

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN.</b>	<b>Código: 1260.5-19-019</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha de actualización: 16/Ago/2019</b>

## 1. OBJETIVO

Proyectar respuesta oportuna y pertinente a las peticiones presentadas por personas externas a la E.S.E. Hospital del Sur GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la solicitud y finaliza con la respuesta escrita frente al requerimiento.

## 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del (la) Gerente, el Subgerente Administrativo y Financiero, y el abogado (a) al que se le asigna el caso, el cumplimiento, la aplicación y actualización de este procedimiento

## 4. LÍMITES

**Inferior:** Inicia con la recepción de la petición.

**Superior:** Termina con la respuesta emitida dentro de los términos establecidos por la normatividad.

## 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Tener en cuenta las políticas de calidad definidas por la institución.

- Dar respuesta a las solicitudes amparados en los fundamentos facticos y jurídicos que la respalden.
- El estándar para la oportunidad es del 100%
- El estándar para la pertinencia es del 80%

## 6. GENERALIDADES

<b>CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO</b>	<b>RECURSOS NECESARIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción del Derecho de Petición.</li> <li>• Scanner del texto para archivo digital</li> <li>• Notificación de Derechos de petición a la División Jurídica</li> </ul>	<p><b>TECNOLÓGICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso al Software empresarial</li> <li>• Acceso a impresora</li> <li>• Acceso a la Web</li> <li>• Acceso al Software Work manager</li> </ul> <p><b>LOGÍSTICOS</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienes muebles de oficina requeridos para el cumplimiento de las actividades</li> <li>• Equipos de comunicación: Teléfono o celular</li> </ul> <p><b>HUMANOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal competente necesario para cumplir a cabalidad el objetivo</li> <li>• Profesional de Sistemas,</li> <li>• Profesional de Salud Pública,</li> <li>• Subgerente Científica</li> <li>• Subgerente Administrativo y Financiero,</li> <li>• Apoyo administrativo a las Subgerencias administrativa y financiera y Científica</li> <li>• Asesor de Sistemas,</li> <li>• Apoyo a los procesos precontractuales</li> <li>• Profesional de contratación</li> </ul>
<b>BASE LEGAL</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>
<p><b>CONSTITUCIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de 1991</li> </ul> <p><b>LEYES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo Código Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011.</li> <li>• Ley 734 de 2002- Código Disciplinario Único</li> <li>• LEY 1755 de 2015. mediante la cual se reglamenta el derecho de petición.</li> <li>• LEY 1474 DE 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."</li> <li>• LEY 57 DE 1985-CAPITULO II ACCESO CIUDADANO A LOS DOCUMENTOS</li> </ul> <p><b>DECRETOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto Reglamentario 2641 del 17 de Diciembre de 2012. "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011-Estrategia anticorrupción"</li> <li>• Decreto ley 0019 de 10 de enero de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"</li> <li>• Decreto Reglamentario 1377 de 2013 "Por</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos de petición con respuesta oportuna y pertinente</li> <li>• Resultado con características o atributos de calidad</li> </ul>

<p>el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.- Régimen General de Protección de Datos Personales” NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE, LA JURISPRUDENCIA Y LA DOCTRINA.</p> <p>NORMATIVIDAD INTERNA (ESTATUTO GENERAL, ACUERDOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS)</p> <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales de funciones y competencias</li> <li>• Manual de proceso y procedimientos.</li> </ul>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	Recepcionar los derechos de petición, por medio físico y/o electrónico, radicar en archivo y registrar en el aplicativo Work-manager	Responsable de Archivo	Work-manager
2	Envío de derechos de petición a la oficina Jurídica, de manera preliminar, a través del aplicativo Work- Manager. Posterior al envío por el aplicativo, se deberá remitir de manera física a la división jurídica, a fin de control por criterios de calidad	Responsable de Archivo	Work-manager
3	Analizar el contenido de la petición y decidir su conducto, dependiendo de la competencia que posea la División Jurídica para resolver.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Paso a Actividad 7.4</li> <li>• No: Ir a Actividad 7.3</li> </ul>	División Jurídica	
4	Si la División Jurídica considera que no tiene competencia para tramitar la petición, deberá Informar y remitir la petición a quien considere competente	División Jurídica	
5	Dentro del aplicativo Work-manager, se deberá instruir el estado de la petición, su cumplimiento y su posterior cargue a la plataforma, a fin de verificar la respuesta de la misma en tiempo oportuno.	División Jurídica	
6	La División Jurídica, en desarrollo de sus competencias, analizará el contenido de la petición; determinará el sentido de la respuesta, apoyándose en la normatividad vigente.	División Jurídica, Asesores, Profesionales Universitarios o Técnicos	Documento Normativo o Concepto Jurídico.
7	Elaborar el proyecto de respuesta de la	División Jurídica,	

