



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Nit 891855039-9



## RESOLUCION No.175 DE 2019 (11 de Abril de 2019)

“Por medio de la cual se formaliza la Oficina de Atención al Usuario y se reglamenta el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

EL GERENTE DEL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, en uso de sus atribuciones constitucionales conferidas por los Artículos 209 y 269 de la Constitución Política de Colombia y sus facultades legales, Decreto No. 943 de 2014, Decreto No. 1083 de 2015, Decreto No. 648 de 2017, Decreto No.1499 de 2017.

### CONSIDERANDO:

1. Que el artículo 53 de la Ley 190 de 1995 establece: "En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".
2. Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política Colombiana, señalan que toda persona tiene derecho a presentar peticiones, respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, Igualmente tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
3. Que la Ley 1952 de 2019 en su artículo 38, numeral 20 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes dictar reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.
4. Que el Inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, dispuso que toda persona podrá presentar peticiones, quejas reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.
5. Que según 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, en su artículo 76 "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos". 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.
6. Que el artículo 55 de la mencionada Ley, dispone: "Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo".
7. Que la Circular externa 00008 de la Superintendencia Nacional de Salud, por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007. En la cual se dan parámetros para el buen funcionamiento del Sistema de atención al Usuario.

*"BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ... PENSANDO EN SU SALUD"*  
Calle 8 No. 11 A-43 Tel. (098) 7702201-7702202 7702203  
Fax:(098) 772-60-48 [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Nit 891855039-9



8. Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) plantea la política del servicio al ciudadano en la cual se contemplan lineamientos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

Que en mérito de lo expuesto,

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: FORMALIZACIÓN:** El Hospital Regional de Sogamoso ESE, cuenta con una dependencia o proceso formal de Atención al Usuario, Liderada por un profesional encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.

**ARTICULO SEGUNDO: OBJETIVO:** Que en la dependencia de Atención al Usuario en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. la actividad fundamental es apoyar al usuario en la prestación del servicio a través de diferentes mecanismos participativos que permitan el mejoramiento de la calidad que impacte positivamente en la imagen institucional.

**ARTICULO TERCERO: CAMPO DE APLICACIÓN** La presente Resolución formaliza la Oficina de Atención al Usuario y se reglamenta el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO ESE y deroga todas las que le sean contrarias.

**ARTÍCULO CUARTO: FUNCIONES DEL EQUIPO:** El equipo de Atención al Usuario cumplirá las siguientes funciones:

1. Recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los usuarios formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión del Hospital Regional de Sogamoso ESE.
2. Recibir cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con las funciones que desempeña o los servicios que presta el Hospital Regional de Sogamoso ESE, de conformidad con el artículo 49 de la Ley 190 de 1995.
3. Ser centro de información de los ciudadanos sobre temas de la institución entre otros: misión que cumple, funciones, procesos y procedimientos según los manuales, normatividad de la entidad, mecanismos de participación ciudadana, políticas, etc.; e informar y orientar sobre la estructura y funciones del Hospital Regional de Sogamoso ESE.
4. Presentar trimestralmente un informe compilado sobre las principales quejas y reclamos, así como la solución que se dio a las mismas.
5. Coordinar con los distintos procesos del Hospital las acciones que se deban tomar para la efectividad del Sistema de Quejas y Reclamos que mediante ésta resolución se conforma.
6. Analizar y clasificar las quejas, reclamos o sugerencias recibidas, y darle traslado a la dependencia o entidad que sea competente para dar solución y adelantar la correspondiente actuación administrativa.

"BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ... PENSANDO EN SU SALUD"  
Calle 8 No. 11 A-43 Tel. (098) 7702201-7702202 7702203  
Fax:(098) 772-60-48 [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Nit 891855039-9



7. Informar a los usuarios respecto de las entidades a las cuales puede acudir, cuando su queja o reclamo no sea de competencia del Hospital Regional de Sogamoso ESE.
8. Ejercer el control de la gestión realizada y llevar el registro del trámite dado a cada una de las quejas y reclamos recibidos.
9. Proceder a la apertura del Buzón de Sugerencias, de lo cual se dejará constancia en un acta, en la que se relacionen en forma clara y detallada todas las quejas, reclamos o sugerencias depositadas en dicho buzón.

**ARTÍCULO QUINTO: COORDINADOR DEL EQUIPO:** Para efecto del cumplimiento de los objetivos de la presente Resolución, encárguese a un Profesional como Líder Equipo de Atención al Usuario.

**ARTICULO SEXTO: PRESENTACION DE QUEJAS Y RECLAMOS.** Cualquier persona podrá presentar quejas y reclamos verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio, bien sea personalmente, a través de la línea telefónica, correo electrónico, pagina web o ante el Equipo de Atención al Usuario.

**ARTICULO SEPTIMO: TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS:** Las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas y radicadas por el Equipo de Atención al Usuario, en el horario que determine el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y remitidas al funcionario competente.

La dependencia o funcionario que reciba la queja o reclamo, deberá firmar la constancia de recibo de la misma, con la indicación del día y la hora y dará trámite conforme a la normatividad vigente y al Procedimiento Interno PSI-02 Recepción y Trámite de Quejas, Reclamos, sugerencias y Felicitaciones.

**ARTÍCULO OCTAVO:** La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias

**COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE, CÚMPLASE**

Dada en Sogamoso a los once (11) días del mes de Abril del año dos mil diecinueve (2019).

**JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ**  
Gerente

Proyectó: Mónica Vargas C./ Atención al Usuario  
Revisó: Viviana Fonseca /Planeación

"BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ... PENSANDO EN SU SALUD"  
Calle 8 No. 11 A-43 Tel. (098) 7702201-7702202 7702203  
Fax:(098) 772-60-48 www.hospitalsogamoso.gov.co

Resolución No. 175 de 2019