E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL

RESOLUCIÓN NO. 1.7.1.60.2023
(5 abril 2023)

Por la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité de Evaluación de Tramité de Quejas y Reclamos de la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel

La suscrita Gerente de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL, en uso de sus facultades y en especial las conferidas en el Decreto de nombramiento No. 4112.010.20.0724 de octubre 31 de 2022 de la Alcaldía Distrital de Cali y Acta de Posesión No. 0328 del 04 de noviembre de 2022, y

CONSIDERANDO

- Que los organismos y entidades del Estado, en sus diferentes órdenes y niveles, deben establecer un Comité de Evaluación y Tramité de Quejas y Reclamos, acorde con la naturaleza de su misión y las funciones propias de la organización:

- Que la Constitución Política Colombiana 1991, en el Título II De los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo I De los Derechos Fundamentales, establece en su ARTICULO 23: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

- Que la Constitución Política Colombiana 1991, en el Título II De los derechos, las garantías y los deberes, Capitulo II De los Derechos Sociales, Económicos y Culturales, establece en su Artículo 74: "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

- Que la Resolución No. 054 del 30 de enero de 2017, por la cual se reglamenta el tramité interno de las peticiones, quejas, reclamos , sugerencias, denuncias, en el Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con los Artículos 23 y 74 de la Constitución Política Colombiana toda persona tiene derecho de 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.

- Que la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel como función principal la prestación de servicios de salud, y para proteger a los usuarios de los riesgos en la prestación de servicios, implementa procesos obligatorios específicos para evaluación y control, de acuerdo con lo definido en la Resolución 3100 de 2019.

- Decreto 1166 de 2016 Por el 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Con fundamento en las anteriores consideraciones,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Se establece la creación del Comité de Evaluación y Tramite de Quejas y Reclamos, en cumplimiento de las normativas y directrices pertinentes y en concordancia con los requisitos del Sistema de Acreditación en Salud.

ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETIVO GENERAL. Propender por el mantenimiento de la disciplina de la institución mediante la evaluación de las PQRS e informes a que haya lugar; dando tramité ante la autoridad competente interna o externa, según cada caso; realizando el debido proceso en el seguimiento para el cumplimiento de las decisiones tomadas por el Comité.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Realizar la gestión del tramité necesario para dar respuesta cabal a las PQRS presentadas, en los tiempos estipulados.

Powered by CamScanner

RESOLUCIÓN NO. 1.7.1.60.2023
(5 abril 2023)

Por la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité de Evaluación de Tramité de Quejas y Reclamos de la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel

- Determinar las posibles acciones tanto preventivas como disciplinarias, penales o administrativas, determinando cuales serán llevadas a proceso de seguimiento.
- Asegurar la entrega oportuna de la respuesta a la persona que interpuso la PQRS.
- Generar los documentos e informes necesarios que surjan en la gestión del comité, entorno a la evaluación y tramité de las PQRS abordadas.
- Determinar la frecuencia para sesionar, acorde con la demanda requerida en torno al volumen de las PQRS presentadas de forma periódica.
- Estipular acciones de mejora y logro de la misión y funciones de la institución.

ARTÍCULO TERCERO: ALCANCE. La presente resolución del comité en mención aplica para la gestión del tramité y respuesta a todas las PQRS recepcionadas por la Oficina de Atención a través de los diferentes canales instaurados en la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel.

ARTÍCULO CUARTO: FUNCIONES. El Comité de Evaluación y Tramité de Quejas y Reclamos tendrá las siguientes funciones:

- Velar y propender porque el Comité se mantenga y cumpla de forma cabal el desarrollo de sus funciones.
- Conocer y evaluar las PQRS e informes recepcionados en la oficina de Atención al Usuario y sus diferentes canales de recepción de la información, contra el personal de funcionarios, los adultos mayores usuarios internos y los usuarios externos de los servicios prestados por la institución.
- Determinar las posibles acciones tanto preventivas como disciplinarias, penales o administrativas, determinando cuales serán llevadas a proceso de seguimiento.
- El Comité en pleno definirá el procedimiento a seguir de acuerdo con las determinaciones del tramité de las PQRS, para lo cual se estipula:
  a) Tratándose de quejas contra los funcionarios públicos, la subgerencia administrativo y financiero en su calidad de fallador de primera instancia, ordenara al líder del proceso de donde depende el funcionario, o al funcionario correspondiente los tramites que han de seguirse para efectos del adelantamiento del proceso disciplinario o en su defecto tomara las medidas correspondientes que van desde citación a firmar compromiso, llamado de atención o explicación escrita de los hechos.
  b) Tratándose de quejas donde se involucren asociados, se ordenará la remisión a la Asociación Sindical a fin de que se adelante la investigación disciplinaria y se informe sobre los resultados.
  c) Tratándose de quejas contra contratistas o Concesionarios se trasladará a la oficina Asesora de jurídica a fin de que se aclare la situación y se proceda de conformidad con las cláusulas exorbitantes.
  d) Tratándose de quejas contra los adultos mayores usuarios internos, o usuarios externos en general de los servicios prestados por la institución.

- El Comité coordinará y asesorará el diseño de estrategias y políticas orientadas al fortalecimiento del sistema de gestión y atención al usuario, de conformidad con las normas vigentes y las características de la entidad.
- Evaluar, decidir y adoptar oportunamente las propuestas del Comité en pro del mejoramiento al sistema de gestión y atención al usuario.