	petición dentro de los términos de ley y entregarlo al personal de archivo para el envío y/o notificación.	Asesores, Profesionales Universitarios o Técnicos	
<b>8</b>	En los casos donde la División Jurídica actúe como avalador de los proyectos de respuesta emitidos por otras divisiones de la E.S.E., deberá determinar si se encuentra ajustado frente a las normas internas y externas, jurisprudencia y doctrina vigentes aplicables. Decisión: Es conforme?  • Si: Paso a Actividad 7.10 • No: Ir a la Actividad 7.9	División Jurídica, Asesores, Profesionales Universitarios o Técnicos	
<b>9</b>	En caso de no estar ajustado con lo anterior, devolver al Asesor, Profesional Universitario o Responsable de Servicio, para su respectiva corrección	División Jurídica	
<b>10</b>	Impartir el visto bueno y devolver al Responsable de la Respuesta.	División Jurídica	Respuesta Petición.
<b>11</b>	Proceder al envío de la respuesta del Derecho de Petición	Responsable de Archivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Work-manager</li> <li>• Registro de correspondencia enviada</li> <li>• Control de Derechos de Petición</li> </ul>
<b>12</b>	Archivar la copia de la Respuesta con la Constancia de envío, junto con la respectiva Petición.	División Jurídica, Asesores, Profesionales Universitarios o Técnicos	
<b>13</b>	Presentar informes mensuales soportados sobre las respuestas remitidas a los diferentes peticionarios.	División Jurídica, Asesores, Profesionales Universitarios o Técnicos  Asesor de auditorias	Informe de Gestión
<b>14</b>	La evaluación del proceso se realiza a través del seguimiento de fallas administrativas reportadas al proceso y del seguimiento sistemático a indicadores del proceso	División Jurídica	<p>Aplicativo para reporte de fallas administrativas</p> <p>Fichas de indicadores del proceso</p>

<b>15</b>	Las oportunidades de mejora identificadas al proceso se gestionan a través de los lineamientos establecidos en el modelo de mejoramiento continuo institucional	División Jurídica	Plan de mejoramiento
-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	----------------------

## 8. RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

Producto no Conforme Potencial	Riesgos Potenciales	Punto de Control	Periodicidad de aplicación de puntos de control	Indicador de Proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta no conforme,</li> <li>- Respuesta que no es pertinente frente a la solicitud elevada.</li> <li>• Silencio Administrativo Positivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento de la norma aplicable a los derechos de petición.</li> <li>• Remitir el derecho de petición a quien no corresponda</li> <li>• Respuesta extemporánea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remitir el derecho de petición a la División Jurídica para el respectivo control.</li> <li>• Control de remisión en el tiempo oportuno al Asesor, Profesional Universitario, Técnico.</li> <li>• Base de datos de control de derechos de petición con semaforización de tiempos de respuesta</li> <li>• Validación de respuesta a derechos de petición por parte de la oficina jurídica</li> <li>• Archivar correctamente</li> </ul>	<p>Indicadores de gestión y de efectividad con control cada 30 días.</p> <p>Cada que se allegue un derecho de petición</p> <p>Cada vez que se emite una respuesta a un derecho de petición</p>	<p>Tiempo utilizado para responder derechos de petición / Tiempo asignado para responder Derechos de Petición</p> <p>Numero de Derechos de Petición Impetrados ante la E.S.E. que requieran gestión de la División Jurídica / Número de Derechos de Petición respondidos por la División Jurídica</p> <p>Número de Derechos de petición que solicitan aclaración de una respuesta previa / Numero de derechos de petición presentados</p>

## 9. DEFINICIONES

- **C.C.A:** Código Contencioso Administrativo.

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

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- **DEPENDENCIA COMPETENTE:** Quien posee los elementos necesarios para dar adecuada respuesta.

- **DERECHO DE PETICIÓN:** De conformidad con el Artículo 23 de la Constitución Política es aquel derecho fundamental que tiene toda persona para acudir ante las autoridades competente, por motivo de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosa y obtener pronta solución a la misma.

- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** el Derecho de Petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Personería Municipal, las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Personería Municipal deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.

- **PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Son las solicitudes que se formulan a las autoridades para que éstos: - Den a conocer como han actuado en un caso concreto. - Permitan el examen de documentos públicos que tienen su poder. - Expidan copia de documentos que reposan en una oficina.

- **PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y OBTENCIÓN DE COPIAS:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de las mismas, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, a la ley y las disposiciones de la institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

- **PETICIONARIO:** Persona natural o jurídica que formula la solicitud a la E.S.E. Hospital del Sur GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA

- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- **REPARTO:** Designación de la petición según el tema específico a cada Asesor o Profesional Universitario.

- **SATISFACCION DEL USUARIO:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han

cumplido sus requisitos y expectativas.

- **SUGERENCIAS:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o gestión de la entidad, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

- **TÉRMINO:** Plazo perentorio e improrrogable dentro del cual debe realizarse una actividad.

- **USUARIO:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

## 10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política
- Código Contencioso Administrativo.
- Normatividad legal vigente, la jurisprudencia y la doctrina.
- Normatividad interna (Actos Administrativos).

## 11. FORMATOS

[Base de datos control de derechos de petición](#)

### HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	15/Ago/2019	Necesidad de actualización de los procedimientos. Modificaciones normativas

  

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Subgerencia Administrativa <b>Cargo:</b> Técnico Operativo Facturación <b>Fecha:</b> 09/Oct/2013	<b>Nombre:</b> Líder de calidad <b>Cargo:</b> Líder de Calidad <b>Fecha:</b> 16/Ago/2019	<b>Nombre:</b> Gerente <b>Cargo:</b> Gerente <b>Fecha:</b> 16/Ago/2019