



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Nuestro Valores:
Diligencia - Innovación - Compromiso - Justicia - Respeto - Honestidad.

"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



RESOLUCION N° 0 364

Por medio del cual se adopta el Reglamento Interno de para trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., en concordancia con la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015.

El gerente del Hospital Susana López de Valencia E.S.E., en uso de sus atribuciones legales, y

CONSIDERANDO

Que en el Artículo 23 y 74 de la Constitución política de Colombia, se establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivo de interés general o particular y obtener pronta solución, igualmente a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Derecho que se reglamenta en **Ley 1755 de 2015**, en la cual se regula el derecho fundamental de petición y se establece que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que corresponda resolver y que es establecido como obligación para los servidores públicos conforme el artículo 38 de la Ley **1952 DE 2019** que derogo a la Ley 734 de 2002 como una obligación de todos los servidores públicos competentes de dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición conforme lo establece en el que para garantizar la atención y participación ciudadana de la que trata el **Decreto 1757 de 1994**, la **Ley 1474 de 2011** en su artículo 73 y 76, establece que toda entidad pública, debe contar con 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, reglamentada por el **Decreto 2641 de 2012** y mediante el cual se adopta el documento "estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano" estableciendo en su cuarto componente, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en la que se señala la necesidad de implementar y optimizar procedimientos de atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Que el Decreto 2573 de 2014, copilado en el Decreto único reglamentario del Sector de Tecnología de la información y las comunicaciones 1078 de 2015, determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar las 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 en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que lo modifiquen o adicionen.





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 la Ley 1751 de 2015 regula el derecho fundamental a la salud consagrándolo como un derecho autónomo e irrenunciable en sus dimensiones individual y colectiva, que comprende el acceso a la salud de manera oportuna, eficaz y con calidad que debe ser protegido y garantizado por el Estado encargando de su control y supervisión a la Superintendencia de Salud quien expidió la circular externa 008 de 2018 que modificó a la 047, con el fin de establecer los lineamientos para la protección y participación del ciudadano

Que el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. como entidad descentralizada del orden departamental, de conformidad con el artículo 194 de la Ley 100 de 1993 y debiendo acoger los principios de la función pública y atendiendo la normatividad vigente descrita anteriormente, se hace necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Que en razón de lo anterior;

RESUELVE

CAPITULO PRIMERO AMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

ARTICULO 1. AMBITO DE APLICACIÓN: Este reglamento aplica para la recepción, análisis y resolución interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), que le corresponde tramitar y responder al Hospital Susana López de Valencia ESE, de conformidad a los servicios prestados tanto por los procesos misionales como de apoyo.

ARTICULO 2. OBJETO: Establecer las actuaciones administrativas que deben seguirse para la recepción, gestión y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias "PQRSD" que se puedan presentar en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Nuestro Valores:
Diligencia - Innovación - Compromiso - Justicia - Respeto - Honestidad.

"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



ARTICULO 3. DEFINICIONES:

a) Canales de recepción de PQRSD: son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Institución, a través de los cuales el cliente puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Canal presencial: permite el contacto directo de los clientes con el personal de la Institución, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para obtener algunos de los servicios o trámites que esta ofrece, o presentar sus peticiones o denuncias.

Canal escrito: compuesto por todos los mecanismos de recepción a través de Buzones, correspondencia postal, correo electrónico, radicación personal, formulario electrónico de documentos escritos que contiene peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Canal telefónico: Medio de recepción de verbal de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, realizado mediante un servicio de telefonía móvil o fija centralizado en la oficina de atención al usuario y quien adelanta el trámite de radicación de ser necesario.

