



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829 001 846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

### RESOLUCIÓN N° 555 DE 2016 (30 DICIEMBRE)

#### **POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA**

**EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA**  
en uso de sus facultades constitucionales, legales y estatutarias, en especial las conferidas mediante Acuerdo N° 072 del 29 de diciembre de 1999, el Decreto 2993 de 2011 y

#### **CONSIDERANDO**

1. La Empresa Social del Estado Barrancabermeja es una Entidad Pública Descentralizada del Orden Municipal, de naturaleza especial, con Personería Jurídica, de patrimonio propio y Autonomía Administrativa, integrante del Sistema Nacional de Seguridad Social en Salud, creada Acuerdo N° 072 del 29 de Diciembre de 1999, y que tiene por objetivo principal la prestación del servicio de salud a cargo del ESTADO
2. Que el artículo 23 de la Constitución Política Colombiana establece el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley
3. Que el artículo 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley como reservados
4. Que el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo "CPACA" (Ley 1437 de 2011), determinan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones
5. Que la ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que es deber de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición
6. Que mediante la Ley 1712 de 2014 "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*" y el Decreto 103 de 2015 "*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*", se regule el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a la información, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información
7. Que mediante la Ley 1755 de fecha 30 de Junio de 2015 se regule el Derecho de Petición y se sustituyó el título II capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo "CPACA" (Ley 1437 de 2011)
8. Que la ley 190 de 1995, en su artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829 001 846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

9. Que el artículo 22 de la ley 1755 de 2015 estableció que las autoridades reglamentarán la tramitación interna 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
10. Que por lo anterior se hace necesario reglamentar el trámite interno del derecho de petición y el acceso a la información en la Empresa Social del Estado Barrancabermeja, de acuerdo a las normas señaladas

Que, en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

#### TITULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES.

**ARTÍCULO 1.- OBJETO.** Regular el trámite y la manera de atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante la Empresa Social del Estado Barrancabermeja, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015 y sus decretos reglamentarios

**ARTÍCULO 2.- MODALIDADES DE PETICIÓN.** Para efectos del trámite de las peticiones se deberán tener en cuenta las siguientes modalidades

1. **Derecho de petición en interés general.** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general
2. **Derecho de petición en interés particular** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación
3. **Petición de información.** Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos
4. **Petición de formulación de consultas.** Es aquella mediante la cual se somete a consideración de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja, para su concepto, un caso o asunto de su competencia
5. **Queja.** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja y que puede repercutir en una investigación disciplinario o fiscal, según corresponda
6. **Reclamo.** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por la Empresa Social del Estado Barrancabermeja
7. **Sugerencia.** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja
8. **Denuncia** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa-sancionatoria, disciplinaria o ético profesional

ARCO



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829 001 846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

**9. Felicitación:** Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la Empresa Social del Estado Barrancabermeja o sus servidores

**ARTÍCULO 3.- REGISTRO DE PETICIONES.** Las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención, deberán registrarse en el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) Todas las comunicaciones de ciudadanos que impliquen peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información, que se reciban a través de los diferentes correos institucionales, deben ser enviadas de manera inmediata a la dirección electrónica [siau@esebarrancabermeja.com](mailto:siau@esebarrancabermeja.com), cuya administración corresponde al proceso Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)

Las peticiones que ingresan al correo institucional no deben ser gestionadas por parte del servidor público o contratista que las recibió, hasta tanto no hayan sido registradas por Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), toda vez que por no encontrarse allí registradas, generan riesgos y responsabilidades particulares frente al peticionario

## TÍTULO II.

### DE LAS PETICIONES Y SU TRÁMITE

#### CAPÍTULO I

#### DE LA FORMULACIÓN DE LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 4.- CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES.** De acuerdo con su forma de presentación y medios utilizados, las peticiones se clasifican en