Parágrafo 1°: En todos los casos es responsabilidad de la oficina de atención al usuario enviar comunicación correspondiente, al usuario que instauro la queja para informar sobre la gestión del tramité realizada para dar respuesta efectiva a cada caso en particular.

ARTICULO QUINTO: REUNIONES. El Comité de Evaluación y Tramité de Quejas y Reclamos, sesionará de forma bimestral, por cada espacio de reunión a que dé lugar se generará un acta suscrita por los miembros del Comité, detallando los temas abordados y especificando las decisiones o acuerdos estipulados. Las actas mantendrán una numeración secuencial, relacionado con la fecha de emisión y serán responsabilidad del líder del proceso de Atención al Usuario. Las Actas generadas durante las sesiones del Comité, serán archivadas en la carpeta a cargo del líder del proceso de Atención al Usuario y estarán a disposición de quienes la soliciten.

Powered by CamScanner

RESOLUCIÓN NO. 1.7.1.60.2023
(5 abril 2023)

Por la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité de Evaluación de Tramité de Quejas y Reclamos de la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel

La deliberación del Comité se llevará a cabo con la presencia de al menos la mitad más uno de los integrantes, para constituir el quorum requerido.

ARTÍCULO SEXTO: CONFORMACIÓN E INTEGRANTES: Los miembros del Comité corresponde a un equipo multidisciplinario conformado por:

- Gerente
- Profesional responsable de Atención al Usuario o su delegado
- Profesional responsable de Planeación y/o Calidad.
- Subgerente Administrativo y Financiero.
- Jefe Oficina Asistencial
- Jefe de Oficina de Control Interno.
- A juicio del Presidente, podrán participar como invitados con voz pero sin voto, un representante del proceso de Gestión Jurídica de la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, lo mismo que todos aquellos funcionarios o particulares que por razón de los casos a estudiarse a meriten su presencia para tener un claro conocimiento sobre lo tratado.

PARÁGRAFO 1°: Fungirá como Secretario (a) y no tendrá voto, la funcionaria o persona responsable de la oficina de atención al usuario.

PARÁGRAFO 2°: El Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces en la entidad, actuará con voz y sin voto.

RESPONSABILIDADES DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ

- Representar al Comité en las instancias que lo requieran.
- Presidir o delegar a un funcionario a las reuniones con el fin de lograr la efectividad del espacio, agilidad en el proceso de comunicación y oportuna toma de decisiones.
- Acordar con el secretario del Comité fecha, hora, lugar y el orden del día para las reuniones.
- Velar y propender porque el Comité cumpla con el desarrollo de sus funciones.
- Facilitar el uso de la palabra ordenadamente dentro de las reuniones del Comité, promoviendo la máxima participación para el análisis de la información y en la toma de decisiones.
- Servir de canal de las decisiones del Comité.
- Delegar en otros miembros del Comité algunas de sus funciones cuando lo considere oportuno.
- Distribuir la gestión de los asuntos que le correspondan al Comité debatir y decidir.
- Decidir los impedimentos y re-acusaciones que presenten los integrantes del Comité.

RESPONSABILIDADES DEL SECRETARIO DEL COMITÉ

1.Convocar a sesiones a los integrantes del Comité, indicando hora, día y lugar de la reunión.
2. Programar la agenda del Comité para cada sesión y enviarla a los miembros del Comité.
3. Organizar la logística y los recursos técnicos necesarios para el funcionamiento efectivo del Comité.
4. Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité de manera puntual y participar con voz y sin voto.
5. Hacer seguimientos a las decisiones adoptadas y compromisos adquiridos por el Comité.
6. Gestionar oportunamente la elaboración de las actas del Comité, responder por su contenido ajustado a los planes de acción del Comité, los temas deliberados y decididos en la sesión que corresponda.
7. Refrendar con su firma las actas del Comité, en calidad de secretario de este.

Powered by CamScanner

E.S.E
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

RESOLUCIÓN NO. 1.7.1.60.2023
(5 abril 2023)

Por la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité de Evaluación de Tramité de Quejas y Reclamos de la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel

8. Presentar el acta correspondiente que antecede cada sesión del Comité para su aprobación y posterior firma de los miembros asistentes.

ARTÍCULO SEPTIMO: INDICADORES. Con el ´propósito de evaluar el cumplimiento y efectividad del Comité, el funcionario responsable del presente Comité deberá documentar, asegurar el reporte, análisis y gestión de los siguientes indicadores:

-Cumplimiento de la frecuencia de sesiones establecidas para el Comité, según el cronograma establecido para cada año. (# de reuniones programadas en el año / # de reuniones realizadas)
-Efectividad en el cumplimiento del orden del día establecido para cada sesión del Comité. (Se evalúa el ítem al terminar cada sesión de trabajo quedando registro en el acta del día).

COMUNÍQUESE Y CUMPLASE La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Santiago de Cali, a los cinco (5) días del mes de abril del año dos mil veintitrés (2023).

Sandra Marentes Astaiza
Gerente
E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel

Proyectó: Leivy Cuadros – Oficina SIAU
Reviso: William Arango Ussa – Abogado Sertemp
Reviso: Carolina Osorio González -Subgerente Administrativa y Financiera

Powered by CamScanner