

Resolución No.0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

EL GERENTE DEL HOSPITAL LA VICTORIA III NIVEL EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, en uso de sus facultades legales, reglamentarias y especialmente las conferidas por el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo y 55 de la Ley 190 de 1995, y numeral d) del artículo 20 del Acuerdo 017 de 1997, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 83 y 209 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 3 del Código Contencioso Administrativo, determina que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que tienen todos los ciudadanos para presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés particular o general y a obtener una pronta y adecuada respuesta, así como el derecho de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que la Ley 190 de 1995 en sus artículos 55 y 53 establecen la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición. A su vez el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, establecen la obligatoriedad de reglamentar la tramitación interna de las peticiones que corresponda resolver y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, así mismo que dicho reglamento deberá someterse a la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación.

Que la Ley 962 de 2005, la cual tiene como finalidad evitar las exigencias injustificadas a los administrados en los diferentes trámites a cargo de entidades de la Administración Pública. Así mismo establece que existirá el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, cuyo funcionamiento será coordinado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y determina los aspectos relacionados con los trámites de los administrados ante las entidades estatales.

Que acorde con la normatividad referida se hace necesario reglamentar el trámite que se debe dar a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten en el Hospital La Victoria III Nivel ESE .

Que se requiere ajustar y actualizar las disposiciones contenidas en la Resolución 0120 del 08 de junio de 1999, ***“POR LA CUAL SE REGLAMENTA INTERNAMENTE EN EL HOSPITAL LA VICTORIA***

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

TERCER NIVEL EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN Y LA MANERA DE ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS”, a la normatividad relacionada en los considerandos anteriores;

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

CAPITULO I

PRINCIPIOS GENERALES QUE RIGEN LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

ARTÍCULO PRIMERO. ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente resolución establece el reglamento interno aplicable a las peticiones, quejas, sugerencias, consultas y reclamos que sean presentadas ante el Hospital La Victoria III Nivel E.S.E.

ARTÍCULO SEGUNDO. PRINCIPIOS DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Las actuaciones administrativas de los funcionarios del Hospital, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio en salud acorde con los servicios ofertados y habilitados, teniendo en cuenta los principios generales de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, previstos por el Decreto 01 de 1984 y demás normas que lo adicionen, complementen, modifiquen o deroguen, así:

a) Economía. En virtud de este principio, las normas de procedimiento deberán utilizarse para agilizar las decisiones y para que estas se adelanten en el menor tiempo. No se exigirán más documentos y copias de los estrictamente necesarios, ni autenticaciones, ni notas de presentación, sino cuando la ley lo exija en forma expresa.

b) Celeridad. En virtud de este principio los funcionarios del Hospital tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios que se hayan elaborado para las actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible, sin que ello los releve de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

c) Eficacia. En virtud de este principio se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

d) Imparcialidad. En virtud de este principio, los funcionarios del Hospital, deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos es la de asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darles igual tratamiento, respetando el orden en que actúe ante ellos, sin perjuicio del derecho preferencial para el trámite de las peticiones de los periodistas y de la información requerida por los funcionarios jurisdiccionales en ejercicio de la acción de tutela y la acción de cumplimiento.

e) Publicidad. En virtud de este principio, el Hospital dará a conocer sus decisiones, mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la ley y esta resolución.

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

f) Contradicción. En virtud de este principio los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones del Hospital por los medios legales.

CAPITULO II

DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

ARTÍCULO TERCERO. CLASIFICACIÓN Y TÉRMINO PARA RESOLVER.

1) Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- a) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés general;
- b) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés particular;
- c) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante solicitud de información;
- d) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante formulación de consultas;
- e) Por las personas que obren en cumplimiento de una obligación o deber legal;
- f) En ejercicio de la acción de cumplimiento entendida de conformidad con la Ley 393 de 1997;
- g) Por las autoridades oficiosamente.

b) Términos para resolver:

- a) La petición en interés general o particular, quejas y reclamos, se deberá resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación en la Entidad.
- b) Las consultas se deberán resolver dentro de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha de su recibo en la Entidad.
- c) La petición de información o solicitud de copia de documentos se deberá resolver dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de su recibo en la Entidad. La entrega de las copias solicitadas se efectuará previa cancelación de su valor por parte del peticionario, cuya comprobación se efectuará mediante la presentación del respectivo recibo emitido por el Tesorero del Hospital.
- d) Cuando la petición verse sobre solicitud de copias o certificación de expedientes, deberá resolverse en un plazo no mayor de tres (3) días, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Código Contencioso Administrativo.
- e) Cuando se trate de copias de contratos, certificaciones de contratistas que han suscrito contratos u ordenes con el Hospital, se tramitarán acorde con los términos del derecho de petición cuando este sea invocado, en caso contrario se tramitarán a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo.
- f) Cuando se trate de una solicitud de autenticación de copias de documentos que reposen en una dependencia, éstas se deberán entregar dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de la cancelación y presentación del respectivo recibo de consignación en la dependencia respectiva. Las autenticaciones serán hechas por la Subgerencia Administrativa y Financiera del Hospital y por el Profesional de Control Interno Disciplinario para aquellas solicitudes que sean de su competencia. Estas se expedirán siempre y cuando las normas legales vigentes no estipulen exoneración alguna al respecto.
- f) Cuando la petición verse sobre solicitud de cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o de actos administrativos se deberá resolver dentro de los diez (10) días hábiles

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

siguientes a la presentación de la solicitud de conformidad con el artículo 8o. de la Ley 393 de 1997 o la que modifique, aclare, adicione o derogue.

g) Cuando un mismo escrito contenga petición de información o solicitud de copias y consulta, se resolverá la petición en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

PARÁGRAFO. Una petición se tramitará como consulta cuando la misma tenga como objeto obtener el concepto o la opinión de alguna de las Subgerencias u Oficinas asesoras o de las dependencias de estas sobre aspectos propios de las mismas, aunque la petición esté planteada como solicitud de información o como derecho de petición en interés general o particular.

CAPITULO III

DEFINICIONES

ARTÍCULO CUARTO. PETICIÓN. Para los efectos de este reglamento se entiende por petición, todo derecho de petición en interés general o particular, consulta, solicitud de información, sugerencia o consulta de documentos, sobre asuntos de competencia del hospital La Victoria III Nivel ESE, las cuales serán radicadas de forma exclusiva en la Oficina de Correspondencia del Hospital.

Parágrafo primero: En caso de ser radicada en la Oficina de Correspondencia copia de una petición radicada ante otra Entidad, no será obligatorio adelantar trámite alguno, salvo que efectivamente se demuestre del contenido de la misma, que esta directamente relacionado con las funciones propias y objeto social del Hospital o de sus funcionarios.

Parágrafo segundo: En caso, que por insistencia o condiciones especiales de pacientes sean recepcionadas peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en alguna de las sedes del Hospital, estas solamente serán recibidas por la secretaria del responsable de la sede del Hospital, debiendo proceder a remitirla de forma inmediata a la oficina de correspondencia, debiendo confirmar el recibo por la misma, cuando sea recibido en la última hora hábil del día lo hará en la primera hora del día siguiente.

ARTÍCULO QUINTO. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR Y GENERAL. De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5, 9, y 25 del Código Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a formular peticiones, en forma verbal o escrita, ya sea en interés general o particular, y a formular consultas sobre las materias de su competencia, para lo cual deberá observar los requisitos establecidos en el artículo undécimo de la presente Resolución en cuanto a requisitos de presentación.

Igualmente, de conformidad con el artículo 74 de la Constitución Política y los artículos 17 y 19 del Código Contencioso Administrativo, podrán solicitar información, consultar y obtener copias de los documentos públicos, siempre y cuando éstos no tengan el carácter reservado conforme a la constitución o la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.

En ambos casos deberá la petición ser de forma respetuosa. Si la petición fue presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia, acorde con lo estipulado en el artículo décimo numeral 10.2.1 de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO. SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y CONSULTA DE DOCUMENTOS. El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al Hospital y sus distintas dependencias.

La consulta de documentos deberá llevarse a cabo en las horas de despacho al público y con la compañía del funcionario designado para el efecto.

El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa, previo a la cancelación de las mismas acorde con la tarifa vigente para la expedición.

ARTÍCULO SÉPTIMO. FORMULACIÓN DE CONSULTAS. Toda persona podrá formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia del Hospital, para lo cual deberá definir la materia específica de la consulta formulada.

Así mismo se podrán hacer consultas verbales en las Subgerencias u Oficinas asesoras las cuales serán atendidas por el funcionario de la dependencia competente de forma exclusiva o por un delegado que deberá ser autorizado para casos los casos específicos.

Las consultas verbales serán atendidas, de lunes a viernes, en horario de atención al público para lo cual cada oficina y subgerencia establecerán lo pertinente que permita garantizar la debida, cabal y respetuosa atención a usuarios.

Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en la presente resolución, lo cual será manifestado inmediatamente se presente la consulta al peticionario y se dejará constancia por escrito por tanto se manejaran los términos establecidos en la presente Resolución para las peticiones escritas.

En los términos previstos por el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios del Hospital a las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, lo cual deberá ser estipulado en la respuesta a las mismas.

