

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 1 de 14

**Resolución N° 291  
26 de octubre de 2017**

**“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN DE SOCORRO”**

El gerente de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán en uso de sus atribuciones legales, y en especial las que confiere el Decreto 00436 del 12 de diciembre de 2007.

**CONSIDERANDO**

1. Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.
2. Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 señala que es un deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad así como los internos sobre el trámite de derecho de petición.
3. Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece el Estatuto de Anticorrupción, determina 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.
4. La Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
5. Que en el inciso primero del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.
6. Que a su turno, el párrafo 3º del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la 1755 de 2015 señala que: "Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto."
7. El Decreto Ley 19 del 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 2 de 14

Administración Pública, establece en el artículo 14, la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.

8. La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 13 dispone: "Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades"
9. El Decreto 1166 DE 2016, por medio del cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
10. Que el reglamento anteriormente mencionado requiere ser actualizado de acuerdo a la normatividad vigente y a los cambios que se han dado al interior de la Entidad.
11. Que se hace necesario reglamentar el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.

Que en mérito de lo expuesto anteriormente,

#### Resuelve

**ARTÍCULO 1°:** Adóptese el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de acuerdo con los lineamientos establecidos en la presente resolución, los cuales se encuentran anexos.

**ARTÍCULO 2°: Obligaciones:** es responsabilidad de todo el personal que labora en la Institución cumplir y hacer cumplir el presente reglamento.

**ARTÍCULO 3°: Socialización:** el presente reglamento debe ser conocido por todo el personal que labora en la E.S.E. mediante socialización e implementación en la página web e intranet institucional.

**ARTÍCULO 4°: Vigencia:** la presente resolución rige a partir de su fecha de expedición.

#### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

  
**ARIEL ALFONSO JIMÉNEZ ESCOBAR**  
 Gerente

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 3 de 14

**Objetivo:** Reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que le corresponde resolver a la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de conformidad con sus competencias legales.

#### Definiciones:

**Canales de atención:** son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán, a través de los cuales el usuario interno o externo pueden presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre temas de competencia de la Entidad.

- **Canal electrónico:** medios electrónicos dispuestos por la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, a través de los cuales se pueden formular PQRS.
- **Canal escrito:** conformado por los mecanismos de recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios internos y externos a través de documentos escritos.
- **Canal telefónico:** medio de comunicación verbal a través del cual se establece contacto con los usuarios, quienes pueden formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que serán recepcionadas por el funcionario del Sistema de Información y Atención al Usuario.
- **Canal presencial:** permite el contacto directo entre los usuarios (internos o externos) y el funcionario del Sistema de Información y Atención al Usuario de la E.S.E. con el fin de brindar información de manera personalizada y recepcionar de manera verbal las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los usuarios e iniciar el trámite necesario para responder oportunamente a la solicitud requerida.

### DERECHO DE PETICIÓN

**Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, 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 y reclamos e interponer recursos.

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 4 de 14

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

- **Solicitud de información:** cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- **Solicitud de copias:** cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.
- **Solicitud de documentos:** por medio de este el usuario puede solicitar documentos de interés particular o general referente a los servicios que presta la Entidad.
- **Consulta:** cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la Entidad en relación con el ejercicio de su función.
- **Queja:** manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento o presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la Entidad durante la atención a los mismos.
- **Reclamo:** oposición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los servicios que ofrece la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, que va en contra de los derechos del usuario.
- **Sugerencia:** cuando presenta el usuario una idea o propuesta a la Entidad para mejorar un proceso, la prestación de un servicio o la gestión institucional.

### **Deberes de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán en la Atención al Público**

La Entidad tendrá, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 5 de 14

**5. Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de conformidad con:**

*“Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.*

*Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público”.*

**6. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.**

**7. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. .**

**8. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.**

Igualmente, la Entidad deberá mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

**a. Las normas básicas que determinan su competencia.**

**b. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.**

**c. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.**

**d. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.**

**e. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.**

**f. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.**

**g. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.**



**Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

**Contenido de las peticiones.** Toda petición deberá contener, 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, documento de identidad, dirección donde recibirá correspondencia y correo electrónico.
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.** La E.S.E. 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.

**Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la Entidad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 7 de 14

actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

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 en este artículo, la Entidad 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.

**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 la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

**Peticiones análogas:** Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán podrá dar una única respuesta que la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las solicite.

**Atención prioritaria de peticiones:** Los funcionarios de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 8 de 14

petionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Entidad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

**Funcionario sin competencia.** Si la Entidad, oficina o funcionario a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al petionario.

**Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- **Interés general y particular:** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Solicitud 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 petionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- **Consultas:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **Queja:** se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Reclamo:** se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Sugerencias:** se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Entidad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 9 de 14

**Informaciones y documentos reservados:** Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.

**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.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ellas.

### Peticiones Verbales

**Presentación y radicación de peticiones verbales:** el Hospital deberá dejar constancia y deberá radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. 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.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 10 de 14

6. La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la Entidad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

**PARÁGRAFO 1.** Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

**PARÁGRAFO 2.** Las Entidad será responsable de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñaran, implementaran o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.

**Respuesta al derecho de petición verbal.** La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

**Falta de competencia.** Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

En todo caso, la Entidad registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

**Inclusión social.** Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, la Entidad adoptará medidas como atención prioritaria y diferencial y

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 11 de 14

además dispondrá de personal especializado para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras. Estas medidas promueven la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.

**Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.** Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán en su lengua o dialecto.

Cuando la Entidad no cuente con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejará constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

**Respuesta a solicitud verbal de acceso a información.** La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

**Accesibilidad.** La Entidad divulgará en un lugar visible de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, carteleras oficiales u otros, y el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el presente capítulo.

En todo caso, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición de los interesados formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una ley señale expresamente lo contrario.

**Seguridad de los datos personales.** El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

### Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

#### Canales de atención:

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán dispone de los siguientes canales de atención al cliente para que este formule su petición, queja, reclamo o sugerencia.

**Canal electrónico:** los usuarios podrán realizar sus peticiones a la Entidad a través de:

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 12 de 14

- ✓ Ingresando a la página web de la Entidad [www.hospitalmanuelabeltran.gov.co](http://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co) Icono Atención al Ciudadano – Siau Quejas Inq y Reclamos y diligenciar el formulario electrónico dispuesto para tal fin.
- ✓ Chat institucional disponible en la página web de la Entidad en el horario de 9 am a 10 am y de 3pm a 4pm.

**Canal escrito:** el usuario podrá diligenciar las PQRS a través del formato (RG01-PC 13001) de PQRS, ubicado en los buzones de sugerencias y en la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario.

**Canal presencial:** los ciudadanos pueden acudir a las oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario ubicadas en el Servicio de Consulta Externa y en el Servicio de Urgencias.

Así mismo, puede radicar la PQRS en la Ventanilla Única de la Entidad.

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán se encuentra ubicada en la carrera 16 N°9-53, Socorro, Santander.

**Canal telefónico:**

- ✓ Línea gratuita nacional: 018000954647
- ✓ PBX (7) 7274000 ext. 258 (SIAU Consulta Externa) – 213 (SIAU Servicio de Urgencias).

**Correos electrónicos:** email del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) [hmbhsiau@gmail.com](mailto:hmbhsiau@gmail.com).

**Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Verbales y Escritas)**

**Verbales:** son aquellas PQRS formuladas a través de los canales de atención presencial y telefónica. Su manejo al interior de la E.S.E. es el siguiente:

1. Las PQRS verbales serán atendidas inicialmente por el personal del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), oficinas ubicadas en los servicios de Consulta Externa y Urgencias.
2. La oficina del (SIAU) servirá de enlace para que la atención y solicitud requerida sea brindada por la oficina o personal competente teniendo en cuenta el asunto de la petición.
3. Si el usuario desea elevar la petición escrita, el personal de la oficina del SIAU le indicará el procedimiento a seguir a través del diligenciamiento en el formulario (RG01-PC 13001), formato de PQRS.
4. Si el usuario manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario que lo atiende deberá diligenciarlo por él con la información que libremente suministre el usuario.

