



## **RESOLUCIÓN No.**

“Por la cual se establece el Defensor del Ciudadano, y se crea el comité de quejas y soluciones del Hospital la Victoria III nivel de atención Empresa Social del Estado”

### **EL GERENTE DEL HOSPITAL LA VICTORIA III NIVEL EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

En ejercicio de las facultades constitucionales, legales, reglamentarias y en especial las que le confieren los artículos 210 y 211 de la Constitución Política, los artículos 9 al 12 de la Ley 489 de 1998, Acuerdo 17 de 1997, y

#### **CONSIDERANDO**

Que el Servicio al Ciudadano es un derecho vital que debe ser garantizado en las entidades Distritales, el cual busca que los ciudadanos que acuden a la Administración tengan una pronta resolución a sus necesidades.

Que a fin de consolidar el Sistema de Servicio al Ciudadano se expidió por el Alcalde Mayor la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano, acompañada de la Directiva 003 de 2005 "Por la cual se adopta la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital", la cual debe ser implementada por todas las entidades Distritales.

Que con la finalidad de complementar la política de protección de los derechos de los ciudadanos en los establecimientos públicos, se creó el Defensor del Ciudadano.

Que por lo anterior es necesario garantizar en el Hospital La Victoria el defensor del ciudadano a fin de verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, que se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

Que en mérito de lo expuesto,

#### **RESUELVE**



## **RESOLUCIÓN No.**

“Por la cual se establece el Defensor del Ciudadano, y se crea el comité de quejas y soluciones del Hospital la Victoria III nivel de atención Empresa Social del Estado”

### **CAPITULO I**

#### **CREACIÓN Y DESIGNACIÓN DE LA FIGURA DE DEFENSOR DEL CIUDADANO**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Crear en el Hospital la Victoria III Nivel Empresa Social del Estado, la figura del defensor del Ciudadano.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** El defensor del ciudadano y el suplente serán designados por el gerente y funcionalmente dependerán de la Oficina Asesora de Planeación.

**ARTÍCULO TERCERO.- OBJETO.** El Defensor del Ciudadano del Hospital, está orientado a la protección de los derechos de los usuarios, de los servicios que éste presta mediante la solución de las controversias que se susciten entre los mismos.

**ARTÍCULO CUARTO.- REGULACIÓN.** La presente resolución regula la actividad del Defensor del Ciudadano, de acuerdo con lo establecido en la Directiva 003 de 2007, por la cual se dictan las instrucciones para el “Establecimiento del Defensor del Ciudadano en las Entidades y Organismos Distritales”.

**ARTÍCULO QUINTO.- PRINCIPIOS FUNDAMENTALES.** Deben ser principios Ejercidos por el defensor del Ciudadano:

- a) **TRANSPARENCIA.-** Contribuir con la presentación de sugerencias para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los trámites de los ciudadanos - usuarios de sus servicios.
- b) **IMPARCIALIDAD Y OBJETIVIDAD.-** El defensor del Ciudadano deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.



## RESOLUCIÓN No.

“Por la cual se establece el Defensor del Ciudadano, y se crea el comité de quejas y soluciones del Hospital la Victoria III nivel de atención Empresa Social del Estado”

- c) **CELERIDAD.**- Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de la ley los requerimientos que sean de su conocimiento.

**ARTÍCULO SEXTO.- INCOMPATIBILIDADES.** El Defensor del Ciudadano no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga interés particular.

### CAPITULO II ACTIVIDADES A DESARROLLAR

**ARTÍCULO SEPTIMO.-** Estarán a cargo del Defensor del Ciudadano las siguientes actividades:

- a) Ser vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante el Hospital para la protección de sus derechos.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva los requerimientos o quejas individuales que los ciudadanos y ciudadanas presenten por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad.
- c) Resolver las controversias que se generen en las relaciones entre el Hospital y sus Usuarios por los servicios que presta, dentro de las limitaciones establecidas en el presente Reglamento y la Ley.
- d) Asesorar al Hospital en la formulación y aplicación de las políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus Usuarios.

**ARTÍCULO OCTAVO.- VOCERÍA DE LOS USUARIOS.** Con el objeto de cumplir con la actividad de ser vocero de los Usuarios ante el Hospital y los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el Defensor del Ciudadano podrá dirigirse al Jefe de Planeación y presentar las recomendaciones, propuestas, peticiones



## **RESOLUCIÓN No.**

“Por la cual se establece el Defensor del Ciudadano, y se crea el comité de quejas y soluciones del Hospital la Victoria III nivel de atención Empresa Social del Estado”

relacionadas con la actividad propia del Hospital que hubieren merecido su atención y que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regular las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre el Hospital y sus Usuarios.