ARTÍCULO OCTAVO. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS EN CUMPLIMIENTO DE UNA OBLIGACIÓN O DEBER LEGAL. Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas.

ARTÍCULO NOVENO. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS DE OFICIO. Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, sin que tengan como fundamento la petición de un particular.

ARTÍCULO DÉCIMO. QUEJA Y RECLAMO. Se entiende por queja o reclamo, la manifestación de dar a conocer a las autoridades, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la entidad.

CAPITULO IV

DE LAS PETICIONES Y SU TRÁMITE

ARTÍCULO UNDÉCIMO. PROCEDENCIA Y CONTENIDO. Las peticiones presentadas ante el Hospital La Victoria III Nivel ESE, se tramitarán en los términos de la presente Resolución,

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

sin que se requiera invocar de manera expresa el derecho de petición en su texto. Lo anterior siempre y cuando su trámite no esté previsto o reglamentado en forma diferente en la Ley o en la presente Resolución.

Toda petición deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

- Nombre e identificación del peticionario y de su representante o de su apoderado, si es el caso.
- Dirección en la que se recibirá la respuesta por el peticionario.
- Objeto de la petición.
- Razones o motivos que fundamentan la petición.
- Relación de documentos que se acompañan con la petición.
- La firma del peticionario, salvo que se trate de peticiones recibidas por correo electrónico. En este caso, la respuesta se enviará a la dirección de correo indicada en la petición.

La petición podrá ser presentada directamente por el interesado o mediante apoderado, caso en el cual se deberá anexar el poder debidamente otorgado.

Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica, deberá estar suscrita por una persona que tenga facultad para representarla, y se deberá allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente expedido por la Cámara de Comercio respectiva, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, salvo que en los archivos del Hospital exista el mismo y este vigente.

Si el peticionario tiene conocimiento acerca de la existencia de terceros determinados que tengan interés en la petición elevada, deberán manifestarlo, informando su dirección o el lugar donde puedan ser citados, sin perjuicio de que el funcionario encargado determine que la petición afecta intereses de terceros determinados o indeterminados, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 del Código Contencioso Administrativo.

Parágrafo. Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.

ARTÍCULO DUODÉCIMO. TRÁMITE DE PETICIONES. Las peticiones serán recibidas y tramitadas siguiendo las siguientes reglas:

1) Peticiones escritas. Las peticiones escritas podrán ser presentadas personalmente, por correo o servicio de mensajería, mediante fax, o a través de correo electrónico a la dirección yramirez1@esevictoria.gov.co, o a través de las formas que para el efecto se han dispuesto en la página web del Hospital en el sitio de Internet www.eselvictoria.gov.co. Toda petición escrita que se presente en el Hospital deberá ser radicada en la oficina de correspondencia la cual recibirá las peticiones de que trata la presente Resolución, en horario de atención al público, el cual estará fijado en la misma oficina y procederá acorde con el siguiente procedimiento:

a) Si la petición es entregada personalmente por el remitente o a la mano por su mensajero, será radicada inmediatamente y se le devolverá la copia, cuando así se requiera, con el respectivo número de radicación.

b) Si la petición es recibida vía fax, o a través de correo electrónico, deberá ser radicada a más tardar dentro de las cuatro (4) horas hábiles siguientes al recibo del fax o de la impresión del respectivo mensaje electrónico. Para el efecto, el buzón del correo electrónico deberá revisarse por lo menos una vez al día por el responsable del mismo.

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

c) Si la petición es entregada a través de correo o servicio de mensajería, la persona encargada de la recepción deberá firmar el respectivo recibo; en este caso, la petición deberá ser radicada a más tardar dentro de las cuatro (4) horas hábiles siguientes al recibo de la misma, previa verificación de que la misma petición no haya sido recibida vía fax o a través de correo electrónico. En caso de que la petición ya ha sido recibida por otros medios, se colocará manualmente el mismo número con el que fue radicada, indicando la fecha en que se radicó.

- Por radicación se entiende el procedimiento establecido en la oficina de correspondencia y acorde con las normas de archivo institucional mediante el cual se asigna a través de registro automatizado, un número consecutivo de recibido, y la fecha y la hora en que se hace tal asignación.

Radicada la petición, su trámite se surtirá mediante el cumplimiento de los siguientes pasos:

1) Ingreso al Sistema de Gestión Documental. Una vez radicada la petición, el documento que la contiene se deberá ingresar al Sistema de Gestión Documental del Hospital, para lo cual se diligenciará el formato respectivo de forma inmediata y para los correos electrónicos o vía fax, a más tardar dentro de las cuatro horas hábiles siguientes a la radicación. En el Sistema deberá quedar disponible esta petición para su seguimiento y trámite, como un proceso que se identificará con el mismo número con que fue radicada la petición.

