



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDIO  
NIT. 801001440-8**

**RESOLUCIÓN No. 351  
24 de octubre de 2016**

**“Por medio de la cual, Red Salud Armenia ESE adopta el mecanismo de recepción y radicación de PQRSD de la Entidad”**

La Gerente de Red Salud Armenia E.S.E., en uso de sus facultades legales y,

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, en el Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución” y el Artículo 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley”.

Que la Ley Estatutaria 1755 de 2015 en Artículo 13, consagra las modalidades del derecho de petición ante las autoridades “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.

Que la misma Ley 1755 de 2015 en su Artículo 14, establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días 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, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes”.

Que el Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, faculta a las entidades para que realicen la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones “Las



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDIO  
NIT. 801001440-8**

**ARTICULO QUINTO.** Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Comuníquese y Cúmplase

Dado en Armenia Quindío a los veinticuatro (24) días del mes de octubre de dos mil dieciséis (2016).

*Magdalena*  
**MAGDA LUCÍA CARVAJAL IRIARTE**  
Gerente

Elaboró y Proyectó: Jose Luis Rubio Pava – Contratista Comunicaciones

Revisó: Carlos Mario Cañas Cuartas - Subgerente de Planificación Institucional

VoBo: *Martha Inés* Martha Inés Martínez Armas - Oficina Asesora Jurídica



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDIO  
NIT. 801001440-8**

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”.

Que las disposiciones anteriormente expuestas, están relacionadas con el mejoramiento y optimización de los recursos en el proceso de respuesta de las PQRSD que se interpongan en Red Salud Armenia ESE.

Que por lo anteriormente expuesto, y teniendo en cuenta que la ESE está implementado modelos administrativos que ayuden a la Empresa a ser más eficientes en la respuesta de la PQRSD y en el seguimiento de las mismas durante todo el proceso (desde que ingresa hasta que se da la respuesta final).

Que en mérito de lo anterior

## **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Establecer los criterios técnicos para la asignación del número de radicado de las PQRSD que se interpongan en Red Salud Armenia ESE, el cual será asignado en la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) de Red Salud Armenia ESE.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** En cada inicio de vigencia (01 de enero), se iniciará con el número de radicado 0001, de igual forma, el 31 de diciembre de cada año, se hará el cierre del número de radicado con un acta suscrita por la Subgerencia de Planificación Institucional y la persona encargada del proceso del SIAU.

**ARTICULO TERCERO.** Durante este proceso, se deben asignar los números de radicado a las PQRSD que sean recepcionadas por correo electrónico, correo físico, buzón de sugerencias, plataforma web, verbalmente, entre otros medios.

**ARTICULO CUARTO.** Después de la asignación del número de radicado, se deben incluir en el formato establecido por la entidad para la recepción de las PQRSD, con el fin de realizar un seguimiento efectivo, dar respuesta en los tiempos establecidos y poder generar el informe trimestral de forma rápida y segura.