- 1. Peticiones escritas:** Son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular de forma escrita
- 2. Peticiones virtuales:** Son las solicitudes presentadas a través de la página Web de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja ([www.esebarrancabermeja.gov.co](http://www.esebarrancabermeja.gov.co)), utilizando el formulario único de peticiones quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información, también se pueden realizar a través de los correos institucionales
- 3. Peticiones telefónicas:** Son aquellas formuladas a través de la línea telefónica (7) 6030005
- 4. Peticiones verbales presenciales:** Son las solicitudes que se presentan personalmente Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)

#### CAPÍTULO II

#### CONTENIDO Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 5 - REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES.** Toda petición para su trámite y presentación deberá contener

- 1** La designación de la autoridad a la que se dirige
- 2** Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica
- 3** El objeto de la petición
- 4** Las razones en las que fundamenta su petición
- 5** La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite
- 6** La firma del peticionario cuando fuere el caso



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829 001 846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

**ARTÍCULO 6.- RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS.** Las peticiones escritas serán recibidas y radicadas por la recepcionista. Teniendo en cuenta la eficiencia administrativa, se consultará al ciudadano si la respuesta a su petición puede ser remitida por medio electrónico, para lo cual la persona encargada de recepción evidenciará la manifestación del ciudadano. La recepcionista será la persona encargada de recibir la petición, inmediatamente la pasará a la Secretaría de Gerencia quien clasificará y direccionará a las dependencias las peticiones escritas, de acuerdo con su competencia, esto será consignado en un formato establecido y pasará a Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) para que esta oficina lleve el registro, relación e inventario de estas peticiones.

**Parágrafo:** Las peticiones relacionadas con copias de Historia Clínica serán recibidas por la recepcionista quien las radicará y pasará a la asistente de la Subdirección Científica quien a su vez relacionará en formato establecido para este procedimiento. Posteriormente a más tardar al siguiente día hábil pasará a la dependencia de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) para que esta dependencia a su vez realice el registro, relación e inventario y haga el seguimiento sobre el particular.

**ARTÍCULO 7.- CONSTANCIA DE RECIBO DE PETICIONES ESCRITAS.** Las peticiones escritas deberán presentarse en original y una copia debidamente foliada. Una vez radicadas, la copia será devuelta al interesado con anotación de la fecha y hora de recibo, número de radicación interna respectivo.

**ARTÍCULO 8.- RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES VIRTUALES.** La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), será la oficina encargada de recibir, registrar y remitir las peticiones virtuales a las dependencias o entidades que tengan competencia para resolverlas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al interesado a través de correo electrónico.

**Parágrafo:** Las peticiones que ingresan a cualquier de los correo institucionales no deben ser gestionadas por parte del servidor público o contratista que las recibió, hasta tanto no hayan sido registradas por Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU).

**ARTÍCULO 9.- RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES.** La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) atenderá a las personas que acudan al punto de atención ubicada en la sede administrativa de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja para presentar sus peticiones mediante la asignación de turnos, para lo cual se tendrá en cuenta lo establecido en los artículos 15 "*Peticiones presentadas por sujetos de especial protección*" y 25 "*Derecho de turno*" de la presente resolución.

Se podrá exigir la presentación de la petición de forma escrita cuando por la complejidad de la misma no sea posible resolverla directamente y de forma verbal por la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), para lo cual, se pondrá a disposición del interesado, sin costo alguno, formularios que permitan su diligenciamiento, los cuales, a su vez, deberán ser radicados por el peticionario en la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), con el fin de que las mismas reciban el trámite señalado en el artículo 6 "Recepción y trámite de las peticiones escritas" de la presente resolución.

Se dejará constancia de la radicación de la petición verbal, garantizando al ciudadano la recepción de la solicitud al interior de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja. La constancia deberá contener como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición
2. Fecha y hora de recibido
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada.



