



ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	VERSION	CODIGO
REGLAMENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	FECHA VIGENCIA	DOCUMENTO CONTROLADO

REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



“El Hospital Somos Todos”

PAGINA 1 DE 21

ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	VERSION	CODIGO
REGLAMENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	FECHA VIGENCIA	DOCUMENTO CONTROLADO

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE Y RESPONSABLES.....	3
3. MARCO LEGAL.....	3
4. DEFINICIONES.....	4
5. DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	6
6. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.....	7
Excepción de los términos.....	8
7. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.....	8
8. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES.....	9
8.1. Peticiones verbales.....	9
8.2. Peticiones escritas.....	9
8.3. Contenido de las peticiones.....	10
9. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES.....	10
10. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SU TRÁMITE INTERNO. 14	
10.1. Canales de atención.....	14
10.2. Del derecho de turno.....	15
10.3. Atención especial y prelación en el turno.....	15
10.4. Trámite peticiones verbales y escritas.....	16
10.5. Solicitud de copias o reproducción de documentos:.....	18
10.6. Elaboración y presentación de informes.....	18
10.7. Falta disciplinaria.....	



ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	VERSION	CODIGO
REGLAMENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	FECHA VIGENCIA	DOCUMENTO CONTROLADO

INTRODUCCIÓN

La ley 1474 de 2011, contempla en su artículo 76, 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”.

Por lo tanto, la oficina de atención al usuario de la ESE hospital san José del Guaviare cumple la finalidad de realizar el respectivo tramite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por el usuario.

Con relación a lo anterior es importante aclarar que esta oficina hace parte del Sistema General de Salud y Seguridad Social, lo cual permite facilitar el desarrollo de funciones de vigilancia y control basados en los principios de buena fe, igualdad, moralidad, transparencia, economía, responsabilidad, eficiencia, eficacia, imparcialidad, publicidad, participación y coordinación. Y también se mantiene en asesoramiento y vigilancia de control interno la cual se apoya en las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, en el manual de funciones de la entidad, en los principios generales del derecho y en las normas que regulan la protección y la reserva de información.

1. OBJETIVO

Implementar los procedimientos que se deben seguir para la recepción, trámite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas en la oficina de Atención al Usuario de la ESE Hospital San José del Guaviare, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

El presente reglamento es aplicable a todas las dependencias que conforman la estructura orgánica y en especial aquellas que tengan a su cargo la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones en la Institución.

Inicia con la recepción de la queja, reclamo, sugerencia o felicitación por parte del usuario y termina con la ejecución de los planes de mejoramiento a que haya lugar después de la evaluación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de los responsables del sistema

3. MARCO LEGAL

El presente reglamento se realizó con base en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de Colombia 1991, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- La Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece Estatuto Anticorrupción establece, respecto al tema, en su artículo 76 indica la obligatoriedad de existir una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos
- La Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 13 dispone: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades”.3.
- El Decreto 1166 de 2016, en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- El Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.



ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	VERSION	CODIGO
REGLAMENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	FECHA VIGENCIA	DOCUMENTO CONTROLADO

- Ley 190 de 1995-Estatuto Anticorrupción artículos 53, 55 Sistemas de quejas y reclamos en las entidades públicas
- Decreto 2232 de 1995 artículos 7,9 Reglamentación sistemas de quejas y reclamos
- Ley 100 de 1993 artículos 159, 198-200 Garantías de los afiliados y de los usuarios.
- Decreto 1757 de 1994 artículos 3, 6 Formas de participación ciudadana, servicios de atención al usuario.
- Circular 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud, Sistema de quejas y reclamos

4. DEFINICIONES

Agradecimiento: es la forma en que el usuario manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la entidad.

Canales de atención: son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la ESE Hospital San José del Guaviare, a través de los cuales el cliente puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (buzones, correo electrónico, pagina web, ventanilla única o presencial).