Los documentos que no alcancen a ser ingresados al Sistema el mismo día de su radicación, deberán ser procesados a más tardar en las cuatro (4) primeras horas del día hábil siguiente.

2) Asignación de la petición o Consulta. Inmediatamente se haya ingresado el documento al Sistema, será entregado a la Oficina Jurídica en caso de derechos de petición o Consultas, la cual procederá a radicarlo en el libro y hará la respectiva asignación al área competente a fin de que esta elabore el proyecto de respuesta para revisión y aprobación de esta oficina, la respuesta deberá necesariamente llevar por control el código de esta (13-00), el proyecto será entregado a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo, incluyendo el aval del jefe de la Oficina o Subgerencia y los datos de quien la proyectó o elaboró. Una vez sea aprobada la respuesta por la Oficina Jurídica deberá recogerse y tramitar para la consecución de firma de quien haya informado la oficina jurídica y deberá ser entregada la contestación en la oficina de correspondencia para el respectivo envío dentro del término de ley.

En caso de requerir visto bueno o aprobación de otra dependencia el término se reducirá a tres (3) días para entregar el proyecto de respuesta.

Cuando la respuesta sea por vía electrónica esta solamente se hará previo aval y firma de la respuesta por el competente, la cual quedará como soporte de la remisión en la oficina jurídica con el soporte de envío electrónico o vía fax, caso en el cual se dejará e; soporte de transmisión.

El documento físico de todo derecho de petición deberá reposar con los soportes de trámite en la Oficina Jurídica debiendo ser archivados acorde con las normas internas de archivo y tablas de retención documental.

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

3) Asignación de Quejas, reclamos o sugerencias.

Inmediatamente se haya ingresado el documento al Sistema, será entregado a la Oficina de Desarrollo Institucional la cual procederá a registrar y tramitar lo de su competencia por el área respectiva, debiendo controlar los términos. La respuesta será emitida por el Jefe de la Oficina, quien deberá verificar e investigar los hechos informados y a verificar que se haya incluido el plan de mejoramiento o acciones correctivas pertinentes relacionadas, en caso de ser necesario hará la remisión para que se inicie la respectiva acción disciplinaria cuando sea del caso, y de esto informará al quejoso.

Parágrafo: El documento físico de toda queja, petición, reclamo o sugerencia deberá reposar con los soportes de trámite en la Oficina de Desarrollo Institucional, debiendo ser archivados acorde con las normas internas de archivo y tablas de retención documental.

2. Peticiones verbales. La petición verbal podrá ser formuladas por aquellas personas que manifiesten no saber leer ni escribir y serán recibidas en la oficina de correspondencia, quien deberá acudir al funcionario disponible de la respectiva área, para que se encargue de resolver la petición, en caso de no ser posible así se hará saber al peticionario y se procederá a levantar acta al respecto o ha apoyar cuando sea del caso el trámite de la petición escrita. Una vez diligenciada la petición será entregada en correspondencia para que esta a su vez adelante los trámites de traslado a la Oficina Jurídica o a la Oficina de Desarrollo Institucional en caso de que esta sea una queja, para que estos tramiten en los mismos términos de las peticiones escritas e informará al peticionario la necesidad de acudir a esta misma oficina en caso de no dejar dirección de notificaciones o que desee recibir directamente la lectura de la respuesta de forma verbal, en todo caso la respuesta será por escrito.

2.1. Consultas verbales. En cumplimiento de lo establecido por el artículo 26 del Código Contencioso Administrativo, Subgerente, Jefes de Oficina, Coordinadores Funcionales y Profesionales, así como los responsables de los procesos institucionales tendrán el deber de absolver las consultas sobre temas relacionados con las funciones de sus áreas por ser parte de la entidad, en audiencias que se concederán a los peticionarios en caso de ser requeridos de forma inmediata a la solicitud, para lo cual el área que reiba al peticionario lo podrá en contacto con el responsable de la subgerencia u oficina que debe absolver.

No se podrá argumentar ningún tipo de justificación para no atender de forma inmediata al peticionario que acude a absolver sus inquietudes por el área competente.

Parágrafo. En los términos previstos por el artículo 5° del Código Contencioso Administrativo, si quien formula la petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado la expedirá en forma sucinta.

2.2. Funcionario incompetente. Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario incompetente, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, a la dependencia del HOSPITAL que deba conocer del asunto para que el funcionario competente atienda la petición verbal y se dé respuesta de la misma en forma escrita.