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829 001 846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

- 4 El objeto la petición
- 5 Las razones en las que fundamenta la petición La no presentación de razones en que se **fundamenta la petición no impedirá su radicación.**
- 6 La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el servidor público deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la ley 1755 de 2015
- 7 Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal

**Parágrafo Primero:** Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal

**Parágrafo Segundo:** La persona encargada de recepción será el encargado de recibir y registrar las peticiones telefónicas Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al interesado indicándole el número de radicado asignado y remitiendo copia del mismo mediante correo electrónico, si el usuario lo dispone Las peticiones telefónicas se tramitarán como peticiones virtuales, lo anterior, sin perjuicio del trámite ordinario de gestión de orientación telefónica que presta La Empresa Social del Estado de Barrancabermeja

**ARTÍCULO 10.- HORARIO DE ATENCIÓN PERSONAL AL PÚBLICO Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.** El horario de atención personal al público y de recepción de correspondencia será en días hábiles de lunes a jueves, en el horario de 7 00 a m a 11 00 a m y de 2 00 p m a 5 00 p m y los viernes en el horario de 7 00 a m a 11 00 a m y de 2 00 p m a 4 00 p m

**Parágrafo** El horario de atención al público se fijará en cartelera ubicada en un sitio visible a la entrada principal de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**ARTÍCULO 11.- PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el servidor público designado para dar respuesta, que constate que la petición radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite adicional a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, 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 El requerimiento realizado por La Empresa Social del Estado Barrancabermeja suspende los términos establecidos para la respuesta Una vez el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición a partir del día siguiente de la radicación de los mismos En el caso que el peticionario no remita los documentos requeridos se entenderá que ha desistido de su solicitud o de la actuación, 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 dependencia responsable del trámite resolverá 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

**Parágrafo:** No se podrá estimar incompleta la petición por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla, o cuando los documentos se encuentren en la entidad

**ARTÍCULO 12.- FALTA DE COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA.** Si las dependencias encargadas de recepcionar, repartir y registrar las peticiones o a quienes se les haya remitido para resolverlas, no son competentes, las mismas deben informar al peticionario de manera inmediata si este actúa verbalmente o dentro de los



cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición escrita o virtual. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

**ARTÍCULO 13.- FALTA DE COMPETENCIA EN LAS DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA.** Si la dependencia a la cual es remitida la petición, considera que no es competente para conocer y dar respuesta, la remitirá de inmediato a la dependencia que considere competente registrando esta actuación una planilla de Excell. Si la dependencia que recibe la petición considera igualmente que carece de competencia para conocer y resolver la petición, la remitirá a más tardar al día hábil siguiente a la Gerencia de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, quien con apoyo de los profesionales de apoyo jurídico según su campo, resolverá dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, a efectos de determinar la dependencia que debe resolver la petición de acuerdo con las competencias y funciones respectivas.

**ARTÍCULO 14.- PUBLICACIÓN DE ÚNICA RESPUESTA.** Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la dependencia competente para resolver la petición consolidará una única respuesta, la cual deberá remitirse a la oficina de SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO (SIAU), para brindar información y orientación a través de los diferentes canales y al área de sistemas para ser publicada en la página Web de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA.

**ARTÍCULO 15.- PETICIONES PRESENTADAS POR SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN.** Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición las siguientes personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección:

- Persona en situación de discapacidad
- Víctima
- Integrante de grupo étnico
- Adulto mayor
- Mujer gestante
- Desplazado

Las personas que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas lo deberán manifestar expresamente en su petición. A su vez, en los formularios destinados por la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA para diligenciar las peticiones se dispondrá de campos que permitan hacer tal manifestación.

**ARTÍCULO 16.- PETICIONES ANÓNIMAS.** Las peticiones anónimas, se remitirán a la dependencia competente para su respuesta, registrando está en un formato diseñado por la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, con el fin de realizar el seguimiento a dicha solicitud. La EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA publicará en su página Web las respuestas a las peticiones catalogadas como anónimas.