Derecho de petición: todo derecho que tienen los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Este se desarrolla en concordancia la ley 1755 de 2015 que reguló el derecho fundamental de Petición.

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.

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

Felicitación: reconocimiento, congratulación o elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta la ESE Hospital San José del Guaviare.

Notificación: acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial, un acto administrativo y los actos que la ley pone a su disposición la noción de notificación, por lo tanto, está vinculada a una comunicación o un aviso.

Queja: manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la ESE Hospital San José del Guaviare.

Petición: solicitud de manera respetuosa que hace el usuario a la ESE Hospital San José del Guaviare para obtener un bien o servicio que brinda la entidad.

Pregunta: inquietud o interrogante del usuario frente a los servicios que presta la ESE Hospital San José del Guaviare.

Reclamo: oposición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los servicios que ofrece la ESE Hospital San José del Guaviare, que va en contra de los derechos del usuario. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

Sugerencia, propuesta: idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad de la ESE Hospital San José del Guaviare, que esté relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Solicitud de información: por medio de este, el usuario puede solicitar cualquier tipo de información pública referente a los servicios que presta la ESE Hospital San José del Guaviare.

Solicitud de documentos: Por medio de este el usuario puede solicitar documentos de interés particular o general referente a los servicios que presta la ESE Hospital San José del Guaviare.

Anónimo: Escrito presentado por un usuario que no registra los datos de auditoría e identidad personal.



ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	VERSION	CODIGO
REGLAMENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	FECHA VIGENCIA	DOCUMENTO CONTROLADO

Formatos: Definidos con unidad de criterio por el nivel central para la captura de información de los usuarios con demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

Pertinencia: Es el grado en cual los usuarios obtienen los servicios que requiere, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

Seguridad: Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir su evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Buzón: Pequeña caja que se encuentra ubicada en cada uno de los servicios de atención directa o indirecta que presta la ESE Hospital San José del Guaviare a los usuarios y que tiene como objetivo la disponibilidad de formatos para que las personas puedan realizar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. Lo deposite allí con el fin de que posteriormente se haga el trámite respectivo.

Acción de mejora: acción que incrementa la capacidad administrativa y el desempeño organizacional y que no actúa sobre problemas reales o potenciales, ni sobre sus causas.

Recibir: aceptación de alguna petición. Queja reclamo o sugerencia. que no implica necesariamente la aprobación de su contenido.

Resolver: solución definitiva a los requerimientos planteados por algún usuario respecto a los servicios brindados por la administración municipal.

5. DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Los servidores de la ESE Hospital San José del Guaviare, tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:¹

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

¹ Ley 1437 de 2011. Artículo 7

Así mismo los servidores de la ESE Hospital San José del Guaviare, deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y



ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	VERSION	CODIGO
REGLAMENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	FECHA VIGENCIA	DOCUMENTO CONTROLADO

suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

6. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

Salvo norma legal especial y su pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.²

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. **Interés general y particular.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.
2. **De información.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
3. **Solicitud de documentos.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles 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. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
4. **Consultas.** Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
5. **Consulta a bases de datos.** Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
6. **Queja.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
7. **Reclamo.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
8. **Reclamo en materia de datos personales.** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del Artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
9. **Petición entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

² Ley 1755 de 2015. Artículo 1



ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	VERSION	CODIGO
REGLAMENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	FECHA VIGENCIA	DOCUMENTO CONTROLADO

10. **Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo.** Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.
11. **Petición población desplazada.** Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Excepción de los términos

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados anteriormente, 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 y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

7. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

Los servidores de la ESE Hospital San José del Guaviare, darán 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 autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.³

³ Ley 1755 de 2015 artículo 20

8. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES

Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos por los canales de recepción dispuestos por la ESE Hospital San José del Guaviare son:

8.1. Peticiones verbales

Se formulan directamente; los encargados de la oficina atención al ciudadano quejas y reclamos deberán dejar constancia de la misma y radicar de inmediato las peticiones que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad, esta constancia debe contener como mínimo⁴:

- a) Número de radicado o consecutivo asignado a la petición;
- b) Fecha y hora de recibido;
- c) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección completa física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones, el peticionario podrá agregar el número telefónico de contacto y/o la dirección electrónica de notificación registrada legalmente, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;
- d) El objeto de la Petición;
- e) Las razones en las que fundamenta la petición, la no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la 1755 de 2015;



ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	VERSION	CODIGO
REGLAMENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	FECHA VIGENCIA	DOCUMENTO CONTROLADO

f) La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la entidad indicará al peticionario los documentos o la información que falte;

g) Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición;

h). Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal, si quien presenta

Una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato sugerido para tal efecto; cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre, dejando constancia de tal situación. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

⁴ Decreto No. 1166 del 19 de julio de 2016. Artículo 2.2.3.1.2.

8.2. Peticiones escritas.

Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, vía fax y/o por correo electrónico, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante por correo electrónico, página web de la ESE Hospital San José del Guaviare y redes sociales de la Entidad.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Ningún servidor de la ESE Hospital San José del Guaviare, podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

8.3. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

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, el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica, si el peticionario es una persona natural 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.

9. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES

Peticiones incompletas y desistimiento. Cuando una petición ya radicada está incompleta o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se 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.



ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	VERSION	CODIGO
REGLAMENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	FECHA VIGENCIA	DOCUMENTO CONTROLADO

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo, 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.⁵

⁵ Artículo 17. Ley 1755 de 2015

Desistimiento de la petición. Los interesados 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 las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.⁶

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosas so pena de rechazo. 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, en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, en ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas; respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.

Peticiones análogas. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.⁷

Funcionario sin competencia. 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.

Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.

Características de la respuesta. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones;
2. Resolver totalmente la petición o peticiones;
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
4. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario;
5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

Forma de respuesta. Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario, las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada.

⁶ Artículo 18. Ley 1755 de 2015

⁷ Ley 1755 de 2015. Artículo 22

Las peticiones escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía, la respuesta se emitirá al ciudadano por medio del correo electrónico de quejas y reclamos dispuesto por la Entidad para tal fin.



ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	VERSION	CODIGO
REGLAMENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	FECHA VIGENCIA	DOCUMENTO CONTROLADO

Comunicación oportuna de las respuestas. Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico, las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Entidad para la recepción de peticiones electrónicas (pqrs@esehospitalguaviare.gov.co).

Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas 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, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación, estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos 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; la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.⁸

Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo o al juez administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes, términos que se interrumpen acorde a la ley.

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.⁹

⁸ Artículo 25. Ley 1755 de 2015

⁹ Artículo 26. Ley 1755 de 20

Inaplicabilidad de las excepciones (reservado). 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.¹⁰



ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	VERSION	CODIGO
REGLAMENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	FECHA VIGENCIA	DOCUMENTO CONTROLADO

Peticiones anónimas: Las peticiones allegadas que carezcan de suscriptor, sin datos personales, la persona no se identificó, lo que el legislador ha previsto en estos casos como regla general, su remisión al competente sin radicar, el cual determinará las acciones a seguir. ¹¹

Así mismo, se dará aplicación a lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: “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 identificadas” ¹²

Interrupción de términos. Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.
2. Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011, terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

Suspensión de términos. Los términos se suspenderán:

1. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación.
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

¹⁰ Artículo 27. Ley 1755 de 2015

¹¹ Artículo 10. Acuerdo 060 de 2001 expedido por el Archivo General de la Nación.

¹² Corte Constitucional sentencia C-832 de octubre 11 de 2006 M.P. Jaime Córdoba Triviño.