ARTÍCULO DECIMOTERCERO. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. El horario ordinario de atención al público en las dependencias y en la oficina de correspondencia será de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. en jornada continua.

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

ARTÍCULO DECIMOCUARTO. REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones presentadas ante el HOSPITAL para que sean procedentes deberán contener por lo menos la información requerida en el artículo Undécimo de la presente resolución.

ARTÍCULO DECIMOQUINTO. PETICIONES INCOMPLETAS. Si al examinar la petición presentada, junto con sus anexos, los funcionarios encargados de su trámite, encuentran que no se acompaña la información y documentos necesarios para decidir la petición, indicarán por escrito al peticionario y por una sola vez los que hagan falta, para que se proceda a completar. A más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la petición.

Parágrafo primero. Los funcionarios del HOSPITAL no podrán exigir a los peticionarios documentos que reposen en las dependencias de la entidad, o a los que puedan acceder de alguna manera.

Parágrafo segundo. El requerimiento a que alude este artículo interrumpe los términos para resolver, fijados en la presente resolución.

ARTÍCULO DECIMOSEXTO. PETICIÓN ANTE FUNCIONARIO INCOMPETENTE PARA DECIDIR. Cuando la petición escrita sea dirigida a un funcionario no competente para decidir, este deberá remitirla al competente en forma inmediata y así se lo hará saber por escrito al interesado. A partir de la fecha de recibo de la petición por parte del funcionario competente, los términos para decidir se ampliarán en diez (10) días hábiles.

ARTÍCULO DÉCIMOSEPTIMO. IMPOSIBILIDAD DE RESOLVER EL TÉRMINO.

Cuando no fuere posible resolver las peticiones en el plazo previsto, el funcionario competente lo informará al interesado, comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá.

Si se trata de información, consulta o expedición de copias de documentos, en diez (10) días hábiles. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

ARTÍCULO DECIMOCTAVO: REQUISITOS DE LA RESPUESTA.

Las respuestas generadas deberán necesariamente cumplir con tres requisitos:

1. Oportunidad.
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
3. Ser puesta en conocimiento del peticionario.

Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

ARTÍCULO DECIMONOVENO. PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS. Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias del Hospital quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias para que resuelvan lo pertinente y verificarán la integridad de la misma para la respuesta, cuando sean de una misma Subgerencia u oficina esta deberá integrarlas, cuando corresponda a varias oficinas o subgerencias se definirá entre estas quién consolidará la respuesta o se hará por aquel que tenga mas puntos que resolver.

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

ARTÍCULO VIGÉSIMO. DESISTIMIENTO. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de complementar los requisitos, los documentos o la información, no da respuesta en el término de dos (2) meses. Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. PETICIONES IMPROCEDENTES. Los funcionarios encargados de analizar las peticiones, deberán aceptarlas a excepción de aquellas que contengan expresiones irrespetuosas contra los funcionarios, indicándole verbalmente al peticionario las razones de improcedencia, de lo cual se dejará la respectiva constancia, en caso de haberse radicado se hará la observación por escrito.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO. INCUMPLIMIENTO EN LOS TÉRMINOS PARA ATENDER Y RESOLVER LAS PETICIONES. La falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los principios consagrados y la de los términos para resolverlas o contestarlas, constituirá causal de investigación para los funcionarios a quienes por medio de la presente Resolución se les ha fijado la competencia para atender los asuntos de que trata la presente por tanto serán responsables por la indebida atención de las quejas, reclamos, peticiones, tutelas, a su cargo y darán por ende lugar a las sanciones del caso.

CAPITULO V

DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO. INFORMACIÓN DE ASUNTOS DE INTERÉS GENERAL. La Oficina de Desarrollo Institucional esta obligada a mantener informados a los usuarios sobre la organización, misión, funciones, procesos y procedimientos del Hospital, según los manuales, normatividad de la entidad, mecanismos de participación ciudadana, contratos que celebre el Hospital de conformidad con las normas vigentes y a orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.

Parágrafo. Para dar cumplimiento al presente artículo, todas las dependencias del Hospital, deberán remitir a la Oficina de Desarrollo Institucional, la información actualizada sobre los temas que les correspondan atender.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO. INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el HOSPITAL y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la constitución o a la ley, o no hagan relación a la Defensa o Seguridad Nacional.

Las consultas a que se refiere este artículo deberán resolverse por las dependencias competentes en un término máximo de diez (10) días. 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. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO. DECISIÓN NEGATIVA RESPECTO DE LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS. La dependencia competente del HOSPITAL sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

legales pertinentes. En este evento, se deberá comunciar tanto al peticionario como a la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo establecido en el párrafo del artículo 8° del Decreto-ley 262 de 2000.

