

RESOLUCION N°

089
10 MAR 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCION 0435 DEL 30 AGOSTO DEL 2024 Y SE ESTABLECEN LOS TERMINOS DE CONTESTACION INTERNA A LOS REQUERIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DERECHOS DE PETICION, EVENTOS ADVERSOS, FALLAS E INCIDENTES EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

EL GERENTE DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO en uso de sus atribuciones legales y estatutarias establecidas en el Acuerdo N°02 de 2.004 y en el Decreto N°20241000000875 y Acta de Posesión N°37 del 26 de marzo del 2024, expedidos por la Alcaldía Municipal de Popayán, con efectos fiscales a partir del 01 abril del 2024 y

CONSIDERANDO

Que de acuerdo a lo establecido con la Constitución Política y la Jurisprudencia el Derecho Fundamental a la salud es autónomo e Inherente al ser humano y comprende las garantías del acceso a los servicios salud de manera oportuna, de calidad, eficaz y enfatizado en la preservación de la vida con trato digno e igualitario para todas las personas, comunidades étnicas y culturales.

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, consagró como un derecho de las personas ante las autoridades, entre otros, el de "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".

Que mediante la Ley Estatutaria 1755 de 2015 se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó el Título II Capítulos I, II y III de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que mediante el Decreto 1166 del 19 de Julio de 2016 se adiciona el Decreto Número 1069 de 2015 Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que la ley 1952 de 2019, Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionada con el derecho disciplinario, dispone en su Artículo 68: Preservación del orden interno. Cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato adoptará las medidas correctivas pertinentes sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno. Dichas medidas no generarán antecedente disciplinario.

Que la Ley 2080 de 2021, por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el Artículo 1º

"que modifica los numerales 1 y 9 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, señala que toda persona tiene derecho a "1. 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 oportuna 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 o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aun por fuera de las horas y días de atención al público. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública".

Es por ello que las entidades e instituciones de salud deben tener en su infraestructura dependencias encargada de tramitar requerimientos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Eventos Adversos, Fallas e Incidentes y demás trámites administrativos que permitan al usuario y la comunidad elevar peticiones de manera respetuosa.

Que, de conformidad con lo expuesto, se considera necesario establecer la reglamentación interna para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Derechos de Petición y denuncias, con el fin de adaptarla a las nuevas disposiciones legales y establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la efectividad de la gestión pública al interior del Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado.

En mérito de lo anterior, el Gerente del Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado dispone

TITULO I GENERALIDADES

POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCION 0435 DEL 30 AGOSTO DEL 2024 Y SE ESTABLECEN LOS TERMINOS DE CONTESTACION INTERNA A LOS REQUERIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DERECHOS DE PETICION, EVENTOS ADVERSOS, FALLAS E INCIDENTES EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

ARTÍCULO PRIMERO. - OBJETO. La presente resolución reglamenta el trámite interno de contestación a los requerimientos que se realicen desde las dependencias del Hospital Universitario San José con el fin de dar respuesta a las PQRS, Eventos Adversos, Fallas, Incidentes y Derechos de Peticiones que sean formuladas a la institución por parte de los usuarios, secretarías de salud, personerías, EAPB, entidades públicas, entre otros.

ARTÍCULO SEGUNDO. - DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de la presente resolución, se entiende por:

PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Derecho de Petición: Es un Derecho Fundamental que faculta a toda persona para presentar de manera respetuosa peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular, con el fin de obtener respuesta clara, oportuna y de fondo; por tal motivo la actuación que realicen los usuarios se les dará el trámite establecido en el artículo 23 Constitucional, Ley 1755 del 2015 en concordancia con la circular Externa 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud.

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 reproducción de la información pública de la Entidad.

Solicitud de documentos: Por medio de este el ciudadano puede solicitar documentos de interés particular o general relacionado con los servicios que presta la Entidad.

ARTÍCULO TERCERO. - CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones a las cuales se les dará trámite interno se reglamentan en la presente resolución, se clasifican de la siguiente manera:

- a) **Derecho de Petición de Interés General:** Se refiere a aquellas solicitudes impersonales a la Administración, es decir, que no se refieren a una persona determinada y que deben dar lugar a decisiones igualmente impersonales; pero que pueden ser formuladas por una o por varias personas, sin que esto les sustraiga del interés general, ya que el mismo se determina por la clase de derecho reclamado o del cual se solicita protección y su afectación frente a la comunidad.
- b) **Derecho de Petición en Interés Particular:** Es aquella acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación que afecta o les concierne a sus intereses individuales.