Las quejas presentadas anónimamente no darán lugar a iniciar acciones jurisdiccionales, penales, disciplinarias o fiscales, excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

**ARTÍCULO 17.- PETICIONES IRRESPECTUOSAS O REITERATIVAS.** Las personas designadas para resolver la petición, podrán rechazar aquellas que contengan expresiones irrespectuosas o desobligantes, en las que se utilicen amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros. La decisión que rechace la petición deberá notificarse al peticionario de manera motivada. Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA podrá remitirse a las respuestas.



anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane

### TÍTULO III.

#### REGLAS ESPECIALES PARA ALGUNAS MODALIDADES DE PETICIÓN

#### CAPÍTULO I

#### PETICIÓN DE INFORMACIÓN

**ARTÍCULO 18.- ACCESO A LA INFORMACIÓN.** Para efectos de facilitar el acceso a la información de mayor interés para la comunidad, la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA pondrá a disposición del público a través de su página Web [www.empresa-social.gov.co](http://www.empresa-social.gov.co), la documentación respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento

**Parágrafo.** Las dependencias responsables de los asuntos antes relacionados deberán suministrar la información a la dependencia encargada de su publicación y actualización

**ARTÍCULO 19.- RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA** Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial

- 1 Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales
- 2 Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas
- 3 Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica
- 4 Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación
- 5 Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1760 de 2008
- 6 Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos
- 7 Los amparados por el secreto profesional
- 8 Los datos genéticos humanos

**Parágrafo Primero.** En el caso de requerir copia íntegra de un documento o expediente que contenga reserva en sus apartes, la restricción solo se mantendrá para las partes o piezas que la ley señale como de reserva legal

**Parágrafo Segundo.** De conformidad con el artículo 13 de la Ley 57 de 1985, modificado en su inciso segundo por el artículo 28 de la Ley 594 de 2000, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición, término después del cual, el documento por este sólo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión, adquirirá la obligación de expedir a quien lo demande copias del mismo



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829 001 846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

**ARTÍCULO 20.- RESERVA DE LOS DOCUMENTOS.** El carácter reservado de una información o documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

**ARTÍCULO 21.- REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.** Las copias solicitadas serán expedidas por la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA a costa del interesado en obtenerlas, quien cancelará el valor que corresponda.

**ARTÍCULO 22.- SOLICITUD DE COPIAS EN MEDIOS ELECTRÓNICOS.** Cuando el interesado requiera que la información solicitada le sea suministrada en medio magnético o a través de correo electrónico, deberá suministrar los elementos necesarios para su copia o la dirección electrónica a la cual se deba enviar la información, previa su autorización para este último caso.

### CAPÍTULO II

#### FORMULACIÓN DE CONSULTAS

**ARTÍCULO 23.- FORMULACIÓN DE CONSULTAS.** La EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA atenderá y resolverá las peticiones que consulten aspectos relacionados con las funciones a su cargo. Las respuestas de las consultas no comprometerán la responsabilidad de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. La persona designada para resolver estas peticiones, al contestar deberá advertirlo, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015.

### TÍTULO IV

#### DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 24.- TÉRMINOS DE RESPUESTA.** De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el trámite de las distintas modalidades de petición estará sujeto a la observancia de los siguientes términos, los cuales, con excepción de aquellos de naturaleza judicial, se contarán a partir del día siguiente a la fecha de recepción de la petición en la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA así:

1. Por regla general y salvo norma legal especial, las peticiones se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma.
2. Términos establecidos de forma especial para determinadas peticiones:
  - a) Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener documentos como copias de historias clínicas, copias de expedientes, copias de certificaciones, autenticación de documentos que reposan en alguna de las dependencias de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.
  - b) Los informes solicitados por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, Personería Municipal, Procuraduría General de la Nación, Juzgados en los términos que para el efecto establezcan estas entidades, de conformidad con la normativa vigente,
  - c) Las peticiones de consultas se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación.
  - d) La información solicitada por otras entidades, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829 001 846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

**Parágrafo Primero** Cuando haciendo uso de los medios dispuestos por la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, se presente una petición en un día no hábil de conformidad con lo señalado en el artículo 10 de la presente resolución, el término para resolverla se empezará a contar a partir del día hábil inmediatamente siguiente a su presentación