Si el interesado insiste en la petición, la respectiva dependencia enviará, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, copia de toda la documentación al Tribunal Administrativo para que resuelva lo pertinente en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985.

Este término se interrumpirá en caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO. PROTECCIÓN DE LA RESERVA DOCUMENTAL. Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias del Hospital, deben observarse las normas que protegen la reserva.

El Hospital negará la petición si se refiere a alguno de los documentos que la Constitución o la Ley autorizan tratar como reservados, así como los referentes a las investigaciones y trámites que tengan legalmente el carácter de confidenciales. La decisión negativa será siempre motivada.

La consulta de documentos se llevará a cabo en la Secretaría de cada dependencia en horas hábiles de oficina y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Jefe de la dependencia, solamente de aquellos documentos que sean del archivo de gestión.

Parágrafo 1º. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

Parágrafo 2º. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, el documento por este solo hecho no adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la Entidad de expedir copias o fotocopias del mismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 594 de 2000 o acorde con las normas que la modifiquen, aclaren, deroguen o adiciones.

Parágrafo 3º. Las consultas de documentos que sean del archivo central deberá necesariamente solicitarse por derecho de petición y la respectiva consulta se hará en el área que indique para tal efecto la oficina jurídica, la cual se abtendrá de remitir para trámite cuando corresponda a documentos que tengan reserva legal y dará la Oficina Jurídica de forma directa la respuesta al peticionario.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO. PETICIONES DE PERIODISTAS. Las peticiones sobre expedición de copias de documentos formuladas por periodistas debidamente acreditados, se tramitarán preferencial.

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO. CONSULTA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PUBLICADOS. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Administración indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO. ORDEN DE RESPUESTA Y TRÁMITE DE TUTELAS. Las diferentes dependencias del HOSPITAL deberán decidir en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las peticiones de información siguiendo el orden cronológico de recepción, salvo que lo impida la naturaleza del asunto, o se trate de peticiones presentadas por periodistas o de información requerida por Jueces en desarrollo de las acciones de tutela o cumplimiento.

Las acciones de tutela tendrán un trámite preferente y serán coordinadas por la oficina Jurídica, para lo cual las demás áreas colaborarán de forma inmediata con la información que pueda requerir para contestar o demostrar en la respuesta los trámites o procedimientos realizados.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO. NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES.

Los actos que decidan las peticiones serán comunicados a la dirección registrada por el peticionario. En aquellos casos que se requiera notificar al peticionario se hará la citación por el medio más eficaz, dejando constancia escrita de las diligencias realizadas. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará en los términos previstos en el artículo 44 del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO. RECURSOS. Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos en los términos contemplados en el Código Contencioso Administrativo, acorde con lo establecido en los artículos 50 y siguientes, en cumplimiento a lo estipulado en el artículo 47 del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. De conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo 30 del Código Contencioso Administrativo, el trámite de un impedimento suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo.

CAPITULO VI

EXPEDICIÓN Y COSTO DE COPIAS

ARTÍCULO TRIGÉSIMO TERCERO. EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por el Hospital, a costa del interesado, quien cancelará el valor fijado en este reglamento, cuando el número de copias solicitadas sea superior a tres (3).

Si en la dependencia respectiva no se pudieran reproducir los documentos, el Jefe de la Dependencia designará un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de solicitud de copia de historias clínicas cuando estas sean requeridas por el órgano competente del estado no generaran costos, y serán entregadas de forma prioritaria en caso de no determinar el requerimiento tiempo para hacerlo.

En caso de presentarse el funcionario judicial a solicitar copia de historias clínicas deberá presentar la orden emitida por el competente y su identificación, debiendo esperar el tiempo necesario que permita garantizar la entrega de la totalidad de la misma, toda vez que esta deberá ser entregada organizada y foliada en su totalidad y en caso de no estar en estas condiciones el funcionario designado por la oficina de Desarrollo institucional deberá garantizar la entrega en estas condiciones, en caso de no existir por alguna razón posibilidad de emitir las copias en ese mismo momento y de ser requeridas de inmediato el funcionario del Hospital acompañará al funcionario judicial a fin de que obtenga las copias requeridas en este caso a su costa, por la

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

inmediatez del requerimiento y al carencia del recurso técnico en ese momento a fin de garantizar la integralidad y confiabilidad de la misma. En caso de dejar el requerimiento será enviado a primera hora hábil del día siguiente a la radicación a la dirección del oficio de solicitud.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de que solicitud de copias de historia clínicas estas solamente serán entregadas al paciente o a su apoderado con las formalidades establecidas. En caso de menores solamente se hará entrega de las mismas a sus padres en calidad de representantes legales del mismo.