PARÁGRAFO. En ejercicio del derecho de petición y conforme lo dispone el Artículo 13 de la ley 1755 de 2015, cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, y la interposición de recursos frente a actos administrativos expedidos por el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, que no tengan trámite y procedimiento regulado por normas jurídicas especiales. En todo caso, en lo no previsto por leyes especiales se aplicarán las disposiciones establecidas en la parte primera de la Ley 1437 de 2011 y la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO. - MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN Y TÉRMINO PARA RESOLVER. De conformidad con lo señalado en el inciso 2 del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, en ejercicio del derecho de petición se podrán solicitar, entre otras, las siguientes actuaciones:

Modalidad de Petición	Concepto	Término para Resolver
Petición en Interés General	Es la solicitud que una persona o comunidad hace respecto de un derecho de interés para la población, para que se realice intervención por parte de un funcionario o Colaborador de la Entidad, se resuelva una situación jurídica de interés común, o se preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad en beneficio del interés común.	Se dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la petición; siempre y cuando la petición elevada no pertenezca a los términos de la circular externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud.
Petición en Interés Particular	Es la solicitud que hace una persona en nombre propio para que se reconozca un derecho individual, se realice intervención por parte de un funcionario o colaborador de la Entidad, se resuelva una situación jurídica particular o se preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad, en beneficio propio o de su grupo familiar.	Se dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la petición; siempre y cuando la petición elevada no pertenezca a los términos de la circular externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud.
Petición de Información pública de la Entidad	Es la solicitud que hace una persona para acceder a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.	Deberán resolverse en el término de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Petición de documentos	Es aquella presentada con el fin de solicitar la reproducción de la información pública de la Entidad, mediante copias simples.	Deberán resolverse en el término de 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 la entidad no podrá negar la entrega de los documentos al peticionario, y como

		consecuencia las copias se entregaran dentro de los tres (3) días hábiles siguientes
Consulta	Peticiones mediante las cuales se eleva solicitud a las autoridades para que emita opinión o concepto en relación con el ejercicio de su función.	Deberán resolverse en el término de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
Queja	Es aquella manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público o colaborador de la entidad y que pueda conllevar a una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda.	Se resuelve dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción de acuerdo a lo establecido por la ley 1755 de 2015
Reclamo	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, en relación con la calidad de los servicios administrativos o asistenciales o a la falta de atención de una solicitud por parte de los servidores públicos o colaboradores de la Entidad.	Se resolverán acorde a la normatividad vigente expedida para las instituciones de salud y las demás que le sean procedentes. La no relacionadas con los servicios de salud se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción, de acuerdo a lo establecido por la ley 1755 de 2015.
Sugerencia	Es la manifestación de una idea o propuesta que formula un ciudadano o usuario, para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la Entidad.	Se resuelve dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones Conjuntas	Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones de información análogas, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015.	El término inicial dado para la clasificación será el que determine el funcionario competente de acuerdo al requerimiento hecho en la petición, y en concordancia con lo establecido en la Ley 1755 del 2015.

Peticiones inteligibles o incompletas	Son aquellas en las que no se comprende la finalidad u objeto de la petición o adolezca de algunos de los requisitos para su presentación. En este caso la petición se devolverá al interesado para que la corrija o aclare; surtido lo anterior, de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas	El término inicial dado para la clasificación de la PQRSD será el que determine el funcionario o colaborador competente de acuerdo al requerimiento hecho en la petición, y en concordancia con lo establecido en la Ley. El término para solicitar aclaración al peticionario será de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, para que el peticionario complete en el término máximo de un (1) mes A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivará el término para resolver la petición.
Peticiones reiterativas	Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescindibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.	El término inicial dado para la clasificación de la PQRSD será el que determine el funcionario o colaborador competente de acuerdo al requerimiento hecho en la petición, y en concordancia con lo establecido en la Ley
Peticiones entre autoridades	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. Según la Ley 1755 de 2015, se entiende por autoridades, las personas que representan o que tienen la competencia para actuar en nombre de personas jurídicas de derecho público diferentes a las de la propia entidad.	Deberán resolverse en un término no mayor a 10 días hábiles.
Traslados por Competencia	Corresponde a aquellas peticiones cuyo objeto o finalidad no guardan relación con las funciones o	De conformidad con el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se informará de

