



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
Control Interno



RESOLUCION No. 319

(Junio 13 de 2014)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL COMITÉ DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) DEL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO ESE”

EL GERENTE DEL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO ESE, En uso de sus atribuciones legales y,

C O N S I D E R A N D O:

1. Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 *“por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.
2. Que el Decreto 2641 de 2012 reglamento los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
3. Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, *“cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”*, asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.
4. Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece 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”* correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
Control Interno



5. Que mediante el Decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el *“Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011...”*, así como también, *“señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos...”*

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Conformase el comité de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), para el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., cuyo Objeto será recepcionar los formatos de PQRSF depositadas en los buzones y las allegadas a la oficina de SIAU, para su análisis, gestión de respuesta oportuna y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios y sus familias y los clientes internos. Dicho comité estará conformado así:

Coordinador de Calidad

Trabajadora Social

SIAU

Delegado de Usuarios

ARTICULO SEGUNDO: Actuarán como invitados a este comité la Revisoría Fiscal y Control Interno, quienes garantizarán la transparencia en las actuaciones de este comité.

ARTICULO TERCERO: El Comité desarrollará los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
Control Interno



manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación, donde define:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente en la oficina de Atención al Usuario SIAU.

ARTICULO CUARTO: La dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, será la oficina de SIAU y deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de material a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
Control Interno



- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

La respuesta de las peticiones debe cumplir con siguientes requisitos:

1. Oportunidad, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, lo que implica que el pronunciamiento debe hacerse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.
3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario.

La efectividad de la respuesta depende de que se solucione el caso que se plantea.

Por último, la congruencia exige que exista coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

ARTICULO QUINTO: CONFIDENCIALIDAD: Sin perjuicio de las acciones de vigilancia y control que deban efectuarse, el manejo de la información será confidencial y deberá hacerse de manera responsable con fines eminentemente institucionales.

ARTICULO SEXTO: FUNCIONES

1. Aprobar el cronograma de apertura de buzones
2. Realizar seguimiento a la apertura de buzones
3. Clasificar las PQRSF a fin de darles el trámite correspondiente
4. El comité de PQRSF se reunirá con el coordinador y/o líder de proceso respectivo para analizar las PQRSF encontradas en los buzones y las allegadas a la oficina de SIAU.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
Control Interno



5. Una vez analizadas las PQRSF se procederá a implementar un plan de mejoramiento que propenda por la satisfacción de los usuarios con gestión adecuada para mejorar todas las condiciones de la prestación de los servicios respondiendo a sus inquietudes y sugerencias.
6. Si el mensaje es detectado como obsceno o soez, éste no será contestado.
7. Realizar seguimiento a las diferentes notificaciones.
8. Elaborar y presentar los informes a que haya lugar,
9. Las demás inherentes a su naturaleza

ARTICULO SEPTIMO: REUNIONES: El comité deberá reunirse como mínimo, quincenalmente una vez se realice la apertura de buzones y se clasifique la información.

ARTICULO OCTAVO: La presente resolución tiene vigencia a partir de la fecha de su publicación.

COMUNICASE Y CUMPLASE

Dado en Sogamoso, a los trece (13) días del mes de Junio de 2014.


JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ

Gerente