

RESOLUCIÓN N° 212
(25 de Noviembre de 2019)

POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF- EN LA ESE HOSPITAL CARISMA.

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Carisma, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las consagradas en los artículos 23 y 209 de la Constitución, Ley 1755 de 2015 y Decreto 1166 de 2016.

CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política establece en el artículo 23, el derecho fundamental de petición, se constituye en un mecanismo eficaz que permite a cualquier persona a formular solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
2. Que el artículo 74 de la Constitución, consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que la Ley los considere como reservados.
3. Que la Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Esta Ley regula las modalidades del derecho de petición, los términos para resolver y las razones para dar atención prioritaria a las solicitudes.
4. Que de conformidad con el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, " las autoridades deben reglamentar el trámite interno 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".
5. Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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.
6. En 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 del derecho de petición.
7. Los artículos 12 y 13 del Decreto 019 de 2012, establecen la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

8. El Título IV sobre "De las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información" de la Ley 1712 de 2014, garantiza el acceso a la información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la Ley y la Constitución.
9. El Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones N° 1078 de 2015, determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
10. El Decreto 1166 de 2016, 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, en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz del interesado para realizar la petición. Por lo que se hace necesario que la entidad posea una oficina, área de dependencia destinada a la recepción de las peticiones verbales, tanto para aquellas que se presentan de manera presencial como las que no.
11. Se considera necesario reglamentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la ESE HOSPITAL CARISMA, incluyendo las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

En mérito de lo expuesto.

RESUELVE:

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1: El objeto de la presente resolución es reglamentar y adoptar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF- en la ESE Hospital Carisma, de conformidad con sus competencias legales.

ARTÍCULO 2: OBJETIVOS:

- ❖ Establecer los criterios para la recepción y trámite de los derechos de petición presentados por los ciudadanos, bajo criterios de calidad y oportunidad.
- ❖ Verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente y de la familia de este, para lograr una prestación del servicio en total armonía.