



**Salud.Sogamoso E.S.E**

Somos vida, protegemos tu salud

Somos vida, protegemos tu salud

**Resolución N° 312 de 2018**

(03 de Octubre de 2018)

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES EN SALUD  
SOGAMOSO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO"**

La Gerencia de Salud Sogamoso Empresa Social Del Estado, en uso de las facultades que legal y constitucionalmente le han sido conferidas y,

**CONSIDERANDO**

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.

Que la ley 734 de 2002 en su artículo 34 numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes dictar reglamentos internos sobre los derechos de petición.

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.

Que según lo establecido en el decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y se adopta el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" en cuanto a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (cuarto componente), se señaló la necesidad de implementar y optimizar procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad y procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.

Que el Congreso de la Republica expidió la ley 1712 del 6 de marzo de 2014, con el propósito de regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

Que el artículo 22 de la ley 1755 de 2015 estableció que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que, salud Sogamoso ESE constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden departamental, de conformidad con lo establecido en el Art.194 de la ley 100 de 1993,



haciéndose necesaria de acuerdo con lo preceptuado en el Art.209 de Carta Política, la aplicación a los principios de la función administrativa.

Consecuentes con lo anterior se requiere reglamentar el trámite interno de los derechos de petición; de conformidad con las diferentes disposiciones que sobre la materia se han expedido. En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1. OBJETIVO.** Reglamentar el trámite interno de las distintas peticiones que se formulen ante la Salud Sogamoso ESE, dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales a fin de garantizar una adecuada prestación de los servicios a su cargo.

**ARTÍCULO 2. CONCEPTOS.** Para efectos de la aplicación de la presente resolución se definen los siguientes conceptos:

**Petición:** Es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, lo cual implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

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

**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.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

**ARTÍCULO 3. TRAMITE OPORTUNO.** Toda solicitud respetuosa que inicie cualquier persona ante la entidad, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo.

Mediante el escrito respetuoso, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos.

Atendiendo a los principios de transparencia, celeridad y coordinación, las peticiones o solicitudes de las diferentes autoridades judiciales y administrativas deberán responderse dentro



**Salud Sogamoso E.S.E**

Somos vida, protegemos tu salud

Somos vida, protegemos tu salud

de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación, salvo que en la comunicación oficial se establezca un término menor.

**ARTÍCULO 4. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** Acorde con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, la Ventanilla Única de Correspondencia deberá verificar que toda petición que se radique contenga, 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 privada 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 requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**PARÁGRAFO 1.** La entidad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

**ARTÍCULO 5. PETICIONES INCOMPLETAS.** De conformidad con el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, y en virtud del principio de eficacia, cuando la ESE verifique o identifique que una petición ya radicada, se encuentra incompleta, o que el peticionario deberá realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para tomar la institución una decisión de fondo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete o complemente, situación que deberá realizar el peticionario en un término no mayor a un (01) mes.

A partir del día siguiente en que el peticionario allegue los documentos o información requerida, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la ESE decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, 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.

**ARTICULO 6. DESISTIMIENTO EXPRESO 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

**ARTICULO 7. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.** Toda petición debe ser respetuosa 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 hábiles 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 ESE podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**ARTICULO 8. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.** Si el escrito radicado en la ESE no es de su competencia, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido 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 entidad competente.

**ARTICULO 9. TERMINO GENERAL PARA RESOLVER PETICIONES.** De acuerdo al artículo 14 de la ley 1755 de 2015 toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

**ARTÍCULO 10. TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESOLVER PETICIONES.** De conformidad con lo establecido en la Ley 1755, están sometidas a término especial de respuesta las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse 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 y, por consiguiente, la administración 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.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

3. Peticiones elevadas por la población desplazada deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud

Somos vida, protegemos tu salud

4. Las peticiones o solicitudes provenientes de los despachos judiciales se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación; salvo que en la solicitud se establezcan términos más cortos.

5. Acorde con lo establecido el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, las peticiones de los Senadores y Representantes que en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso requieran, deberán responderse dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su radicación.

6. Las peticiones y solicitudes de la Contraloría General de la República, que dentro del proceso auditor se presenten, deberán responderse dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes, según lo disponen las leyes 42 de 1993 (reglamentada por la resolución 5554 de 2004) y 24 de 1992, o según el termino por estos definido el cual no podrá ser inferior a los cinco (05) días hábiles mencionados.

**PARÁGRAFO 1.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la dependencia encargada de emitir la respuesta, deberá informar esta circunstancia al interesado, y a la oficina de ventanilla única de correspondencia, antes del vencimiento del término señalado a través de correo electrónico, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta a la petición, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**PARÁGRAFO 2.** La E.S.E dará 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.