En ningún caso se entregará copia de historia clínica a personas ajenas al paciente independiente de la calidad que aleguen para solicitarla o a familiares de pacientes fallecidos, a menos que presenten poder debidamente otorgado.

Los anteriores aspectos se mantendrán y será la Oficina de Desarrollo Institucional la llamada a preservar y garantizar la confidencialidad de la historia clínica acorde con las normas legales vigentes y aquellas que las modifiquen, adicionados, aclaren o deroguen.

En todo caso se deberán cancelar las copias de las historias clínicas aunque el paciente se encuentre hospitalizado.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO CUARTO. VALOR DE LAS FOTOCOPIAS. El valor de cada fotocopia será de cien pesos (\$100,00) moneda legal. Este valor se reajustará anualmente de acuerdo con la meta de inflación del año respectivo, según lo previsto en el artículo 3º de la Ley 242 de 1995 o la que modifique, aclare, adicione o derogue. Las fotocopias solicitadas por entidades del Estado serán gratuitas.

Una vez autorizada la emisión de la copia es deber del peticionario cancelarla y reclamarla.

Ningún servidor del HOSPITAL podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad, so pena de infringir el numeral 2 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, según el cual es deber de todo servidor público: *"Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado..."*.

CAPITULO VII

DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO. OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS. Acorde con lo establecido en el artículo Duodécimo La Oficina de Desarrollo Institucional, será la responsable del trámite de las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten al Hospital. Por tanto se encargará de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento, atención o incumplimiento de la misión por parte de la entidad o sus funcionarios.

Debiendo cumplir las siguientes funciones:

- Presentar informes periódicos al Gerente, Junta Directiva, entes de control, etc, sobre el número de quejas recibidas, servicios sobre los que se presenta mayor número de quejas y reclamos y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles, coordinar gestión de aseguramiento de la calidad acorde con los parámetros de la ley 872 de 2003 y hacer más participativa la gestión pública.

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

- Presentar informe anual, sobre las principales quejas y reclamos, así como la solución dada a las mismas.
- Garantizar efectividad en la comunicación con los empleadores para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del Hospital analizando las quejas, reclamos y sugerencias que se presentan al HOSPITAL y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas.
- Coordinar y administrar la información que se maneje a través de la línea de servicio gratuito, que estará disponible para que los ciudadanos reporten sus recomendaciones, quejas o reclamos, relacionados con las atribuciones del Hospital.
- Informar a los ciudadanos, sobre los diversos aspectos inherentes a la función, misión y organización del Hospital acorde con los parámetros del decreto 2232 de 1995.
- Garantizar la existencia y debido funcionamiento de la línea gratuita de atención al ciudadano, página web y buzón de sugerencias en un lugar visible de la entidad, de fácil acceso a todos los usuarios del Hospital.
- El interesado deberá expresar el nombre del funcionario o del área contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta la queja.

Debiendo establecer lo necesario a fin de garantizar al usuario el acceso a:

- Las Normas básicas que determinan la competencia del Hospital.
- Funciones de las diferentes oficinas.
- Servicios que presta.
- Regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente a los diferentes trámites que deben surtir ante el Hospital, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como las dependencias responsables y los términos en que estas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso.
- Localización de dependencias, horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que las personas puedan cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante ellos.
- Dependencia, cargo o nombre a quién dirigirse en caso de una queja o reclamo; sobre los proyectos específicos de regulación y sus actuaciones en la ejecución de sus funciones en la respectiva entidad de su competencia.
- Informar que en ningún caso se requerirá la presencia personal del interesado para obtener esta información, la cual debe ser suministrada, si así se solicita por cualquier medio a costa del interesado, salvo estipulaciones legales específicas.
- Dar las instrucciones del caso a fin de garantizar la obligación de atender al público, toda vez que no podrán cerrar las ventanillas u oficinas de despacho al público hasta tanto se hayan atendido a todos los usuarios que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención, el cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales.

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEXTO: CONTENIDO DE LAS QUEJAS.

Las quejas deberán contener por lo menos:

1. Designación de la entidad a la que se dirigen.
2. Nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono.
3. Indicar el motivo de la queja o reclamo.
4. Las razones en las que se apoya.
5. La relación de los documentos que se acompañan.
6. La firma del solicitante, cuando fuere del caso.

Si quien presenta la queja o el reclamo verbal afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta acorde con lo estipulado en la presente Resolución.