	competencias atribuidas por la normativa al Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado. Cuando la queja se realice para servidores públicos en el ejercicio de su cargo y funciones, estas deben direccionarse a Talento Humano del Hospital Universitario San José, para el debido proceso, para iniciar la etapa con el auto de apertura de indagación preliminar, su objeto es el de verificar la ocurrencia de la conducta y determinar si es constitutiva de falta disciplinaria o si se ha actuado al amparo de una causal de exclusión de responsabilidad, para lo cual se ordenan y practican las pruebas que sean conducente, pertinentes y útiles. Cuando la queja sea contra un afiliado participe dentro de un Contrato Sindical, se traslada por competencia al Representante legal del Sindicato, al coordinador del servicio y se comunicará al supervisor del mismo.	inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. El término se empieza a contar desde el día siguiente a la recepción de la petición. Cuando desde la radicación de la petición se establezca que se configura alguno de los presupuestos previstos se procederá a realizar el traslado.
Peticiones de la Defensoría del Pueblo	De conformidad con la Ley 24 de 1992 – Artículo 15. Todas las autoridades públicas, así como los particulares a quienes se haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, deberán suministrar la información necesaria para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor, sin que les sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga.	La información deberá ser suministrada en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
Peticiones del Congreso de la Republica	Ley 5ª de 1992 Artículo 237. Formulación. Los Senadores y Representantes podrán formular preguntas al Gobierno y a sus voceros o representantes, en las Comisiones o en las plenarias de las Cámaras.	Artículo 243. La contestación por escrito a las preguntas deberá realizarse hasta cuarenta y ocho (48) horas antes de cumplirse la citación.

	Artículo 258. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para Expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. Artículo 260. Solicitud De Documentos. Cuando las Cámaras legislativas o sus Comisiones necesiten para el despacho de los negocios que estuvieren atendiendo, documentos existentes en algún Ministerio o en otra oficina o archivo público, el presidente así lo manifestará a la respectiva autoridad quien dispondrá su envío oportuno.	En los cinco (5) días siguientes hábiles deberá procederse a su cumplimiento A más tardar en los diez (10) días siguientes hábiles.
--	--	---

PARAGRAFO PRIMERO: Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las – PQRSD- en los plazos indicativos, la dependencia, funcionario o colaborador responsable, deberá informar esta situación por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y estableciendo el plazo en que se dará respuesta de fondo. Plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto por la ley.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las peticiones que ingresen al Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado bajo la modalidad de PQRSD y se relacionen con asuntos regidos por normas especiales, se resolverán dentro de los términos señalados en la Ley y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En este caso, la dependencia responsable deberá informar al peticionario esta situación dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción, indicando la norma especial que rige su solicitud, el trámite que se realizará con ocasión de ésta y el término en que se dará respuesta.

ARTÍCULO QUINTO. - ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. El Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando:

- Deben ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.
- Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.
- Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Para lo anterior el Hospital deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

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

TITULO II

FORMULACIÓN DE LAS PETICIONES Y CANALES DE RECEPCION

ARTÍCULO SEXTO. - FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, los cuales garantizarán la comunicación o transferencia de datos.

ARTÍCULO SEPTIMO. - CANALES DE ATENCIÓN. Los canales oficiales a través de los cuales los usuarios pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y radicación de documentos ante el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado son:

Canal Electrónico: Los usuarios podrán realizar sus peticiones a la Entidad al correo electrónico siaua@hospitalsanjose.gov.co y ventanillaunica@hospitalsanjose.gov.co o Ingresando la Página Web de la entidad www.hospitalsanjose.gov.co en el icono: "REGISTRA TU PETICION, QUEJA RECLAMO O SUGERENCIA" y diligenciar el Formulario dispuesto para tal fin.

Canal Presencial: Los ciudadanos pueden acudir a las Oficinas de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU ubicadas en el Servicio de Consulta Externa del Hospital de Lunes a viernes en el horario de 07:00 am a las 05:00 pm.

Canal escrito: Radicando su Petición en **Ventanilla Única** ubicada en el primer piso del Hospital en la Carrera 6 Número 10N -142 de la Ciudad de Popayán.

Vía Telefónica: Al número 602-8234508 extensión 202 y al celular 3128323881

Buzones para PQRSF. El Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado tiene implementados Buzones de PQRSF ubicados en los diferentes Servicios de la Entidad. Este canal de comunicación cuenta con la disponibilidad de formatos en todos los buzones para el diligenciamiento por parte de los usuarios. La apertura de los buzones de sugerencias es realizada por personal de la Oficina de Información y Atención al Usuario SIAU conforme el procedimiento institucional, con el acompañamiento de un (1) representante de la Asociación de usuarios, área de humanización y ocasionalmente veedurías externas como la personería municipal.

ARTICULO OCTAVO. - REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES. Toda petición que se presente ante el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, deberá contener como mínimo lo indicado en el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, indicación de número de identidad y dirección.

- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) Relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

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 insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

PARÁGRAFO 2. Cuando la petición radicada corresponda a un procedimiento regulado en leyes especiales, la autoridad competente ante quien se radicó la solicitud le comunicará este hecho al peticionario.

