

**RESOLUCION 016-A DE 1999**  
**(Febrero 1)**

Por la cual se crea la oficina de atención a la Comunidad en la Empresa Social del Estado "Hospital San Antonio de Roldanillo Valle".

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Roldanillo Valle, en uso de sus atribuciones y en especial las que confiere el Decreto 139 de 1996 y,

**CONSIDERANDO :**

Que en el Artículo 53 de la Ley 190/95, se contempla, que en toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que por lo anterior la oficina que se constituya, debe tener el nivel, condiciones, características y estructura; necesarias para cumplir con las funciones propias, de información, recepción de quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y línea telefónica para la atención al usuario.

**RESUELVE :**

**ARTICULO PRIMERO : DE LA OFICINA DE ATENCION A LA COMUNIDAD:** Crear en la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Roldanillo Valle, la Oficina de Atención a la Comunidad, cuyas actividades principales son :

- Atención de peticiones de usuarios
- Recepción, canalización y trámite de quejas, reclamos, orientación y asesoría a usuarios.
- Coordinación con las diferentes entidades que brindan planes de beneficios de salud EPS, ARS y Secretaría de Salud, para la recepción, análisis y sistematización de las quejas o reclamos que estas reciban y que sean propias de la institución.
- En general todas las funciones contempladas en los Artículos 49, 53, 54 de la Ley 190/95 y su Decreto Reglamentario 2232/95.

**ARTICULO SEGUNDO : DEL REGISTRO DE LA INFORMACION:** Las peticiones, quejas, reclamos, consultas, solicitudes y orientaciones, deberán registrarse en un libro radicator para cumplimiento de las disposiciones del derecho de petición. Además deberán elaborarse informes trimestrales con base en el procesamiento y análisis de la información obtenidas de los usuarios, las situaciones, problemas más frecuentes y las recomendaciones o soluciones brindadas.

**ARTICULO TERCERO : PROMOCION Y DIVULGACION:** La oficina de atención a la comunidad, propondrá a la Gerencia, actividades de divulgación sobre deberes y derechos ciudadanos, derechos fundamentales, acceso a los servicios de salud y demás mecanismos de participación social, que apoyen la defensa del derecho a la salud y el acceso a servicios preventivos, asistenciales y de rehabilitación en el nivel II de atención. Igualmente promulgará la realización de investigaciones de mercadeo de servicios de salud, atención al cliente y calidad de nuestros servicios.

15  
Continuación de la Resolución No.016-A de febrero 1/99, Por la cual se crea la oficina de atención a la comunidad en la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Roldanillo Valle.

**ARTICULO CUARTO : DE LA LINEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE:** Hospital San Antonio de Roldanillo Valle, asignará una extensión exclusiva para atención al usuario, cuyo número será la extensión No.25 de las líneas telefónicas 2298401-2298402-2298008, ésta funcionará durante las 8 horas diarias de trabajo.

**ARTICULO QUINTO : COORDINACION :** Por tratarse de una dependencia encargada de efectuar gestiones y ejercer control sobre la calidad de los servicios, deberá ser coordinada con el Gerente de la Institución y las dependencias que se encuentren relacionadas con la queja, reclamo, denuncia o sugerencia.

**ARTICULO SEXTO : DEL SITIO DE ATENCION:** La oficina de atención al usuario estará ubicada en un sitio visible y de fácil acceso para la prestación del servicio.

**ARTICULO SEPTIMO: DEL BUZON DE SUGERENCIAS:** La institución dispondrá de un buzón ubicado en el área de atención al usuario, en el cual los usuarios pueden depositar sus sugerencias, quejas y reclamos en el formato establecido. El buzón será abierto mensualmente y las sugerencias, quejas o reclamos serán estudiados por el Comité de Gerencia.

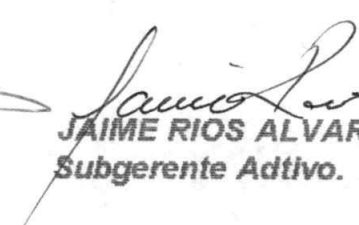
**ARTICULO OCTAVO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Roldanillo Valle al primer (1) día del mes de febrero de 1999.



**MARIA CRISTINA LESMES DUQUE**  
Gerente (E)



**JAIME RIOS ALVAREZ**  
Subgerente Activo.