No obstante lo anterior, se deberá recibir y dar el trámite correspondiente a las quejas y reclamos anónimos, siempre y 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, los cuales serán contestados en la pagina web del Hospital y en las carteleras, así como aquellas peticiones, quejas o reclamos que sean devueltos por correspondencia, las cuales permanecerán fijadas diez (10) días hábiles. De lo cual se dejará constancia en la respuesta respectiva.

CAPITULO VIII

DEL TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SÉPTIMO. TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS. Una vez presentada la queja o reclamo, a través de los diferentes medios fax, Internet, escrito, telefónico, se procederá a su radicación, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO OCTAVO. TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE. Las quejas y reclamos se entregarán de forma exclusiva en la Oficina de Desarrollo Institucional, la cual deberá remitir a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recibo, correspondiendo al jefe de la misma hacer el seguimiento y control de términos y de los correctivos que sean necesarios, garantizando la respuesta oportuna, la cual será suscrita exclusivamente por el Jefe de Oficina. En caso de no encontrarse será firmada por el Gerente.

La Oficina implementará los mecanismo necesarios que le permitan hacer el debido control y seguimiento a los correctivos establecidos.

Si la queja o reclamo da lugar a tramite disciplinario, se dará traslado por parte del funcionario que esté conociendo, a la Oficina de Control Interno Disciplinario del Hospital, para que se adelante el trámite pertinente cuando este relacionado con quejas, denuncias, informes de servidores públicos o iniciadas en forma oficiosa, que hayan adelantado funcionarios del Hospital, se tramitarán conforme a las disposiciones del Código Unico Disciplinario y las demás normas

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

que las adicionen, reformen o complementen, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de la reserva documental, en especial en el artículo 33 de la Ley 190 de 1995.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO NOVENO. NORMAS APLICABLES. En todo caso, de conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

CAPITULO IX

OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO. VALIDEZ DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS. Toda persona podrá presentar peticiones, quejas o reclamos usando los medios técnicos o electrónicos a su alcance, los cuales serán admisibles como medios de prueba, siempre que sea posible verificar la identidad del remitente y la fecha de recibo del documento o medio magnético. Cuando la petición, o queja o reclamo se formule por medios electrónicos, se dejará constancia de la fecha y la hora en la cual se recibió, esto con el fin de establecer en forma cierta el momento en el cual debe empezarse a contar el término para resolver.

El Comité de Comunicaciones del Hospital se asegurará de la divulgación del número telefónico, fax y la dirección electrónica correspondiente que recepcione derechos de petición, quejas, reclamos y recomendaciones.

Parágrafo. En desarrollo de sus actividades, el Jefe de Desarrollo Institucional deberá generar las acciones de mejoramiento continuo que garanticen el mejoramiento de la calidad institucional debiendo informar a al Jefe de Gestión Pública y Autocontrol, con el propósito del garantizar este mejoramiento continuo de la gestión del Hospital.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO PRIMERO. DERECHO DE TURNO. En el trámite de las peticiones radicadas ante el Hospital deberá respetar el orden de su presentación.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEGUNDO. NORMATIVIDAD COMPLEMENTARIA. En todos aquellos aspectos no previstos en esta Resolución se aplicarán, para efecto de resolver las peticiones, quejas y reclamos de que trata este reglamento, las normas del Código Contencioso Administrativo, sin perjuicio de las demás normas legales que se expidan y que sean aplicables a la materia, así como aquellas que las modifiquen, aclaren, complementen o deroguen, las cuales se entenderán incorporadas a la presente sin requisito adicional.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO TERCERO. ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente resolución establece el reglamento interno del Hospital La Victoria III Nivel ESE, aplicable a las peticiones, quejas, sugerencias, consultas y reclamos que sean presentadas ante esta entidad.

Resolución No. 0080 del 30 de abril de 2007

“Por la cual se deroga la Resolución No.0120 del 08 de junio de 1999, modificándose el trámite y atención de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas en el Hospital La Victoria III Nivel ESE”

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO. PUBLICIDAD. Para efectos de la debida información de los requisitos y trámites de las peticiones formuladas ante el Hospital La Victoria, la Oficina Jurídica fijará en lugares visibles al público, copia de la presente resolución.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO QUINTO. DEROGATORIA. La presente resolución deroga la Resolución 0120 del 08 de junio de 1999, y todas las que le sean contrarias.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEXTO. GESTIÓN PÚBLICA Y AUTOCONTROL. La Oficina de Gestión Pública deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEPTIMO: IMPARCIALIDAD EN TRÁMITES: En todos los trámites que se realicen como efecto de la presente Resolución se tendrá inmersa la garantía de imparcialidad.

Dada en Bogotá, D. C., a

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

LUIS GERARDO CANO VILLATE
Gerente

Alum