**ARTÍCULO 11. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES.** Los funcionarios, contratistas y trabajadores en misión que presten sus servicios en la E.S.E. y que reciban directamente, vía fax, correo electrónico o por cualquier otro medio una petición, deberán remitirla en físico o por correo electrónico de manera inmediata a la Oficina de Ventanilla Única de Correspondencia, para que ésta proceda a la radicación y digitalización en el Sistema de radicación de correspondencia y posteriormente reasigne a la oficina correspondiente.

**ARTÍCULO 12. SOLICITUDES DE COPIAS DE DOCUMENTOS:** Las peticiones que contengan solicitudes de expedición de copias de historias Clínicas, se tramitarán de la siguiente manera:

Las solicitudes, serán recepcionados por la oficina de ventanilla única de correspondencia a través del software de radicación y posteriormente reasignados por correo electrónico, a la dependencia encargada de dar respuesta, en un término no mayor a dos (02) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo o radicación, quien será la encargada de dar trámite a la petición, proyectar respuesta de fondo en un término no mayor a tres (03) días hábiles y pasar a firma de gerencia quien entregará al responsable de ventanilla única en el término de dos (02) días hábiles siguientes a su recibido, para que sea enviada a través del medio más idóneo al peticionario, en un término de dos (02) días hábiles a partir de su recibido, de manera que satisfaga en tiempo las inquietudes que motivaron la solicitud.



**ARTÍCULO 13. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES DIFERENTES A SOLICITUDES DE COPIA DE DOCUMENTOS.** Los funcionarios y contratistas que presten sus servicios en la E.S.E y que reciban directamente, vía fax, correo electrónico o por cualquier otro medio una petición, deberán remitirla en físico o por correo electrónico de manera inmediata a la Oficina de ventanilla única de correspondencia, para que ésta proceda a la radicación y digitalización en el software de radicación y posteriormente previa designación de gerencia, reasigne a la Oficina encargada de dar respuesta, señalando de manera puntual el tipo de petición y el tiempo de respuesta, procedimiento para el cual el encargado de ventanilla contara con un término de dos (02) días hábiles contados a partir de su recibo.

Dentro del término señalado, el funcionario, líder o coordinador del proceso responsable de proyectar la respuesta de fondo dentro del término de cinco (05) días hábiles, la llevará a gerencia junto con los anexos si fuere el caso, para firma de gerencia, posteriormente en el término de dos (02) días hábiles la gerencia pasará a ventanilla única para su posterior envío por el medio más idóneo al peticionario, de manera que satisfaga en tiempo las inquietudes que motivaron la solicitud, situación que deberá darse dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a su recibo.

**PARÁGRAFO 1.** En caso de presentarse una petición, cuya proyección de respuesta comprometa a varias dependencias de la ESE, la gerencia asignara con criterio funcional las responsabilidades, así como el responsable que cumplirá la labor de integrador, garantizando que se produzca una única respuesta en término.

**PARÁGRAFO 2.** Los conflictos entre dependencias por la proyección de la respuesta de una petición, serán resueltos por la Gerencia de la ESE, teniendo como fundamento los manuales de funciones, clausulado de obligaciones y/o actividades de cada uno y la naturaleza de la petición.

**PARÁGRAFO 3.** En caso de evidenciarse incompetencia para producir la respuesta por parte de la entidad, el encargado a quien se haya derivado la petición para proyectar respuesta, elaborara el escrito mediante el cual se informará al peticionario la falta de competencia de la ESE y la entidad a donde se remitirá la petición si es que se conoce, escrito que deberá entregarse en la Oficina de ventanilla única de correspondencia a más tardar dentro de los tres (03) días hábiles siguientes al recibido de la misma, para que el responsable de ventanilla única la reenvíe bajo los parámetros establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

**ARTÍCULO 14. ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 señaló la necesidad de contar en toda entidad pública, por lo menos con 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 y en tal sentido, directamente la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU de la E.S.E. y con respecto de las quejas presentadas en la institución a través del formato de buzón, correo electrónico o verbalmente, dará el trámite establecido en el procedimiento de SIAU para tal fin, el cual hace parte integral de la presente resolución, proyectará y enviará al usuario la respuesta definitiva, previa revisión y firma de la gerencia sin que la misma exceder el término de 15 días hábiles.



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud

Somos vida, protegemos tu salud

Con respecto a las quejas que realicen los ciudadanos y usuarios dentro del horario diario de atención y recibidas por la plataforma de radicación, la oficina de correspondencia reasignará directamente de forma inmediata y por este mismo sistema documental, a la oficina de Información y Atención al Usuario – SIAU, quien dará el respectivo trámite, proyección de respuesta definitiva, dentro del término de cinco (05) días hábiles , y pasará a firma de la gerencia para que en el término de dos (02) días hábiles entregue a ventanilla única de correspondencia quien en el término de dos (02) días hábiles enviará al usuario por el medio más expedito.