**ARTÍCULO NOVENO.- OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO.** El Defensor del Ciudadano tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Adelantar el seguimiento al cumplimiento de los términos de ley, para el trámite de requerimientos, quejas y reclamos en concordancia con la resolución interna No. 0080 del 30 de abril del 2007, emitida por la Gerencia referente al trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y consultas presentadas.
- b) Solicitar a las diferentes dependencias del Hospital a través de la Oficina de Planeación y a los ciudadanos usuarios, la información que sea necesaria para el estudio de sus requerimientos, quejas o reclamaciones.
- c) Presentar un informe de gestión semestral a la Oficina de Planeación del Hospital, en el cual refiera el desarrollo de su actividad durante el período correspondiente y presentar informe mensual al comité de quejas y soluciones.
- d) Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos, quejas o reclamaciones presentadas y su fecha.
- e) Adelantar seguimiento al cumplimiento de la políticas de resarcimiento emitidas por la gerencia .

**ARTICULO DÉCIMO.- TRAMITE DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS O RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE.** Se dará estricto cumplimiento a los trámites de información designado en la resolución interna No 0080 del 30



## RESOLUCIÓN No.

“Por la cual se establece el Defensor del Ciudadano, y se crea el comité de quejas y soluciones del Hospital la Victoria III nivel de atención Empresa Social del Estado”

de abril del 2007, expedida por la Gerencia, referente al trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y consultas presentadas y aquellas que las modifiquen, aclaren o deroguen.

### CAPITULO III CREACION DEL COMITÉ DE QUEJAS Y SOLUCIONES

**ARTICULO DECIMO PRIMERO. Integración.** Crear y organizar el funcionamiento del comité de quejas y soluciones, como un órgano de seguimiento dependiente de la Oficina de Planeación del Hospital la Victoria III Nivel Empresa Social del Estado, el cual estará integrado de la siguiente manera:

- a. Jefe de la oficina de planeación.
- b. Jefe Oficina de Gestión Pública y autocontrol
- c. Defensor del Ciudadano
- d. Coordinador de Calidad

**Parágrafo.** Podrán ser invitados los servidores públicos y contratistas que se requieran para el debido análisis, evaluación aclaración a trámites y atención a derechos de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y consultas presentadas o temas específicos y técnicos, quienes contarán con voz, pero sin voto.

**ARTICULO DECIMO SEGUNDO. OBJETO.** El comité de quejas y soluciones del Hospital la Victoria III Nivel Empresa Social del Estado, tendrá como objetivo principal adelantar el análisis, evaluación y seguimiento de las quejas presentadas adelantado por el defensor del ciudadano, al igual que el seguimiento a las acciones de mejoramiento adelantadas por el Hospital.



## RESOLUCIÓN No.

“Por la cual se establece el Defensor del Ciudadano, y se crea el comité de quejas y soluciones del Hospital la Victoria III nivel de atención Empresa Social del Estado”

**ARTICULO DECIMO TERCERO. REUNIONES.** El comité de quejas y soluciones se reunirá de forma mensual y en forma extraordinaria cuando las necesidades así lo exijan para la toma de decisiones preventivas y oportunas.

**Parágrafo.** El secretario será el Defensor del Ciudadano, quién deberá presentar a todos los integrantes el cronograma de reuniones anuales y citar a reuniones extraordinarias, levantar las actas de cada reunión realizada, debiendo hacer seguimiento y control a las observaciones, recomendaciones y compromisos resultantes de la reunión.

**ARTICULO DÉCIMO CUARTO.- OBLIGACIONES DEL HOSPITAL.** Serán obligaciones del hospital:

- Colaborar con el defensor del ciudadano en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su actividades y especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas o reclamaciones sometidas a su conocimiento. Así mismo cumplir con los términos internos para el trámite de los requerimientos solicitados.
- Dar a conocer la figura del defensor del ciudadano a los diferentes grupos de interés, usuarios, comunidad, Empresas Administradoras de Beneficios, entre otros, que permita en la forma que estime pertinente, divulgar la existencia y las actividades del defensor del ciudadano al igual que su dirección electrónica.

**ARTICULO DECIMO QUINTO.-** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

“

## RESOLUCIÓN No.



“Por la cual se establece el Defensor del Ciudadano, y se crea el comité de quejas y soluciones del Hospital la Victoria III nivel de atención Empresa Social del Estado”

**Dada en Bogotá, D.C., a los**

**LUIS GERARDO CANO VILLATE**  
**Gerente**

Proyecto: ANA/USA