

Bogotá D.C., 29 OCT 2021

Circular No. 016 / DIGE.ATEN

Para: Subdirectores
Jefes de Unidad
Hospital Militar Central

De: Dirección General — Oficina Atención al Usuario

Asunto: Procedimiento para el manejo de las PQRSDf

De manera atenta informo a los Señores Subdirectores y Jefes de Unidades del Hospital Militar Central, que a partir de la fecha todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) que se reciban en la Institución y que lleguen directamente a sus servicios a través de correo electrónico, WhatsApp, medio físico, entre otros, deben ser remitidos al área de Atención al Usuario por controldoc o al correo electrónico atencionalusuario@homil.gov.co adjuntando la PQRSDf, dentro de las 24 horas siguientes a la fecha del recibido, de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 049 de 2018 expedida por el Hospital Militar Central para que estas sean gestionadas por el área de Atención al usuario para su trámite y/o reparto.

La Oficina Asesora Jurídica, la Unidad de Talento Humano y el Área de Bioestadística y Archivo de Historias Clínicas, en virtud a sus competencias, se les remitirá algunas PQRSDf por parte del área de Atención al Usuario para que elaboren las respuestas de fondo dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho de Petición. Una vez emitida la respuesta final, deberán indicar por el sistema documental, al momento de finalizar el trámite y/o cerrar el documento por controldoc, el ID de respuesta para facilitar su consulta o búsqueda en el sistema; esto con el fin de no cerrar la PQRSDf mediante la opción de (cerrado por enlace de radicación)

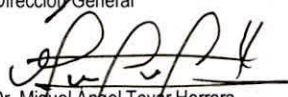
Los servicios o áreas responsables del suministro de la información para las respuestas a las PQRSDf, deberán acogerse a los tiempos establecidos en el procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDf) CA-AIUS-PR-03 V9 del 2021, para remitir al área de Atención al usuario dentro de los tres (03) días siguientes al recibo de la PQRSDf, a través del aplicativo control.doc, sin finalizar el trámite; pasado este término y si no se recibe la información solicitada por parte del servicio, se emitirá un segundo requerimiento con un plazo máximo de dos (02) días. De no recibir el insumo dentro de este plazo se emitirá un tercer requerimiento con copia a la Oficina de control Disciplinario, esto con el fin de cumplir con los términos establecidos por la ley para dar respuesta a los derechos de petición.

El suministro de la información para dar respuesta a las PQRSD provenientes de la Superintendencia de Salud deberán ser remitidas al Área de Atención al Usuario en un plazo no superior a las 24h siguientes a la fecha de recibo.

Atentamente,


Mayor General **Clara Esperanza Galvis Díaz**
Directora General Entidad Descentralizada del Sector Defensa
Hospital Militar Central


Aprobó: TC (RA) Ricardo Arturo Hoyos Lanziano
Asesor del Sector Defensa
Dirección General


Aprobó: Dr. Miguel Ángel Tovar Herrera
Jefe Oficina Asesora del Sector Defensa
Oficina Asesora Jurídica


Elaboró: Capitán Yuli Katherine Castro Riaño
Oficial en Comisión Administrativa de la Función Pública
Área de Atención al Usuario HOMIL


Elaboró: Diana Marcela Gómez Afanador.
Abogada OFAJ