Canal Electrónico: Medios electrónicos dispuestos por el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. y que permite su interacción con los ciudadanos, a través de la página web y correo electrónico.

b) Derecho de petición de interés general: por medio de este se solicita a la autoridad pública para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común.

c) Derecho de petición de interés particular: por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.

d) Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

CAPITULO SEGUNDO DERECHO DE PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

ARTICULO 4. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN: Toda actuación respetuosa por motivos de interés general o particular que inicie cualquier



¡Pensando en ti, doy lo mejor de mí!
HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E
Calle 15 No. 17 A - 196 La Ladera, Tel: 8211721-8309780 Telefax. 8381151
Página: www.hosusana.gov.co
Popayán, Cauca - Colombia



persona, sea verbal o escrita ante el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia sin que sea necesario invocarlo y estas serán resueltas completamente y de fondo.

- a) Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar:
- b) Solicitud de Información: Cuando se solicita información pública que el Hospital genera, elabora, obtiene o controla en el ejercicio de su función.
- c) Solicitud de Copias: Cuando se solicita la reproducción de documentos de la entidad por quien es competente para solicitarlo.
- d) Solicitud de Referenciación: Cuando una entidad externa solicita conocer un proceso o el desarrollo de acciones exitosas.
- e) Consulta sobre asuntos relacionados con su objeto
- f) El reconocimiento de un derecho
- g) La intervención de una entidad o funcionario,
- h) La resolución de una situación jurídica,
- i) La prestación de un servicio, requerir información,
- j) Consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- k) Formular quejas, denuncias y reclamos

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Sugerencia: Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios.

Denuncia: Puesta en conocimiento ante funcionario o proceso competente, de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Nuestro Valores:
Diligencia - Innovación - Compromiso - Justicia - Respeto - Honestidad.

"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



I) Interponer recursos.

PARAGRAFO: 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.

ARTICULO 5. MEDIOS DE RECEPCION Y RADICACION. La recepción de las diferentes modalidades de petición será realizada por cualquiera de los canales de atención dispuestos por el Hospital Susana López de Valencia ESE, las mismas serán registradas en la base de datos del Hospital y asignado un número de radicado para su seguimiento.

No se puede negar la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, por lo diferentes canales de atención.

Los canales de atención son:

- Presencial
- Buzones
- Correo electrónico
- Página web
- Vía Telefónica
- Correspondencia

PARAGRAFO PRIMERO: Las peticiones verbales se podrán presentar de forma presencial o por vía telefónica, la cual será recepcionada, radicadas y tramitadas como una escrita, y se dará constancia al peticionario.

PARAGRAFO SEGUNDO: las que busquen Interponer recursos, deberán ser presentados por escrito en los términos referenciados.

PARAGRAFO TERCERO: Los peticionarios podrán aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, debiéndose resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

PARAGRAFO CUARTO: Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Nuestro Valores:
Diligencia - Innovación - Compromiso - Justicia - Respeto - Honestidad.

"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



ARTICULO 6. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Conforme el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones deben contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a quien 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. El peticionario podrá agregar el número de dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARAGRAFO PRIMERO: En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

PARAGRAFO SEGUNDO: El personal tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARAGRAFO TERCERO: Cuando se actué 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.

ARTICULO 7. INFORMACION GENERAL. Los asuntos de información general de la entidad tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; planeación estratégica y proyectos; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; resultados de la gestión e indicadores; entre otros, estarán disponibles en la página web. No obstante, cualquier persona tiene el derecho a obtener copia de los documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente Resolución.

ARTICULO 8. INFORMACION ESPECIAL O PARTICULAR. Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a la información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la entidad, así como aquellas tendientes a obtener copias de documentos que reposen en sus archivos, serán atendidas por el proceso o colaborador competente, conforme al procedimiento y plazos señalados en la presente Resolución.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Nuestro Valores:
Diligencia - Innovación - Compromiso - Justicia - Respeto - Honestidad.

"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la Ley determina como de carácter reservado o clasificado.

ARTICULO 9. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA. Las peticiones de información pública se regirán por lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 o la cual modifique, adicione o sustituya, así como los decretos reglamentarios.

