

Resolución Nro. 3697
(12 de Diciembre de 2018)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE HOSPITAL MANUEL URIBE ANGEL.

El Gerente de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel Envigado, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO

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.

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 respetuosas 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, o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 señala que es un deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

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.

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. *artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.*

Que en el Título IV. "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, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.

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.

Que se considera necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel, incluyendo las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

RESUELVE

Artículo 1º: OBJETO: Reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que le corresponde resolver a la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel, de acuerdo con sus competencias legales.

DEFINICIONES:

Derecho de Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes o peticiones respetuosas de forma verbal o escrita a las Instituciones o autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta 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. (*art.1 Ley 1755 de 2015 que modificó artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011*).

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

QUEJA: Cuándo se formula 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 ello se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto, de que se establezcan responsabilidades.

Vo.Bo.
Revisado
Jur. Jca
Manuel Uribe Ángel

Artículo 2°: DEFINICIONES DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN: para mayor comprensión de los términos se aplicaran las siguientes definiciones:

Felicitaciones: es la forma en que el usuario manifiesta complacencia, satisfacción o reconocimiento y congratulación por un bien o servicio prestado por la entidad.

Canales de atención: Son los canales establecidos por la ESE HMUA, a través de los cuales las entidades, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, o interrelacionarse con los funcionarios sobre diferentes temas de competencia de la ESE, así:

Canal Virtual o Electrónico: Medios electrónicos dispuestos por la ESE HMUA a través del cual se pueden formular y dar trámite a las PQRSD de los usuarios.

- Formulario electrónico dispuesto en la página web.

Canal escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico (página Web), buzones de sugerencias.

Canal Presencial: Permite el contacto directo con el personal de la ESE, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para obtener algunos de los servicios o trámites que esta ofrece, o presentar peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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 personal de la Oficina de Atención al Usuario, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Artículo 3°. El derecho de petición ante la ESE HMUA puede ser ejercido para los fines señalados por ley, a través de las modalidades definidas en la ley 1755 de 2015 en el artículo 14 .

Parágrafo 1. Las peticiones podrán presentarse verbalmente de forma presencial o por vía telefónica, comunicándose dentro de la jornada laboral con la Oficinas de Atención al Usuario para tal fin y dejara constancia de la misma. (*art.1 Ley 1755-2015*). 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.

Parágrafo 2. A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Artículo 4°: CONTENIDO DE LAS PETICIONES: las peticiones deberán contener los requisitos mínimos señalados por la ley 1755 de 2015 artículo 16, con el fin de poder dar trámite a la misma.

Parágrafo 2: El personal de la oficina de Atención al usuario, responsable de atender las peticiones, tiene la obligación de examinar integralmente las mismas, y en ningún caso las estimará incompletas, por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverlas o que estén en sus archivos.

Parágrafo 3: Cuando la petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona responsable y competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Parágrafo 4: Cuando se actúe a través de mandatario, éste 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.

Parágrafo: Las solicitudes relacionadas con trámites y servicios que se prestan en la E.S.E deberán presentarse siguiendo el procedimiento establecido en el Sistema Único de Información de Trámites y el de Asignación de Citas.

Artículo 5°. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel, resolverá las diferentes modalidades de Derechos de petición en los plazos definidos por la ley 1755 de 2015 artículo 14.

Parágrafo. 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.

Artículo 6°. FALTA DE COMPETENCIA. Si la E.S.E. HMUA, a través de la Oficina de Atención al Usuario, responsable del trámite de la PRQSD o cualquiera de sus otras dependencias a quienes se les notifique la petición, definen no tener la competencia para resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, deberá dar traslado de la petición a la entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de su competencia la respuesta y enviar copia del oficio al peticionario.

Si la Oficina de Atención al Usuario encuentra que la competencia para resolver las PQRSD recae en otra dependencia de la Institución, debe dar traslado al competente dentro de los *cinco (5) días siguientes* a la recepción de la asignación del trámite, lo cual deberá ser registrado en el sistema de información dispuesto por la entidad. En todo caso, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la E.S.E. 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 7°. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES: la ESE Hospital Manuel Uribe Angel 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 del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la E.S.E. deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Artículo 8. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o por la ley.

Artículo 9°. TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. Para el trámite de las peticiones se tendrán en cuenta la siguiente clasificación,

PETICIONES DE PRIMER ORDEN: Aquellas peticiones sobre las que exista un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la entidad y deberán ser resueltas directamente por las funcionarias de la Oficina de Atención al Usuario, dentro de los términos legales establecidos para el efecto y de acuerdo con el contenido de la solicitud.

Así mismo las funcionarias de la Oficina de Atención al Usuario deberán dar respuesta a los reclamos y las sugerencias formulados por los peticionarios, aplicando lo establecido en el artículo 6 de la presente resolución. En caso de requerir información para emitir la contestación, deberá solicitar la misma a la dependencia correspondiente.