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 13 de 14

5. El personal de la oficina del SIAU, una vez recepcionada la petición verbal, realizará el diligenciamiento en el formulario (RG01-PC 13001 formato de quejas).
6. El horario de atención al público de la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) para atender las peticiones verbales es de 05:45 am a 12:00 m y de 02:00 pm a 04:45 pm de lunes a viernes (SIAU Consulta Externa). 06:00 am a 12:00 m y de 02:00 pm a 05:00 pm (SIAU Servicio de Urgencias).

**Escritas:** su manejo al interior de la E.S.E. se establece de la siguiente manera:

- ✓ Los funcionarios de las oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario ubicadas en los Servicios de Consulta Externa y Urgencias son los encargados de recepcionar las PQRS en el formulario (RG01-PC 13001) y se direcciona al área correspondiente para su respectiva respuesta teniendo en cuenta los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- ✓ En quejas o reclamos, el usuario lo diligencia en el formulario (RG01-PC 13001), formato de PQRS; el funcionario del SIAU dirige la queja o reclamo a los interventores del proceso involucrado quienes posteriormente ofician la queja a la empresa contratista y emiten la respuesta a la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario para ser enviada al usuario que presentó la queja o reclamo.
- ✓ En la Oficina de Ventanilla Única, Servicio de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales, ubicada en el primer piso de la Entidad, el usuario podrá radicar la PQRS, el funcionario de la oficina realiza el registro del documento, coloca el sello de radicación que contiene el número consecutivo, fecha y hora de recibido, código de la serie o subserie, oficina destinataria (código), anexos (si o no) total de folios e ingresa los datos al software y direcciona al área correspondiente para su respectiva respuesta. Si la petición es prioritaria se dará trámite de inmediato.
- ✓ Cuando se trate de correos electrónicos, en el momento en el que se reciba en el buzón del correo institucional se direccionará al competente para que emita la respuesta.
- ✓ Cuando se trate de PQRS formuladas a través de la página web de la ESE en el icono Atención al Ciudadano – Siau Quejas Inq y Reclamos, la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, se realiza el mismo procedimiento detallado en los numerales anteriores.
- ✓ Los términos para dar respuestas a las PQRS recibidas a través de la página web de la Entidad en horarios y en días no hábiles, se contarán los términos a partir del día hábil siguiente de la radicación automática.
- ✓ El horario de atención al público para la recepción de PQRS escritas es el siguiente:

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 14 de 14

- **Sistema de Información y Atención al Usuario:**

- ❖ 05:45 am a 12:00 m y de 02:00 pm a 04:45 pm (lunes a viernes) (SIAU Consulta Externa).
- ❖ 06:00 am a 12:00 m y de 02:00 pm a 05:00 pm (lunes a viernes) (SIAU Servicio de Urgencias).

- **Ventanilla Única:**

- ❖ 07:00 am a 12:00 m y de 02:00 pm a 6:pm (lunes a jueves)
- ❖ 07:00 am a 12:00 m y de 02:00 pm a 5:pm (viernes)

Así mismo, la E.S.E. cuenta con 11 Buzones de Sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la Entidad. Este canal de comunicación cuenta con la disponibilidad de formatos (RG01-PC 13001) para el diligenciamiento por parte de los usuarios de las PQRS.

La apertura del buzón de sugerencias es realizada por el Coordinador de la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) con el acompañamiento de un representante de la Asociación de Usuarios. Esta actividad se realiza cada 8 días.

Una vez realizada la apertura del buzón, se hace registro en el Formato de Acta de Apertura de Buzón de Quejas y Sugerencias. Se oficia la PQRS a los interventores quienes la envían a las empresas contratistas para hacer seguimiento y los respectivos descargos con el funcionario implicado; posteriormente la envían a la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario quien se encarga de oficiar la respuesta al usuario.

### **NODOS DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUEL BELTRÁN, HATO Y PALMAS DEL SOCORRO.**

Para el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se realizará el mismo procedimiento establecido en el presente reglamento teniendo en cuenta lo siguiente:

- En cada uno de los nodos estará ubicado un buzón de sugerencias en lugar visible los cuales serán abiertos cada 15 días, por parte del Sistema de Atención al Usuario en presencia de un testigo.
- En caso de radicación de peticiones están serán recibidas por parte de la enfermera encargada del puesto de salud y será remitida al Sistema de Información y Atención al Usuario.