ARTICULO 10. TERMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES. El Hospital Susana López de valencia E.S.E. tendrá un plazo máximo de quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones conforme lo establece la Ley 1755 de 2015:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese 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, el Hospital ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. **Peticiones entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.
4. **Cuando existan peticiones incompletas** radicadas o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, El Hospital Susana López de Valencia E.S.E. a través del colaborador correspondiente, requerirá al peticionario por una sola vez dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. Al día siguiente que aporte los documentos o informes requeridos empezará a contar el término para resolver la petición.
5. En peticiones incompletas el peticionario antes de vencido el término señalado en el numeral anterior, podrá solicitar prorroga hasta por un término igual para subsanar o realizar los trámites.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Nuestro Valores:
Diligencia - Innovación - Compromiso - Justicia - Respeto - Honestidad.

"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



6. **Desistimiento tácito.** Transcurrido un (1) mes, que no se satisfaga el requerimiento por el peticionario requerido, se entenderá que ha desistido de la solicitud o de la actuación.
7. 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. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
8. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.
9. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.
10. Peticiones elevadas por la población desplazada deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la misma.
11. Las peticiones o solicitudes provenientes de despachos judiciales se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción a su radicación: salvo que se estipule un plazo diferente por el despacho judicial en la petición o solicitud.
12. Las peticiones de referencia o capacitación contaran con un plazo máximo de treinta (30) días siguientes a su recepción para su respuesta.
13. **Las peticiones o quejas anónimas** que tengan carácter de denuncia tanto de irregularidades internas como externas, que carezcan de suscriptor, sin datos personales, la persona no se identificó, en regla general para estos se dará aplicación a lo establecido en la ley 962 de 2005 *Artículo 81*. El cual establece: "*Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables*".



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Nuestro Valores:
Diligencia - Innovación - Compromiso - Justicia - Respeto - Honestidad.

"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



14. De las consultas Acuerdo 060 de 2001 ARTICULO DECIMO: *Comunicaciones oficiales recibidas: Las comunicaciones oficiales que ingresen a las instituciones deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo.*

ARTICULO 11. TERMINO PARA RESOLVER PQR QUE AFECTEN LA SALUD. Las peticiones en materia de salud se enmarcan en el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015 y, en consecuencia el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., adoptaran los términos establecidos en uso de sus facultades por la Superintendencia Nacional de Salud en la circular externa 008 de 2018 así:

En cinco (5) días a partir de la fecha de radicación, las peticiones relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios ante el Hospital SUSANA López de Valencia E.S.E. o ante la Superintendencia Nacional de Salud.

Cuando se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, casos en los cuales se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

Dentro de las 48 horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años cuando verse sobre consultas médica.

Copias historias clínicas o de exámenes dentro de los 3 días.

PQR con riesgo vital para la vida o la integridad de las personas, y otras que, según criterio institucional, con base en la vulnerabilidad de la población o del impacto que se cause en el SGSSS o el sector, tendrán la marcación "Riesgo de vida" serán de inmediato cumplimiento.

Asimismo, aquellas PQR que esta Superintendencia traslade al vigilado y marque como PQR con riesgo vital deberán ser resueltas con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de dos (2) días hábiles desde el traslado

ARTICULO 12. ATENCION PRIORITARIA DE PETICIONES. El Hospital Susana López de Valencia E.S.E. dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de



¡Pensando en ti, doy lo mejor de mí!
HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.
Calle 15 No. 17 A - 196 La Ladera, Tel: 8211721-8309780 Telefax. 8381151
Página: www.hosusana.gov.co
Popayán, Cauca - Colombia

WW



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Nuestro Valores:
Diligencia - Innovación - Compromiso - Justicia - Respeto - Honestidad.

"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



un derecho fundamental cuando debe ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

PARAGRAFO: Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, esta se tramitara preferentemente.

ARTICULO 13. EXCEPCION A LOS TERMINOS. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, EL Hospital Susana López de Valencia a través del área encargada informara esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTICULO 14. FALTA DE COMPETENCIA. Si el proceso a quien se le asigna el trámite de la PQRSD no es competente para resolver o atender la misma, deberá dar traslado del escrito a la entidad competente e informar al peticionario enviado copia del oficio remisorio de la E.S.E.

En caso de no existir dependencia o servidor competente para dar respuesta y trámite, se deberá comunicar por escrito al peticionario explicando las razones que lo justifican.