10 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SU TRÁMITE INTERNO

10.1. Canales de atención

La ESE Hospital San José del Guaviare, dispone de los siguientes canales de atención al cliente para que este formule su petición o denuncia:

Canal escrito: Los ciudadanos podrán realizar sus peticiones a la ESE Hospital San José del Guaviare a través de:

1. Ingresando al portal web de la entidad <https://esehospitalguaviare.gov.co/> / dar clic en el Icono: PQRS después hacer clic en/ registro de PQRS y diligenciar el formulario de PQRS.
2. Mediante radicación en las instalaciones de la ESE Hospital San José del Guaviare, ubicada en la **Calle 12 Carrera 20, Barrio La Esperanza.**
3. Diligenciado el formato de PQRS encontrados en los diferentes buzones ubicados en los servicios de la ESE Hospital San José del Guaviare.

Canal presencial: Los ciudadanos pueden acudir a la oficina de Atención al Usuario ubicada en el servicio de consulta externa dentro de la entidad ESE Hospital de san José del Guaviare.

Canal electrónico:

Aplicativo de recepción de PQRS ubicado en la Página Web de la ESE Hospital San José del Guaviare:

<https://esehospitalguaviare.gov.co/email/pqrs%20principal/formulario%20pqrs/formulario%20pqrs/>





ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	VERSION	CODIGO
REGLAMENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	FECHA VIGENCIA	DOCUMENTO CONTROLADO

Correos electrónicos:

pqrs@esehospitalguaviare.gov.co

Canal telefónico:

Tel: 3213463293

10.2. Del derecho de turno

El personal de la ESE Hospital San José del Guaviare que conozca de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, del numeral 6 del artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de acuerdo a lo preceptuado por los artículos 12 y 13 del Decreto 19 del 10 de enero de 2012.

De igual manera, actuará el personal de la ESE Hospital San José del Guaviare, cuando se trate de dar 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 esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el personal del departamento deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

10.3. Atención especial y prelación en el turno

La oficina de atención al ciudadano dará prelación en el turno a la presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial.¹³

¹³ Decreto 019 de 2012. artículo 12

Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública, todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública.¹⁴

¹⁴ Decreto 019 de 2012. Artículo 13

10.4. Trámite peticiones verbales y escritas

Peticiones verbales. Son aquellas formuladas a través de los canales de atención telefónico y presencial y su manejo al interior de la ESE Hospital San José del Guaviare se establece así:

1. Las peticiones verbales serán atendidas inicialmente por el personal del grupo de atención al ciudadano quejas y reclamos.



ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	VERSION	CODIGO
REGLAMENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	FECHA VIGENCIA	DOCUMENTO CONTROLADO

2. La oficina de atención al ciudadano, servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente de la ESE Hospital San José del Guaviare, respecto a las peticiones relacionadas con quejas, reclamos o sugerencias.
3. Cuando el funcionario o contratista de la ESE Hospital San José del Guaviare ante quien se efectúe una petición verbal no sea competente para resolverla o contestarla, deberá informarle en el acto al ciudadano y remitirlo ante la entidad o empleado competente.
4. Cuando un ciudadano manifieste su intención de formular una petición escrita, el funcionario o contratista de la ESE Hospital San José del Guaviare que lo atienda deberá indicarle el procedimiento a seguir, a través del aplicativo de peticiones quejas y reclamos y sugerencias PQRS, establecido en nuestra página Web icono " PQRS " o por medio del diligenciamiento del formato de PQRS encontrados en los buzones de la entidad.
5. Si el ciudadano desea elevar la petición escrita, pero manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario o contratista de la ESE Hospital San José del Guaviare que lo atienda deberá diligenciar por él, previa información sobre el procedimiento a seguir, el formato que aparece en el portal <https://esehospitalguaviare.gov.co> en el icono PQRS, con la información que libremente suministre el cliente.
6. El horario de atención al público para atender las peticiones verbales es de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00p.m a 6:00 p.m. de lunes a viernes, este horario será divulgado por la oficina de atención al ciudadano en un lugar visible a la entrada de la entidad y en la página web de la entidad; sin embargo, no se podrá cerrar el despacho al público hasta tanto se haya atendido a todos los clientes que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención.

