se trate de peticiones presentadas a través del formulario electrónico disponible en el portal web de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana www.hus.org.co en el link preguntas, quejas y reclamos o en la Intranet al link aplicaciones y seleccionar preguntas, quejas y reclamos, la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, momento en el cual el requerimiento es sujeto de asignación de un numero de radicado y código de verificación. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad. En el evento de presentarse la petición en un día no hábil cuyo radicado y fecha de recibo es asignado automáticamente por el sistema de información dispuesto par la entidad, se entenderá recibido al siguiente día hábil y el plazo de respuesta se empezará a contar al día siguiente.

Cuando corresponda a peticiones presentadas a través del buzón de sugerencias, una vez abierto el buzón se deberá radicar la petición en el libro correspondiente de la Dirección de Atención al Usuario y se radica además en la Subdirección de Defensoría del Usuario quien la radica en el sistema de gestión documental ORFEO. La presentación de las peticiones, se entenderán a partir de la fecha de diligenciamiento del formato y su plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información y gestión documental ORFEO.

Las peticiones escritas allegadas por correo electrónico, formulario electrónico en horarios y días no hábiles, se entenderán recibidas a partir del momento de su radicación y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información ORFEO.

PARÁGRAFO. Para la recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades, la ESE Hospital Universitario de La Samaritana deberá:

1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
3. Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.

ARTÍCULO 24°. PETICIONES PRESENCIALES Y TELEFÓNICAS (VERBALES): La recepción de las peticiones verbales presentadas a través de los canales presencial y telefónico, estará a cargo de la Subdirección de Defensoría del Usuario, a través del diligenciamiento de la petición en el formulario electrónico disponible en el portal web de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana.

Las constancias de recepción del derecho de petición verbal deberán incluir el número de radicado, la identificación del servidor responsable de la recepción y radicación y la constancia explicita que la petición se formula de manera verbal.

La respuesta verbal a la petición deberá registrarse en el formulario electrónico de PQRSD con el objeto de expedir una constancia de radicación y generar expresamente la respuesta suministrada al peticionario.

Cuando al recibir una petición verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cual es la entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente.

PARÁGRAFO. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta consista en una simple orientación del servidor público acerca del lugar al que el peticionario puede dirigirse para obtener la información solicitada.

PARÁGRAFO II. Todas las PQRSD deben ser cargadas al sistema de información ORFEO dentro de las 24 horas siguientes a su recepción y dentro de este mismo término deberán ser asignadas de ser necesario al área o dependencia competente para su correspondiente respuesta.

PARÁGRAFO III. En el evento en que por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito se presente un daño el sistema de gestión documental de la entidad ORFEO las PQRSD deben ser tramitadas en forma física por la Subdirección de Defensoría del Usuario, quien contará con 24 horas siguientes a su recepción para tramitarla y/o asignarla al área competente para su correspondiente respuesta. La Subdirección de sistemas deberá certificar la falla del sistema ORFEO.

ARTÍCULO 25° ATENCIÓN PREFERENCIAL DE PETICIONES. Se deberá dar atención especial y preferente a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza publica, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, esta se tramitará preferencialmente de acuerdo al procedimiento establecido para este caso.

ARTÍCULO 26° ENTREGA O NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA A PETICIONES. Dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones recibidas en la entidad, las dependencias competentes de responder las mismas deberán hacer entrega al peticionario o notificar a través de los mecanismos dispuestos para ello la contestación dada por la ESE Hospital Universitario de la Samaritana.

Cuando la respuesta emitida a una petición de información haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y esta sea devuelta a la entidad por imposibilidad de su entrega o corresponda a un anónimo, la información relativa a la misma será publicada en el página web de la entidad y por edicto que permanecerá publicado por un término de diez (10) días en la cartelera dispuesta para tal fin en la oficina de la Dirección de Atención al Usuario por parte de la Subdirección de Defensoría del Usuario, luego de lo anterior el documento debe ser digitalizado y archivado para que de ser necesario se facilite su posterior consulta.

ARTÍCULO 27°. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES. La ESE Hospital Universitario de La Samaritana facilitará el seguimiento de las peticiones formuladas por los peticionarios ante la entidad, a través del portal web institucional.

ARTÍCULO 28°. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

ARTÍCULO 29°. DEBER DE VERIFICACIÓN: Será deber de la Subdirección de Defensoría del Usuario velar porque las PQRSD sean contestadas dentro de los términos establecidos en la presente resolución.

ARTÍCULO 30°. COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN. Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la ESE Hospital Universitario de La Samaritana podrá solicitarlas, siempre que no tengan carácter reservado o clasificado conforme a la Constitución o la Ley.

El pago y trámite para la reproducción de la información se debe realizar conforme lo establecido en la Resolución No. 0028 de 17 de enero de 2011.

Una vez el peticionario presente el recibo de comprobante de pago y previa verificación del valor consignado correspondiente al numero de fotocopias solicitadas la ESE Hospital Universitario de La Samaritana procederá a la entrega de la información.