PETICIONES DE SEGUNDO ORDEN: 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 por la Oficina de Atención al Usuario Institucional a Gestión de la Calidad, la

Oficina de jurídica o la Oficina de Control Interno de la ESE, a esta última en los casos de denuncia de corrupción, conforme al contenido de la solicitud y de acuerdo con los términos de respuesta definidos.

Artículo 10. PETICIONES ESCRITAS. Todas las peticiones y manifestaciones deberán ser registradas en el aplicativo ofimático, a partir de su registro se le asigna un radicado automático, se define su clasificación para dar inicio al trámite e informar a la dependencia involucrada o responsable de analizar teniendo en cuenta los plazos de respuesta definidos para cada tipo de solicitud.

Cuando la entrega de la petición se efectuó a través del correo postal y radicación personal, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibido en la ventilla de Archivo Administrativo asignándole un radicado manual, igualmente podrá recepcionarse por la Oficina de Atención al Usuario quien la deberá ingresar al aplicativo ofimático asignando un número de radicado automático.

Cuando se trate de correo electrónico, la presentación de la petición se entenderá a partir del recibido en el buzón del correo institucional de la oficina de Atención al Usuario, pero el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el aplicativo virtual destinado por la ESE para el trámite de las PQRSD. El personal de la Oficina de Atención al Usuario enviará al peticionario, un mensaje electrónico informando dicha radicación. Las peticiones de información y consulta, así como las quejas, reclamos y sugerencias 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 HMUA, la petición se entenderá presentada en el momento en el que el sistema la reciba, momento en el cual el requerimiento es sujeto de asignación de un número de radicado. 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 por 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 de los buzones de Sugerencias uno de los funcionarios de la Oficina de Atención al Usuario acompañado por uno de los representantes de la asociación de los usuarios o en su defecto por una persona de la comunidad usuaria de los servicios de la ESE, quien firmará el acta donde se registra la fecha de apertura y total de manifestaciones en el buzón, éstas igualmente se ingresan al aplicativo del sistema de información para el trámite de las PQRSD establecido por la ESE, con la asignación automática del número de radicado. La presentación de las manifestaciones se entenderá 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 dispuesto por la entidad.

Vo.Bo.
D. García
2013-11-13
Monsiel Uribe Rojas

Cuando la petición se reciba vía fax, la presentación de la misma se entenderá a partir del momento de llegada del documento a través del dispositivo dispuesto para ello. Las funcionarias de la Oficina de atención al Usuario deberán ingresar la petición en el aplicativo del sistema de información establecido para el trámite de las PQRSD, con asignación automática del número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Las peticiones escritas allegadas por correo electrónico, formulario electrónico y fax 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 aplicativo del sistema de información dispuesto por la entidad.

Parágrafo. Para la recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades, la ESE HMUA 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 11°. PETICIONES PRESENCIALES Y TELEFONICAS (VERBALES) La recepción de las peticiones verbales presentadas a través de los canales presenciales y no presenciales (teléfono), estará a cargo de la Oficina de Atención al Usuario, con un número suficiente de funcionarias competentes para atender diariamente las mismas, a través de la línea de atención al cliente, pudiendo diligenciar la petición en el formulario electrónico para constancia de radicación de la misma.

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 explícita de que la petición se formuló 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 se reciba una petición verbal donde se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la E.S.E Hospital Manuel Uribe Angel se le informara de inmediato al peticionario con la indicación de cuál es la entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante la ESE, 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 puede dirigirse para obtener la información solicitada.

Artículo 12°. PETICIONES VIRTUALES. Las peticiones virtuales son aquellas presentadas a través de correo electrónico, en estos casos la solicitud requerirá ser escalada a la Oficina de Atención al Usuario para el correcto trámite, por lo tanto e le indicará al peticionario que debe presentar su petición a través del formulario electrónico disponible en el portal web de la ESE HMUA.

Artículo 13°. PROTECCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL: Se deberá dar atención especial y prioritaria a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, esta se tramitara preferencialmente.

Artículo 14°. ENTREGA O NOTIFICACION DE RESPUESTA A PETICIONES. Dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones recibidas en la entidad, los Jefes o líderes competentes designados en cada una de las dependencias de responder las mismas deberán reportar la contestación a través del mismo aplicativo electrónico para el trámite de las PQRSD, y en el formato de respuesta diseñado para tal fin, con el objeto generar expresamente la respuesta y solución a ser suministrada al peticionario.

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 guardada y registrada en el aplicativo electrónico para el trámite de las PQRSD.

Artículo 15°. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES. La E.S.E. facilitará el seguimiento de las peticiones formuladas por los peticionarios ante la entidad, en el portal web institucional, en el inicio sección "Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con acceso por el link, <http://www.hospitalmanueluribeangel.com/pqrsd/>

Artículo 16°. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Institución, independiente de la modalidad, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia (*art 4. Ley 1581 de 2012*).