**PARÁGRAFO 2.** Las quejas y denuncias contra servidores o contratistas de la ESE, deberán tramitarse a través de la dirección Administrativa y financiera (control interno disciplinario) quien deberá informar al quejoso o denunciante sobre su recibo y el trámite a seguir.

**ARTÍCULO 15. PETICIONES VERBALES.** Para la atención de solicitudes verbales o presenciales, si la persona encargada de recibir la petición lo considera necesario podrá exigir su presentación por escrito y seguirá el procedimiento señalado en el inciso 4 del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.

**PARÁGRAFO 1.** Las peticiones de distinto orden recibidas por medios electrónicos fuera del horario establecido para la atención de público, se entenderán recibidas el día hábil siguiente.

**ARTÍCULO 16. CERTIFICACIONES.** Las certificaciones que se requieran por distintos medios deberán ser expedidas por el coordinador, líder o profesional responsable del proceso en donde se encuentren ubicados los documentos que soporten la certificación.

En razón de lo anterior, una vez radicada y digitalizada la solicitud correspondiente, la oficina de ventanilla única, previa designación de gerencia, en el término de un (01) día deberá reasignarla por correo electrónico a la persona responsable para que dentro del término de dos (02) días hábiles produzca la respuesta al solicitante, y entregue a ventanilla única de correspondencia para que dentro de los dos días hábiles siguientes envíe al usuario por el medio más expedito.

**ARTÍCULO 17. DERECHO DE INFORMACIÓN.** En virtud a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la entidad deberá poner a disposición de las personas interesadas la información necesaria para satisfacer los intereses de los ciudadanos de manera directa o mediante medios físicos, remotos o de comunicación electrónica.

**ARTICULO 18. INFORMACION Y DOCUMENTOS RESERVADOS.** En cumplimiento del artículo del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, tendrán carácter de reservado la información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política de Colombia o la Ley y en especial:

- a) Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, historias laborales, expedientes pensionales y demás registro de personal o información de usuarios que obren en los archivos de la ESE, así como la historia clínica y todos los documentos que la conforman, y las grabaciones de audio o video donde se vea inmersa la identidad del paciente.



- b) Los datos referentes a la información financiera y comercial en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- c) Los datos genéticos humanos.
- d) Los amparados por el secreto profesional.

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.

**ARTÍCULO 19. 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 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, salvo lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

**ARTICULO 20. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.** Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al juez administrativo decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, la ESE enviará la documentación correspondiente al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos.

**ARTICULO 21. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.** Los conceptos emitidos por la ESE como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**ARTÍCULO 22. RADICADOS DE SALIDA.** Cada una de las área a cargo de dar respuesta a los diferentes escritos o solicitudes respetuosas radicadas en la ESE, deberán solicitar a ventanilla única de correspondencia el respectivo consecutivo o número de salida, y de ninguna manera podrá asignar un número interno o de su área. Dicho número deberá registrarse el escrito de respuesta respectivamente.

Ninguna de las respuestas generadas a las diferentes solicitudes radicadas podrá remitirse por otro medio diferente al de ventanilla única de correspondencia.

Todas y cada una de las respuestas generadas con ocasión de los derechos de petición radicados (solicitudes respetuosas), deberán ser firmadas por gerencia.

**ARTICULO 23. SANCIONES.** La falta de respuesta a las peticiones o el incumplimiento de los términos para resolver así como la contravención a las prohibiciones y la violación de los derechos de las personas, constituyen falta gravísima para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.



**Salud Sogamoso E.S.E**

Somos vida, protegemos tu salud

Somos vida, protegemos tu salud

Respecto de los contratistas y de acuerdo a las obligaciones del contrato, quien incurra en la falta de respuesta a las peticiones o el incumplimiento de los términos para resolver, luego de dar aplicación al debido proceso, será sancionado con la imposición de multa y en caso de reincidir, será causal de terminación del contrato hasta el punto de hacer efectivas las garantías del mismo.

**ARTÍCULO 24. INFORME MENSUAL:** el responsable de ventanilla única de correspondencia deberá presentar ante la gerencia, y dentro de los primeros cinco (05) días hábiles, un informe mensual en documento Excel; que contenga como mínimo, el número de solicitudes atendidas, el número de respuestas contestadas de forma positiva y de forma negativa, radicado de la petición, fecha de radicación y fecha de respuesta, radicado de oficio de respuesta. Lo anterior para conocimiento y acciones a que haya lugar.

**ARTICULO 25. AJUSTES AL PROCEDIMIENTO INTERNO.** En razón a los cambios introducidos al procedimiento interno de tramite

**ARTÍCULO 26. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición y deroga la resolución 071 de 2014, 143 de 2015 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Sogamoso a los tres (03) días del mes de octubre de 2018.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

**DIANA CATALINA DELGADO JIMENEZ**

Gerente

Proyectó: Leidy Martínez Torres  
P.U. Contratación

Revisó: Triana & Illidge  
Asesor Jurídico