Cuando la reproducción se solicite a través de medios electrónicos como CD, memorias USB o DVD entre otros, no se cobrará al peticionario. No obstante, todas las solicitudes que se atiendan en los mencionados medios electrónicos deben ser suministradas por el peticionario.

CAPÍTULO SEGUNDO
TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ARTÍCULO 31°. TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS. Las quejas y denuncias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por la ESE Hospital Universitario de La Samaritana y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas por la Oficina de Gestión Documental en el sistema de información dispuesto por la entidad, y asignadas a la Subdirección de Defensoría del Usuario.

La Subdirección de Defensoría del Usuario será la encargada de remitir al Grupo de Control Disciplinario Interno o a las áreas o dependencias competentes las quejas y denuncias formuladas, en donde el servidor competente determinará las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria Ley 734 de 2002 y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular.

Una vez remitida la queja o denuncia, la Subdirección de Defensoría del Usuario deberá enviar al quejoso o denunciante, la comunicación correspondiente y adelantar el tramite previsto en el numeral 8° del articulo 9° de la presente resolución.

ARTÍCULO 32°. TRÁMITE DE LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Los reclamos y las sugerencias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por la ESE Hospital Universitario de La Samaritana y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas por el Oficina de Gestión Documental en el sistema de información dispuesto por la entidad, y asignadas para tramite a la Subdirección de Defensoría del Usuario, la que será la encargada de dar respuesta dentro de los términos de ley y en caso de que lo requiera, para la contestación, deberá solicitar a la dependencia competente, la información que necesite para atender el reclamo o la sugerencia.

CAPÍTULO TERCERO
DE LOS RECURSOS, NOTIFICACIONES Y SU TRÁMITE INTERNO

ARTÍCULO 33°. RECURSOS Y NOTIFICACIONES. Para dar trámite interno a las notificaciones y recursos que se presenten ante la ESE Hospital Universitario de La Samaritana se dará cumplimiento a los términos y condiciones establecidos en Capítulos V y VI de la Ley 1437 de 2011, o la norma que la modifique, adicione a sustituya.

CAPÍTULO CUARTO
DE LAS PETICIONES PRESENTADAS EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA

ARTÍCULO 34° Cuando se reciban peticiones, quejas, reclamos, sugerencias a denuncias por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad, en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, la ESE Hospital Universitario de La Samaritana deberá dejar constancia de este hecho. Tratándose de peticiones verbales, la ESE Hospital Universitario de La Samaritana adoptará los mecanismos para grabar el derecho de petición, o registrar el documento si es presentado en forma escrita, con el fin de proceder a su traducción de ser el caso con el apoyo del Ministerio de Cultura, para lo cual se le indicará al peticionario sobre la prorroga del término inicial.

TÍTULO III
DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 35°. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES. La Subdirección de la Defensoría del Usuario elaborará un informe trimestral a la Dirección de Atención al Usuario de la gestión de las PQRSD recibidas por la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, el trámite surtido a las mismas, los planes de mejora formulados e implementados, quien a su vez lo incluirá en el informe de gestión trimestral que la Dirección debe presentar al Gerente, con el fin de fortalecer el mejoramiento continuo de la atención en salud a nuestros usuarios.

Dicho informe deberá ser estructurado de acuerdo con los parámetros que al respecto defina la ESE Hospital Universitario de La Samaritana y ser producido con base en los datos generados por el sistema de información ORFEO, así como soportarse en los reportes suministrados por las diferentes dependencias cuando haya Lugar.

La Subdirección de la Defensoría del Usuario presentará los reportes mensuales o trimestrales de las PQRSD a la Secretaría de Salud de Cundinamarca acorde a sus requerimientos del SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario) y atenderá oportunamente los requerimientos por parte de los Entes de Control lo cual informará a la Gerencia y a la Dirección de Atención al Usuario para los fines pertinentes.

La Dirección de Atención al Usuario, la Oficina Asesora de Planeación y Garantía de la Calidad o la Oficina de Control Interno como instancias competentes podrán realizar monitoreo periódico o revisión de los trámites adelantados a las peticiones por parte de la Subdirección de Defensoría del Usuario para que conformidad de los hallazgos encontrados procedan a la toma de acciones correctivas mediante la definición e implementación de Planes de Mejoramiento.

ARTÍCULO 36. ADECUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES DE USUARIOS: La Dirección de Atención al Usuario deberá dentro de los dos (2) meses siguientes a la expedición del presente acuerdo, adecuar el procedimiento interno de Recepción, Trámite y Respuesta de Peticiones de Usuarios 02AUF06-V2 a las normas establecidas en la presente resolución que constituye el marco jurídico aplicable al trámite y respuesta a las PQRSD.

ARTÍCULO 37°. VIGENCIA. La presente Resolución que contiene el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, rige a partir de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias en especial la Directriz 002 de 2015.

Dada en Bogotá D.C. a los 25 SEP 2017

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

JAVIER FERNANDO MANCERA GARCÍA
GERENTE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

Aprobó: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Revisó: Director de Atención al Usuario
Elaboró: Profesional Especializado III en misión