CAPITULO II TRAMITE DE LA PETICIONES

ARTÍCULO NOVENO. - PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES. En el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, todos los funcionarios independientes del tipo de contratación o cargo que tenga con la entidad, deberán atender al usuario que presenta una petición verbal, si es de su competencia lo escucha y le resuelve, en caso de no estar a su alcance la resolución inmediata procede a indicarle el uso de cualquiera de los canales de comunicación dispuestos para colocar las PQRSDF.

En caso de que la petición verbal deba ser resuelta en otra oficina o instancia de la institución, debe brindar la información adecuada para que el usuario se dirija a la misma.

Cuando la Petición verbal se presente ante el Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, en caso de que no sea posible dar la respuesta al momento de su presentación, el funcionario o Colaborador encargado de Información y Atención al Usuario, orientará al peticionario para que radique la petición por cualquiera de los canales de atención dispuestos en la institución, ya sea a través del formulario de PQRS o mediante oficio escrito o correo virtual.

La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley.

PARÁGRAFO PRIMERO. - El personal encargado de recibir las peticiones verbales presenciales en las instalaciones del Hospital y de atender las líneas telefónicas de atención al ciudadano dispuestas para este fin, elaborarán la constancia de radicación de la petición. Si el peticionario lo solicita, se le entregará o se le hará llegar copia de la constancia de la petición verbal al correo electrónico.

PARAGRAFO SEGUNDO. - No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información o servicio solicitado.

ARTICULO DECIMO. - 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 el

Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado en su lengua o dialecto. Para tal efecto el Hospital habilitará los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Es así como el hospital cuenta con personal que habla lenguas nativas de la mayor población indígena del departamento del Cauca en el servicio de información y atención al usuario.

Cuando el hospital no cuente con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición o ésta se haga en horario no laboral de las traductoras indígenas, el funcionario que recibe la petición o requiere del apoyo dejará constancia de ese hecho y grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016.

ARTICULO DECIMO PRIMERO. - INCLUSION SOCIAL. Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, adopta medidas como atención prioritaria y diferencial por cada uno de sus funcionarios. Estas medidas promueven la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad especial, protección, género y edad.

ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO. - PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. Conforme lo dispone el Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015, en virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario o colaborador de una dependencia, constate que una petición radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes contado a partir de su comunicación por cualquier medio idóneo que disponga la Entidad.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte, radique o remita por el medio que se disponga para el efecto, los documentos o informes requeridos, se reactivará el término legal para resolver la petición.

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

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad competente para responder 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. La notificación deberá cumplir el trámite pertinente previsto en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad 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.

Respecto del desistimiento expreso, el interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, 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.

ARTÍCULO DECIMO TERCERO. - AUTORIDAD SIN COMPETENCIA. Conforme lo dispone el Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la ley 1755 de 2015, si la autoridad a quien se dirige la petición no es competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

PARÁGRAFO. El funcionario o colaborador encargado de recibir, radicar y/o registrar la petición verbal, informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado no es la autoridad competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente, informando el número telefónico de la entidad competente para que presente su petición, en caso de no existir autoridad competente, así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición ante el Hospital, caso en el cual el funcionario o colaborador deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente. En todo caso, el funcionario o colaborador del Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado registrará en la constancia de recepción del derecho de petición presentado verbalmente, el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

ARTÍCULO DECIMO CUARTO. - DEPENDENCIA, FUNCIONARIO O COLABORADOR SIN COMPETENCIA. Si la solicitud es competencia del Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado y es remitida inicialmente para una dependencia, funcionario o colaborador que no es el competente para tramitar el asunto, éste deberá trasladarla al área competente, en un plazo máximo de dos (2) días siguientes al de su recepción, e informar al Coordinador del Sistema de Información y Atención al Usuario en los casos en que la PQRSF esté relacionada con el proceso misional del hospital para que siga el procedimiento establecido para la gestión de las PQRSF de dicho proceso.

Las PQRSF que se radican al SIAU y que son competencia de otro funcionario o dependencia, son trasladadas para su respectiva gestión y respuesta, en todos los casos quien responda la petición debe enviar copia a la oficina de atención al usuario con el objetivo de llevar la trazabilidad final a la respuesta enviada.

PARÁGRAFO. El direccionamiento interno de las solicitudes entre dependencias de la entidad no interrumpe ni suspende los términos para decidir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

ARTÍCULO DECIMO QUINTO. - SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO. De conformidad con lo previsto en los artículos 83 y 86 de la Ley 1437 de 2011, transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición o dos (2) meses desde la interposición de los recursos ante el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, sin que se haya notificado decisión que resuelva, se entenderá que esta es negativa.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión. La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de

responsabilidad al funcionario o colaborador del Hospital competente para responder. Tampoco lo excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

CAPÍTULO III REGLAS ESPECIALES PARA ALGUNAS MODALIDADES DE PETICIÓN

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO - INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS.