ARTICULO 15. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte del proceso o servidor público del Hospital Susana López de Valencia E.S.E., mediante escrito motivado de las razones de rechazo y contra el cual procede recurso de reposición.

Cuando no se entienda la finalidad de una petición, esta se devolverá en los términos previstos en el numeral 7 del artículo 10, en caso de no corregirse o aclararse, se archivara.

En cuanto a 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 petición se subsane.

ARTICULO 16. 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 el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.



"Pensando en ti, doy lo mejor de mí"

HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E

Calle 15 No. 17 A - 196 La Ladera, Tel: 8211721-8309780 Telefax. 8381151

Página: www.hosusana.gov.co

Popayán, Cauca - Colombia



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Nuestro Valores:
Diligencia - Innovación - Compromiso - Justicia - Respeto - Honestidad.

"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



CAPITULO SEGUNDO DERECHO DE PETICION ANTE AUTORIDADES POR RESERVA

ARTICULO 17. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la Ley, así como los contenidos en el índice de información clasificada y reservada por el Hospital Susana López de Valencia E.S.E.

1. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, como la Historia clínica, la incluida en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas.
2. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 (Habeas Data).
3. Los amparados por el secreto profesional

PARAgraFO. La solicitud de los numerales anteriores, solo podrá ser realizada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTICULO 18. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL. Toda información que rechace la petición de informaciones o documentos, será motivada indicando de forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra esta disposición no hay recurso.

Sin embargo la calidad de reserva no podrá ser extendida a otros documentos que se encuentren en los expedientes o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTICULO 19. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si la persona interesada insiste en su petición ante el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., será el Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si niega o se acepta total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el colaborador respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Nuestro Valores:
Diligencia - Innovación - Compromiso - Justicia - Respeto - Honestidad.

"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

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.

ARTICULO 20. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los 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.

CAPITULO SEGUNDO **TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,** **SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

ARTICULO 21. ORGANIZACION. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los 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.

ARTICULO 22. RADICACION Y TRAMITE DE PETICIONES. Los colaboradores del Hospital Susana López de Valencia E.S.E. que en desarrollo de sus funciones o actividades, reciban directamente, por correo electrónico, o por cualquier otro medio petición, deberá remitirla a Gestión Documental para su radicación quien se encargara de remitir al proceso de SIAU quien estudiará y derivará para su tramité, lo cual no podrá tardar más de un (1) día hábil.

Cuando la entrega de la PQRD se efectué a través de correo postal y radicación personal, la presentación será entendida desde el recibido en la ventanilla del grupo de gestión documental y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación.





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Nuestro Valores:
Diligencia - Innovación - Compromiso - Justicia - Respeto - Honestidad.

"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



Cuando se trate de correos electrónicos, la presentación de la petición se entenderá a partir del recibido en el buzón del correo institucional pero el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación por Gestión Documental.

En el evento de presentarse la petición en un día no hábil cuyo radicado y fecha de recibido es asignado automáticamente o manualmente por quien la recepciones, se entenderá recibido al siguiente día hábil y el plazo de respuesta empezará a contar al día siguiente.

Cuando las PQRD, sean depositadas en los buzones de sugerencias, se considerara recepcionada en la fecha del acta de apertura, pero el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación por Gestión Documental.

Cuando la queja o reclamo en su descripción relacione un evento clínico así como las peticiones se transferirá a la oficina asesora jurídica para su trámite correspondiente en los términos que establece la ley.

PARAGRAFO. Para la recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades y peticionarios, el proceso de gestión documental u cualquier otro autorizado para la recepción, deberá:

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

ARTICULO 23. RESPUESTA DE PETICIONES. Las respuestas fondo con los fundamentos y soportes a que haya lugar de las PQRD será remitida a Jurídica para revisión y entrega al peticionario de la misma manera enviada a SIAU para registro y seguimiento de acciones de mejora, en un término no mayor a 2 días.

En el caso de ser una Denuncia o queja contra un funcionario este será remitido al grupo de control interno disciplinario para su estudio.

