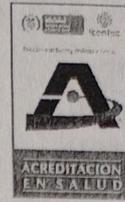




**POR LA CUAL SE CREA EL COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS
RECLAMOS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS
DE LA RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E,
SE DEFINE SU ESTRUCTURA Y SE REGLAMENTA SU
FUNCIONAMIENTO**

**RESOLUCION 1-15-986-2020
(28 de Diciembre de 2.020)**



El Gerente de la Red de Salud del Centro Empresa Social del Estado, en uso de sus facultades legales y especialmente en cumplimiento a las responsabilidades establecidas en los artículos 3° y 5° del Acuerdo 002 de octubre 29 de 2003 de la junta Directiva y,

CONSIDERANDO:

Que los principios orientadores de la actuación administrativa se desarrollarán con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción. En virtud del principio de economía, se aplicarán procedimientos que permitan adelantar en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en la toma de decisiones para que no se exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.

Que, En virtud del principio de celeridad, los funcionarios d la Red de Salud del Centro tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y sin que ello autorice a los funcionarios para abstenerse de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

Que, en virtud del principio de eficacia, se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado. En virtud del principio de imparcialidad, los funcionarios del Ministerio de Salud deberán actuar teniendo en cuenta, que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darle a aquellas igualdades de tratamiento y respetar el orden en que actúen ante las autoridades.

Que, en virtud del principio de publicidad, la Red de Salud del Centro dará a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y demás disposiciones vigentes.

Que, en virtud del principio de contradicción, los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones de los funcionarios del Ministerio de Salud, por los medios legales. Estos principios servirán para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento

Que, en virtud de lo expuesto es necesario crear un equipo que lidera y atienda oportunamente las Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias que se radique por los medios o canales establecidos para tal fin,

RESUELVE:

Artículo 1. **CREACION:** Crear el Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias de la Red de Salud del Centro Empresa Social del Estado.

Artículo 2. **OBJETIVO:** El Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias de la Red de Salud del Centro E.S.E., tiene como objetivo analizar, revisar las comunicaciones de los usuarios y grupos de interés a fin de definir conductas, frente a quejas graves y/o recurrentes, que pongan en riesgo la calidad con la que se prestan servicios y afecten la imagen institucional.

	<p>POR LA CUAL SE CREA EL COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS DE LA RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E, SE DEFINE SU ESTRUCTURA Y SE REGLAMENTA SU FUNCIONAMIENTO</p> <p>RESOLUCION 1-15-986-2020 (28 de Diciembre de 2.020)</p>	
---	---	---

Artículo 3. DE SUS FUNCIONES: Serán funciones del Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias:

- a) Velar por el estricto cumplimiento de los objetivos del Comité.
- b) Analizar las PQRSD graves y/o recurrentes, las respuestas dadas y la oportunidad con la que fueron gestionadas.
- c) Informarse de las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir problemas en la prestación de los servicios y afecten la imagen de la institución.
- d) Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias que afecten la calidad en la prestación de los servicios o la imagen institucional, al interior de la entidad.
- e) Definir los responsables de los planes de mejoramiento a formular, de acuerdo con los análisis realizados en el comité
- f) Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en las quejas, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
- g) Presentar a la alta dirección, las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité y los informes requeridos por los organismos de control.
- h) Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité.
- i) Analizar las sugerencias presentadas por los usuarios y socializar las felicitaciones.
- j) Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité, que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la Institución.

Artículo 4. DE SU CONFORMACION Y DELEGACIONES:

El comité de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias estará conformado de la siguiente manera:

- a. El Gerente de la Red de Salud del Centro o su delegado, quien será el presidente.
- b. El subgerente científico asistencial.
- c. El Subgerente de Promoción y mantenimiento de la Salud
- d. El Subgerente Administrativo y Financiero
- e. Un representante del proceso de evaluación y mejora.
- f. Líder de atención al usuario
- g. Un representante de cada Liga de Usuarios.

Artículo 5. FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ:

- A. Funciones del presidente del Comité:
 - a. Dirigir las reuniones del comité.
 - b. Citar a reuniones ordinarias y extraordinarias.
 - c. Velar por el cumplimiento de las reuniones.
- B. Funciones del secretario del Comité:
 - a) Elaborar las actas del Comité.
 - b) Realizar seguimiento a las tareas y compromisos adquiridos en cada reunión del Comité y velar por su cumplimiento.



**POR LA CUAL SE CREA EL COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS
RECLAMOS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS
DE LA RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E,
SE DEFINE SU ESTRUCTURA Y SE REGLAMENTA SU
FUNCIONAMIENTO**



**RESOLUCION 1-15-986-2020
(28 de Diciembre de 2.020)**

- c) Hacer seguimiento a los indicadores oportunidad, calidad y cobertura del Comité y llevar el cuadro control de los mismos.
- d) Asumir las funciones del presidente o su suplente cuando este esté ausente o no pueda presidir una de las reuniones programadas del Comité.

Artículo 6. REUNIONES: Las Reuniones del Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias de la Red de Salud del Centro Empresa Social del Estado.

- a. Ordinarias que serán de carácter mensual.
- b. Extraordinarias, cuando se requiera su convocatoria para casos especiales, las cuales deberán ser convocadas a petición del presidente del Comité o por dos de sus miembros.

Artículo 7. DE LA CONVOCATORIA A REUNIONES: La convocatoria para reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité las hará el secretario, con un mínimo de 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la fecha fijada por escrito a cada uno de los miembros.

Artículo 8. DE LA INASISTENCIA A LAS REUNIONES: La inasistencia injustificada a las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité, por parte de cualquiera de sus miembros, será causal de mala conducta, por lo que de esta se desprenderán las sanciones disciplinarias correspondientes.

PARAGRAFO 1: Para excusar cualquier inasistencia, el miembro involucrado deberá presentar por escrito una justificación válida por lo menos con 24 horas de anticipación a la fecha de la reunión. En caso de no cumplir con esta disposición, la persona en cuestión será objeto de llamado de atención.

Artículo 9. ACTAS DEL COMITE: De cada una de las reuniones o sesiones se levantará un acta que deberá ser firmada por los miembros asistentes, la cual se archivará en la carpeta respectiva y custodiada en la oficina de la Subgerencia de promoción y prevención.

Artículo 10. VIGENCIA: La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición y deroga todas las anteriores.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Santiago de Cali, el veintiocho (28) del mes de Diciembre de dos mil veinte (2020).


JORGE ENRIQUE TAMAYO NARANJO
Gerente
RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.