Tendrán el carácter de reservados los documentos señalados por la Constitución Política y la Ley, tales como los relacionados en el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En todo caso, la dependencia que le dé contestación negativa a la petición, alegando reserva de la documentación, deberá señalar expresamente al interesado las disposiciones legales pertinentes en la que se fundamenta el Hospital Universitario San José de Popayán para tomar la decisión conforme lo dispone el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Entidad, el funcionario o colaborador respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia si se niega o acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985 y el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. 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. Les corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

ARTÍCULO DECIMO SEPTIMO. - EXPEDICIÓN DE COPIAS. La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, cuyo valor no podrá exceder el valor de la reproducción. Para tal efecto, se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que la administración accede a la petición y, que, para la entrega de las copias requeridas, deberá pagar previamente el valor que ellas ocasionen. Cumplido la anterior exigencia, la dependencia respectiva tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.

PARÁGRAFO. En todo caso cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, y la persona solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción.

CAPÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO DECIMO OCTAVO. - TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS.

Las quejas y denuncias que se formulen ante el Hospital Universitario San José de Popayán ESE podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales anteriormente señalados y una vez recibidas y radicadas se dará traslado de las mismas a las Oficinas del servicio de información y atención al usuario para que conforme el procedimiento interno proceda a derivar la queja o

denuncia a la dependencia indicada y continúe el trámite definido por el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E .

Una vez escalada la queja o denuncia se remite al usuario o denunciante, el acuse de recibo y se suministra información respecto del trámite a adelantar al interior del Hospital.

ARTÍCULO DECIMO NOVENO. - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD.

La Oficina de Información y Atención al Usuario en cabeza del profesional líder del proceso de acuerdo al procedimiento previsto, realizará el seguimiento y control de la atención de las PQRSD recibidas en el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado relacionadas con la prestación de servicios de salud.

PARÁGRAFO. El Profesional Líder del proceso de Oficina de Control Interno vigilará que la atención a las PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y solicitará información al área del servicio de información y atención al usuario trimestralmente o cuando lo considere necesario.

ARTÍCULO VIGESIMO. - LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA. Las situaciones no previstas en la presente Resolución se regirán por las disposiciones contenidas en las leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015, 1166 de 2016, Ley 2080 de 2021, la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud y en las demás disposiciones que los modifiquen, adicionen o sustituyan. Además de las normas especiales que se dicten en relación al manejo de las pqrstdf.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. - TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

ARTÍCULO VIGESIMO SEGUNDO. - VIGENCIAS Y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y publicación que se hará a través de los canales de información internos y externos de la Entidad y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

ARTÍCULO VIGESIMO TERCERO. - RECURSOS. Contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno, de conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

TITULO III

FUNDAMENTO JURIDICO

Teniendo en cuenta los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia toda persona natural o jurídica con nacionalidad colombiana o extranjera tiene Derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular con el fin de obtener respuesta en los términos establecidos en el artículo 23 de la constitución en concordancia con la ley 1755 del 2015 y la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud.

El artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, **señala que corresponde a las autoridades reglamentar la tramitación interna de las**

peticiones que les corresponda resolver, así como la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

En el mismo contexto la Ley 2080 de 2021, por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 1°, que modifica los numerales 1 y 9 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, señala que toda persona tiene derecho a "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 oportuna 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 o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aun por fuera de las horas y días de atención al público. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificados a la administración pública"

En referencia a la respuesta de la petición instaurada la corte constitucional en reiteradas jurisprudencias ha establecido que:

"Con fundamento en la citada norma, en varias oportunidades esta corporación ha definido el ámbito de protección del derecho fundamental de petición. Así las cosas, este incorpora en su núcleo esencial los siguientes elementos:

(1) El derecho a presentar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas puedan negarse a recibirlas o tramitarlas.

(2) El derecho a obtener una respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.

(3) El derecho a recibir una respuesta de fondo, lo que implica que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, se pronuncie 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.

(4) El derecho a obtener una pronta comunicación de lo decidido.

En cuento a la debida notificación de la respuesta a la petición la sentencia T-249 de 2001 ha precisado que

"no basta que se expida la respuesta, sino que, además, es necesario que ésta se notifique de manera oportuna al interesado. En efecto, hace parte del núcleo esencial del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Carta, el hecho de que la respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, pues no puede tenerse como real contestación la que sólo es conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información".

En el mismo contexto la circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud ha establecido términos para dar respuesta a la PQRS.