La respuesta será firmada por los subdirectores según corresponda y enviada dentro de los términos al peticionario por el SIAU.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Nuestro Valores:
Diligencia - Innovación - Compromiso - Justicia - Respeto - Honestidad.

"Pensando en tí, Doy lo mejor de mí"



PARAGRAFO. Los conflictos entre procesos por la proyección de la respuesta de una petición, serán resueltos por la Gerencia del Hospital, teniendo como fundamento los manuales de funciones, actividades y clausulado de obligaciones.

ARTICULO 24. SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES. El Hospital Susana López de Valencia E.S.E. facilitará el seguimiento de las PQRD formuladas por los peticionarios.

ARTICULO 25. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de datos se surtirá conforme a las políticas establecidas por el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. y la normatividad vigente.

ARTICULO 26. SANCIONES. La falta de respuesta a las peticiones o el incumplimiento de los términos para resolver así como la contravención a las prohibiciones y violación de los derechos de las personas previstos en la Ley 1437 de 2011, constituye falta gravísima para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

Respecto de los contratistas y de acuerdo a las obligaciones del contrato, quien incurra en la falta de respuesta a las peticiones o el incumplimiento de los términos para resolver, luego de dar aplicación al debido proceso, será sancionado con la imposición de multa y en caso de reincidir, será causal de terminación del contrato hasta el punto de hacer efectivas las garantías del mismo.

En lo que corresponde a los colaboradores a través de otra forma de vinculación, se solicitará a dicha empresa el trámite del proceso disciplinario y sancionatorio del cual deberá informarse al Hospital junto con las acciones de mejora respectivas.

CAPITULO TERCERO RECURSOS Y NOTIFICACIONES

ARTICULO 27. RECURSOS Y NOTIFICACIONES. Los recursos y notificaciones que se presenten ante el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., se dará cumplimiento a lo contenido en el Capítulo V y VI de la Ley 1437 de 2011, la norma que la modifique, adicione o sustituya.

CAPITULO CUARTO DE LAS PETICIONES PRESENTADAS EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA U OTRO LENGUAJE

ARTICULO 28. PETICIONES EN LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA. Cuando se reciba PQRD en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia se



¡Pensando en tí, doy lo mejor de mí!
HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.
Calle 15 No. 17 A - 196 La Ladera, Tel: 8211721-8309780 Telefax. 8381151
Página: www.hosusana.gov.co
Popayán, Cauca - Colombia



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Nuestro Valores:
Diligencia - Innovación - Compromiso - Justicia - Respeto - Honestidad.

"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



dejara constancia de este hecho. Tratándose de PQRD verbales el Hospital adoptará los medios para grabar la petición o registrara de forma escrita.

Para estos efectos, el mencionado Ministerio efectuara la traducción de la petición y la respuesta que emita el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., si la lengua en la que se presenta no corresponde a la de los traductores disponibles en el Hospital. Una vez se obtenga la traducción tanto de la petición como de la respuesta, dichos documentos se deberán registrar.

PARAGRAFO. En el caso de personas con discapacidad visual y auditiva se realizará grabación de la petición mediante medios audiovisuales previo consentimiento del peticionario.

CAPITULO QUINTO DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 29. ELABORACION Y PRESENTACION DE INFORMES. El SIAU deberá elaborar y presentar a la Gerencia y subdirecciones, un informe mensual que contenga número de solicitudes recibidas, atendidas y oportunidad de respuesta.

Dicho informe deberá ser estructurado de acuerdo con los parámetros que al respecto defina el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. y ser producido con base en los datos generados por el sistema de información dispuesto por la entidad, así como soportarse en los reportes suministrados por las diferentes procesos y subprocesos cuando haya lugar.

ARTICULO 30. VIGENCIA. La presente Resolución que contiene el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre las materias del Hospital Susana López de Valencia E.S.E., rige a partir de su publicación.

30 AGO 2019

PUBLICASE Y CUMPLASE

EDGAR EDUARDO VILLA
Gerente