Vo.Bo.
Manuel Uribe Ángel
Jur. 388

Artículo 17°. COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN. Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la E.S.E. podrá solicitarlas, siempre que no tengan carácter reservado o clasificado conforme a la Constitución o la Ley.

Independiente de la cantidad de las folios a fotocopiarse, el costo de la expedición de las copias correrá por cuenta del interesado en obtenerlas.

Cuando la reproducción se solicite a través de medios electrónicos como disco compacto, memorias USB o DVD entre otros, el costo correrá por cuenta del interesado, sin que el mismo supere el valor comercial de referencia en el mercado. No obstante, todas las solicitudes que se atiendan en los mencionados medios electrónicos deben ser así especificadas por el peticionario.

Artículo 18°. 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 Institución y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas por en el sistema de información dispuesto por la entidad, y asignadas a las funcionarias de la Oficina de Atención al Usuario.

Las funcionarias de la Oficina de Atención al Usuario serán las encargadas de escalar a la Oficina responsable del Control Disciplinario Interno- Proceso de Jurídica las quejas y denuncias formuladas por los peticionarios, igualmente reportará a la Oficina de Control Interno de la ESE las denuncias relacionadas a hechos o actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento, el servidor competente de Jurídica y la Oficina de Control Interno determinará las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria, Ley 734 de 2000 y Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 o aquellas que la modifiquen o adicionen, y procederá según corresponda a la investigación que aplica sobre cada caso en particular.

Una vez escalada la queja o denuncia, la Oficina responsable del Control Disciplinario Interno o la Oficina de Control Interno de la ESE según corresponda, deberá remitir al quejoso o denunciante, el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad.

Parágrafo. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN. Si la queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos de la ESE HMUA, la denuncia debe:

1. Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
2. Indicar de manera clara cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
3. Señalar quién o quiénes lo hicieron (nombres claros), si es de su conocimiento.

4. Adjuntar las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas suministre su nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia. En el evento de preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegurarse de que ésta amerite credibilidad y acompaña de evidencias que permitan orientar la investigación.

Si se quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos de la ESE. Hospital Manuel Uribe Ángel en el desempeño de sus funciones, se puede hacer a través del siguiente correo electrónico: gprios@hospitalmua.gov.co, relacionado la palabra corrupción o transparencia.

Artículo 19°. 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 E.S.E. y en todo caso, deberán ser recibidas las funcionarias de la Oficina de Atención al Usuario para su registro en el sistema de información dispuesto por la entidad, con radicado automático Dichas funcionarias serán las encargadas 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.

Artículo 20°. RECURSOS Y NOTIFICACIONES. Para dar trámite interno a las notificaciones y recursos que se presenten ante la E.S.E. 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 o sustituya.

Artículo 21°. TRÁMITE PARA LAS PETICIONES PRESENTADAS EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA. Cuando se reciban peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad, en una lengua nativa o un dialecto no oficial de Colombia, las funcionarias de la Oficina de Atención al Usuario de la E.S.E.HMUA deberán dejar constancia de este hecho. Tratándose de peticiones verbales, la Institución adoptará los mecanismos para grabar el derecho de petición, o registrará el documento si es presentado en forma escrita, con el fin de proceder a su traducción. La remisión del documento o grabación a traducirse se debe efectuar dentro de los términos establecidos en el artículo 8° de la presente resolución. Una vez se obtenga la traducción tanto de la petición como de la respuesta, dichos documentos se deberán registrar a través del aplicativo electrónico dispuesto por la entidad.

Artículo 22°. SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y PRESENTACION DE INFORMES. Desde la Oficina de Gestión de Mercadeo y Ventas se presentara al Comité Institucional de Gestión y Desempeño al menos 2 veces por semestre un informe consolidado de las PQRSD recibidas durante el período.

Vo.Bo.
Departamento
Jurídico
Hospital Manuel Uribe Ángel

Desde la Oficina de Atención al usuario se notificará a los Jefes de los Procesos de las PQRSD recibidas y se verifica el cumplimiento de las acciones de mejora implementadas frente a las mismas de manera trimestral.

Desde la Oficina de Control Interno se genera un informe semestral de las PQRSD evaluando el total de manifestaciones por servicio, oportunidad y efectividad de respuesta enviada al usuario. Este informe es publicado en la página web de la ESE y se presenta consolidado de las mismas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Artículo 23°. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta resolución, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Artículo 24 °. Los demás aspectos asociados con el Derecho fundamental de petición no regulados ni mencionados en el presente reglamento se definirán conforme lo señala la ley estatutaria 1755 de 2015.

Artículo 25° VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Envigado, a los 13 días del mes de diciembre de 2018



MARTHA LUCIA VÉLEZ ARÁNGO
Gerente ESE

Vo.Bo.
Revisado
Jurística