3.3.2 Términos para resolver las PQR:

Las EAPB e IPS, deberán resolver las PQR de los usuarios en los términos establecidos para tal efecto en el -CPACA, según la clase de petición. Se reitera que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y, en consecuencia, en uso de las facultades para impartir instrucciones de inmediato cumplimiento, se requiere la solución de las PQR que afecten la salud y la vida dentro de los siguientes términos:

3.3.2.1 Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutive y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

a) Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.

b) Fórmula de medicamentos: Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.

c) Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.

d) Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

3.3.2.2 Reclamos de riesgo priorizado: *Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.*

3.3.2.3 Reclamos de riesgo vital: *Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.*

3.3.2.4 Peticiones generales: *Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada ley:*

a) Peticiones generales: *quince (15) días hábiles.*

b) Solicitudes de información: *diez (10) días hábiles.*

c) Copias: *dentro de los tres (3) días hábiles - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.*

Teniendo en cuenta el literal b) Principio Pro Homine del artículo 6 de la Ley 1751 de 2015, las autoridades y demás actores del Sector Salud, adoptarán la interpretación de las normas vigentes que sea más favorable a la protección del derecho fundamental a la salud de las personas.

En mérito de lo expuesto y teniendo en cuenta que es indispensable para las dependencias del Hospital Universitario San José dar respuesta a las PQRS, Eventos Adversos, Fallas, Incidentes y Derechos de petición que sean elevadas por usuarios, secretarías de salud, personerías, EAPB, entidades públicas entre otros y que se de en los término establecido por el artículo 23 constitucional, la ley 1755 del 2015 en concordancia con la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud y demás normas que adicionen o modifiquen; se establecen los siguientes términos internos de contestación para que los trabajadores oficiales y servidores públicos del hospital universitario san José, asociaciones sindicales y sus afiliados partícipes, contratista y demás colaboradores que prestan sus servicios profesionales en el hospital universitario san José de Popayán realicen contestación que se realicen desde las dependencias de la institución.

En Merito de lo Expuesto el Gerente del Hospital Universitario San José E.S.E

RESUELVE

DISPOCISION DE TERMINOS DE CONTESTACION INTERNA

PRIMERO: Los términos para hacer contestaciones internas a las peticiones que se realicen de las dependencias del Hospital Universitario San José el fin de contestar las PQRS, Eventos Adversos, Incidentes y Derechos Peticiones que se encuentran enmarcados dentro de la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud, se establecerán en horas continuas de la siguiente manera.

- a) Para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Eventos Adverso en que se identifique una afectación de manera directa al paciente en su vida, salud e integridad **se tomaran como de riesgo vital**, por tal motivo el tiempo de contestación de los trabajadores oficiales y servidores públicos del hospital universitario san José, asociaciones sindicales y sus afiliados partícipes, contratista y demás colaboradores que prestan sus servicios profesionales en el hospital universitario san José de Popayán será de (seis) 6 horas continuas una vez notificados.
- b) Para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Eventos Adverso en que se identifique que a pesar de haber existido una acción que afectó al paciente pero la misma no compromete su vida, salud e integridad, **se tomaran como de riesgo priorizados**, por tal motivo el tiempo de contestación de los trabajadores oficiales y servidores públicos del hospital universitario san José, asociaciones sindicales y sus afiliados partícipes, contratista y demás colaboradores que prestan sus servicios profesionales en el hospital universitario san José de Popayán será de (diez) 10 horas continuas una vez notificados.
- c) Para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Eventos Adverso en que se identifique insatisfacción con la prestación de servicios sin que exista riesgo inminente para la vida, salud e integridad del paciente, **se tomaran como de riesgo simple**, por tal motivo el tiempo de contestación de los trabajadores oficiales y servidores públicos del hospital universitario san José, asociaciones sindicales y sus afiliados partícipes, contratista y demás colaboradores que prestan sus servicios profesionales en el hospital universitario san José de Popayán será de (dieciocho) 18 horas continuas una vez notificados.
- d) En la contestación que se realice al literal A, B y C deberán referir el número de la PQRS, Evento, Incidente o Falla que están respondiendo, adjuntar respuesta clara y precisa sobre los hechos acaecidos, análisis de los insumos médicos, medicamentos suministrados, protocolo de suministro de medicamento, número de los folios de historia clínica donde se pueda evidenciar las notas médicas o de enfermería que se diligenciaron, que acciones se realizaron una vez evidenciaron cambios en el estado de salud del paciente, personal que estuvo en contacto con el paciente en el turno del evento presentado, acciones de mejora y evidencias de capacitaciones.