Peticiones escritas. Formuladas a través del canal de atención escrito, y su manejo al interior de la ESE Hospital San José del Guaviare se establece así:

1. Todas las peticiones escritas deberán ser recibidas y radicadas en el aplicativo de correspondencia y direccionadas al destinatario competente de revisar y emitir respuesta dentro de los términos legales.
2. Las peticiones escritas se entenderán presentadas por el peticionario:
 - Cuando se trate de correos electrónicos, en el momento en que se reciba en el buzón del correo institucional, se deberá direccionarla a la oficina de Intención al usuario en la entidad, donde le profesional competente se encargara de realizar su respectiva acta de apertura.
 - Cuando se trate de peticiones formuladas a través del portal web de la ESE Hospital San José del Guaviare atención al ciudadano, icono "PQRS", la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, se realiza el mismo procedimiento detallado en numerales anteriores.
3. Los responsables de los sistemas de información, deberán direccionar, una vez recibidas y radicadas las peticiones relacionadas con quejas, reclamos o sugerencias, al grupo de atención al usuario.
4. Las peticiones que se reciban a través del uso de las redes sociales, canales de atención dispuestos por la entidad, deberán ser reenviadas al responsable del grupo de atención al ciudadano, máximo el día hábil siguiente, a través de correo electrónico, para realizar sus respectivas actas de apertura.
5. Los términos para dar respuesta a las peticiones recibidas a través del portal web en horarios y días no hábiles, se contarán a partir del día hábil siguiente de la radicación automática.
6. Cuando en una petición no sea posible identificar la dirección de notificación del ciudadano, se registrará y responderá siguiendo el trámite contemplado en este reglamento y la dependencia responsable dará respuesta y la remitirá al grupo de atención al usuario, quien la conservará en físico para ser reclamada por el usuario.
7. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análoga, la Entidad podrá dar una única respuesta y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.
8. La ESE Hospital San José del Guaviare tendrá disponible el seguimiento de las peticiones que se formulan a través del portal web <https://esehospitalguaviare.gov.co> en el ícono " PQRS".



ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	VERSION	CODIGO
REGLAMENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	FECHA VIGENCIA	DOCUMENTO CONTROLADO

9. Si el funcionario a quien se le asigne la petición no es el competente para resolverla o contestarla, deberá re direccionarla al área que corresponda, a la mayor brevedad posible máximo dos (2) días, sin que los términos se prorroguen.
10. De cada petición escrita el responsable a quien se le direcciona para respuesta deberá dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, si es procedente.
11. El horario de atención al público para recibo de peticiones escritas y correspondencia en general es de lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2: 00p.m a 6:00 p.m., este horario lo divulgará el grupo de atención al usuario de la ESE Hospital San José del Guaviare y en el portal web de la entidad.

10.5. Solicitud de copias o reproducción de documentos:

Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la ESE Hospital San José del Guaviare, podrá solicitarlas a su costa por escrito; siempre que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley.

10.6. Elaboración y presentación de informes

En relación con las peticiones y reclamos, se deberán presentar los siguientes informes:

1. La oficina de atención al usuario deberá presentar a la Dirección de la ESE Hospital San José del Guaviare un informe trimestral y semestral pormenorizado que contenga las estadísticas y el tratamiento dada a las peticiones y reclamos recibidas y tramitadas en la entidad, en los términos que determine la ley, y señalando las recomendaciones sugeridas por los ciudadanos que tengan por objeto mejorar el servicio.
2. La oficina de atención al usuario, deberá consolidar mensualmente la información institucional sobre las PQRS recepcionadas y radicadas en la oficina y los medios electrónicos establecidos para este fin.

10.7. 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 el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinario.