**Parágrafo Segundo.** Cuando excepcionalmente no sea posible resolver o contestar las peticiones dentro de los términos aquí señalados, la persona encargada deberá informar esta situación por escrito al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos y a su vez, señalar el término estimado en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del previsto en el presente artículo para cada modalidad

**Parágrafo Tercero.** En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el respectivo jefe inmediato deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, compeler al servidor público responsable para que resuelva la petición y dé respuesta en forma inmediata

**ARTÍCULO 25.- DERECHO DE TURNO.** De conformidad con el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, deberá respetarse el orden de presentación de las peticiones dentro de los criterios señalados en la presente resolución y de conformidad con los mecanismos dispuestos por la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, salvo que se trate de las peticiones señaladas en el artículo 15 Peticiones presentadas por sujetos de especial protección de la presente resolución

**ARTÍCULO 26.- SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER.** Los términos aquí señalados se suspenderán cuando se encuentre en trámite un impedimento, el cual se resolverá teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011

### TÍTULO V

#### DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 27.- APLICACIÓN DE LAS NORMAS Y JURISPRUDENCIA.** Al resolver los asuntos de su competencia, la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos. Con este propósito, al adoptar las decisiones de su competencia, deberá tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencial del Consejo de Estado y de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos de su competencia en las que se interpreten y apliquen dichas normas

**ARTÍCULO 28.- PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES** Estas se harán en los términos de los artículos 65 "*Deber de publicación de los actos administrativos de carácter general*" y siguientes de la Ley 1437 de 2011, a través de las dependencias y servidores públicos comisionados para tal fin

**ARTÍCULO 29.- PRESENTACIÓN DE RECURSOS EN SEDE ADMINISTRATIVA** La persona encargada de la recepción de correspondencia deberá radicar los recursos que se presenten en sede administrativa contra la ESE BARRANCABERMEJA y deberá remitirlos a la dependencia competente de manera prioritaria

**ARTÍCULO 30.- DESATENCIÓN DE LAS PETICIONES.** La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas dará lugar a la aplicación del procedimiento disciplinario que corresponda, conforme lo establecido en la Ley 734 de 2002. Las acciones disciplinarias que deban iniciarse en virtud de las situaciones antes mencionadas.



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829 001 846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

serán tramitadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario de esta empresa quien actuará, con fundamento en el informe que presente el jefe de la dependencia encargada de resolver la petición, o con base en la queja que presente cualquier persona, teniendo en cuenta lo preceptuado en el artículo 16 "Peticiones Anónimas" de la presente resolución, respecto a las peticiones presentadas por anónimos

**ARTÍCULO 31.- INFORMES.** La oficina de servicio de información y atención al usuario deberá presentar los siguientes informes así

- a) SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, presentará ante la Oficina de Control Interno un informe mensual de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- b) SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, presentará y publicará en la página web de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, con corte semestral, un informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información e informe de tiempos de respuesta, los cuales deben discriminar la siguiente información mínima
  - 1 El número de solicitudes recibidas
  - 2 El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
  - 3 El tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

**ARTÍCULO 32. ASPECTOS NO PREVISTOS.** Los aspectos no previstos en este reglamento se regirán por lo dispuesto en la normatividad vigente que guarde relación con el derecho de petición y el acceso a la información pública nacional

**ARTÍCULO 33.- CAMPO DE APLICACIÓN:** La presente resolución aplica en su totalidad a la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, como Entidad Pública Descentralizada del Orden Municipal, de naturaleza especial, con Personería Jurídica, de patrimonio propio y Autonomía Administrativa, integrante del Sistema Nacional de Seguridad Social en Salud

**ARTÍCULO 34.- VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las demás disposiciones internas que le sean contrarias

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Barrancabermeja (Santander), a los treinta (30) días del mes de diciembre de dos mil diecisiete (2016)

**ERNESTO VERA RUEDA**  
Gerente ESE Barrancabermeja

*Proyecto Patricia Isabel Rios Sierra - Profesional de Control Interno ESEB*

*Reviso Oscar Yesid Rodriguez Pedraza - Abogado Externo Gerencia ESEB*

*2017*