SEGUNDO: Los términos para hacer contestaciones internas a las peticiones que se realicen de las dependencias del Hospital Universitario San José con el fin de contestar las PQRS, Eventos Adversos, Incidentes y Derechos Peticiones donde se pidan copia de historia clínicas, resultados de exámenes que se requieran para consulta o urgencia, se establecerán (1) día hábil una vez notificados.

TERCERO: Los términos para hacer contestaciones internas a las peticiones que se realicen de las dependencias del Hospital Universitario San José con el fin de contestar las PQRS, Eventos Adversos, Incidentes y Derechos Peticiones que se no encuentran enmarcados dentro de la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud, se establecerán (8) ocho días hábiles una vez notificados.

CUARTO: Los términos para hacer contestaciones internas a las peticiones que se realicen de las dependencias del Hospital Universitario San José para los reportes de seguridad del paciente (incidentes, eventos adversos y fallas de calidad) remitidos por las EPAB de manera externa, en los que el paciente no esté internado o su situación de salud no se afecte por el tiempo de respuesta, serán gestionados en el término de la ley 1755 del 2015, por tal motivo el término de contestación interna se establecerán (8) ocho días hábiles una vez notificados.

- a) En caso de ser pacientes internados que requieran intervención inmediata para subsanar la situación reportada, serán manejados como reclamos en salud acorde a la circular externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Supersalud.
- b) En la contestación que se realice al numeral cuarto deberán referir el número de la PQRS, Evento, Incidente o Falla que están respondiendo, adjuntar respuesta clara y precisa sobre los hechos acaecidos, análisis de los insumos médicos, medicamentos suministrados, protocolo de suministro de medicamentos, número de los folios de historia clínica donde se puedan evidenciar las notas médicas o de enfermería que se diligenciaron, que acciones se realizaron una vez evidenciaron cambios en el estado de salud del paciente, personal que estuvo en contacto con el paciente en el turno del evento presentado, acciones de mejora y evidencias de capacitaciones.

QUINTO: Los términos para hacer contestaciones internas a las peticiones que se realicen de las dependencias del Hospital Universitario San José para los reportes de seguridad del paciente (incidentes, eventos adversos y fallas de calidad) internos, es decir del programa de seguridad hacia los líderes de procesos, deben ser respondidos acorde a la siguiente clasificación:

- a) Eventos adversos tipo Centinela o Grave definidos por el hospital en resolución de política de seguridad del paciente donde no exista requerimiento de la Supersalud se hará preanálisis con el equipo primario de turno implicado en el evento, en el término de hasta 72 horas.
- b) Eventos adversos tipo Centinela o Grave definidos por el hospital en resolución de política de seguridad del paciente donde exista requerimiento de la Supersalud se hará preanálisis con el equipo primario de turno implicado en el evento en el término de hasta seis (6) horas, "Numeral Primero literal A".
- c) Eventos adversos tipo Moderados y Leves definidos por el hospital en resolución de política de seguridad del paciente se hará gestión en el término de treinta (30) días una vez asignado en plataforma SOLUTION ERP.
- d) Para las fallas e incidentes definidos por el hospital en resolución de política de seguridad del paciente se hará gestión en término de treinta (30) días una vez asignado en plataforma SOLUTION ERP.
- e) En la situación donde se realice asignación equivocada al servicio donde no corresponde la PQRS, Evento, Incidente o Falla, el servicio deberá realizar devolución al área de seguridad del paciente en el término de tres (3) días, para que sea reasignado al área correspondiente.

- f) En la contestación que se realice al numeral Quinto deberán referir el numero de la PQRS, Evento, Incidente o Falla que están respondiendo, adjuntar respuesta clara y precisa sobre los hechos acaecidos, análisis de los insumos médicos, medicamentos suministrados, protocolo de suministro de medicamentos, número de los folios de historia clínica donde se puedan evidenciar las notas médicas o de enfermería que se diligenciaron, que acciones se realizaron una vez evidenciaron cambios en el estado de salud del paciente, personal que estuvo en contacto con el paciente en el turno del evento presentado, acciones de mejora y evidencias de capacitaciones.

SEXTO: Los términos para hacer contestaciones internas a las peticiones que se realicen de las dependencias del Hospital Universitario San José para los reportes de seguridad del paciente (incidentes, eventos adversos y fallas de calidad) remitidos por las EPAB de manera externa, en los que se haga referencia a reingresos de pacientes, serán resueltos en el término de la ley 1755 del 2015, por tal motivo el termino de contestación interna se establecerán (8) ocho días hábiles una vez notificados.

- a) En la contestación que se realice al numeral sexto deberán referir el numero de la PQRS, Evento, Incidente o Falla que están respondiendo, adjuntar respuesta clara y precisa sobre los hechos acaecidos, análisis de los insumos médicos, medicamentos suministrados, protocolo de suministro de medicamentos, número de los folios de historia clínica donde se puedan evidenciar las notas médicas o de enfermería que se diligenciaron, que acciones se realizaron una vez evidenciaron cambios en el estado de salud del paciente, personal que estuvo en contacto con el paciente en el turno del evento presentado, acciones de mejora y evidencias de capacitaciones.

SEPTIMO: Los términos que se establecen al interior del Hospital Universitario San José, son los requeridos para dar respuesta oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Derechos de Petición y Eventos Adverso en los términos establecidos por el artículo 23 constitucional, ley 1755 del 2015 y la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud.

OCTAVO: El incumplimiento de los términos de contestación establecidos en el artículo 23 constitucional, ley 1755 del 2015 y la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud por parte de la institución, pueden llevar a sanciones administrativas, disciplinaria o penales al representante legal; por tal motivo el incumplimiento de los términos establecidos en la presente circular darán merito a la aplicación de las cláusulas compromisorias establecidas en el contrato celebrado entre el hospital san José y las asociaciones sindicales, contratista y demás colaboradores que prestan sus servicios profesionales.

NOVENO: El incumplimiento de los términos de contestación establecidos en el artículo 23 constitucional, ley 1755 del 2015 y la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud por parte de la institución, pueden llevar a sanciones administrativas, disciplinaria o penales al representante legal; por tal motivo el incumplimiento de los términos establecidos en la presente circular por parte de los trabajadores oficiales y servidores públicos darán merito para apertura de proceso disciplinario.

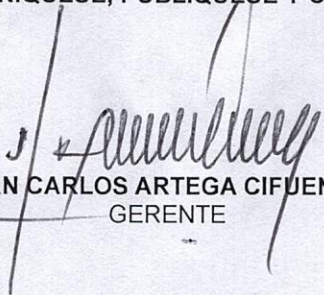
 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN SIGNA E INTEGRAL NIT. 891.580.002-5	GERENCIA	FO-ARH-01 Versión: 05 Página 21 de 21
--	-------------------	--

CONTINUACION RESOLUCION (089)

DECIMO: Los Trabajadores Oficiales y Servidores Públicos del Hospital Universitario San José, Asociaciones Sindicales y sus Afiliados Participes, Contratista y demás colaboradores que prestan sus servicios profesionales en el Hospital Universitario San José de Popayán empresa social del estado, deberán garantizar la adherencia a los protocolos establecidos por la Institución y la no reincidencia del personal en las PQRS, Eventos adverso, Incidentes y Fallas presentadas.

Dada en la Ciudad de Popayán a los 10 MAR 2025

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE


JUAN CARLOS ARTEGA CIFUENTES
GERENTE

Proyecto: Oswaldo Urbina Moncada – AP ASSESALUD.OC
Revisó: Ayda Inés Trochez Moran – Enfermera Grado I apoyo SIAU.
Aprobó: Juan Manuel Legarda Rojas - jefe Oficina Asesora Jurídica

089

202

Popayán, 10 de marzo de 2025

DOCTOR
JUAN CARLOS ARTEAGA
GERENTE HUSJ

Asunto: Modificación de la Resolución 0435 del 30 de agosto del 2024

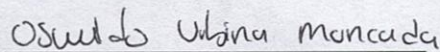
Cordial Saludo

Comedidamente informamos que teniendo en cuenta la solicitud de subgerencia científica de actualizar la resolución 0435 del 30 de agosto del 2024 a los términos de contestación establecidos en el artículo 23 constitucional, la ley 1755 del 2015 y en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud, se realizaron reuniones de trabajo con las dependencias de subgerencia científica, Gestión Clínica, SIAU, Seguridad del Paciente y Humanización.

En base al trabajo realizado ponemos de presente esta resolución, la cual modifica la resolución 0435 del 2024 y establece términos de contestación interna a los requerimientos que realicen las dependencias del Hospital con el fin de dar contestación a las PQRS, Eventos Adversos, Fallas, Incidentes y Derechos de petición que sean instaurados ante la institución.

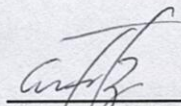
Se entrega la presente resolución revisada y avalada por el área de jurídica y subgerencia científica con el fin de que sea firma, se realice el registro documental correspondiente y se publique por la dependencia encargada.

Cordialmente,



OSWALDO JOSE URBINA MONCADA

Profesional Administrativo – Afiliado Participe ASSESALUD.
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU
Hospital Universitario San José de Popayán, E.S.E.



AYDA INES TROCHEZ MORAN

ENFERMERA GRADO I
SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
Hospital Universitario San José de Popayán, E.S.E.