 <div>ESE HOSPITAL SAN JORGE DE AYAPEL NIT. 812001219-0</div>	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-002	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 1 de 2		
	Título: <b>Procedimiento para la Gestión de Trámites de la ESE HSJ</b>		
	Revisado por:	Aprobado por:	

## Procedimiento para la Gestión de Trámites en el Hospital San Jorge de Ayapel E.S.E.

### 1. Descripción

El presente procedimiento establece las directrices para la atención, gestión y seguimiento de los trámites que la ciudadanía debe realizar ante el Hospital San Jorge de Ayapel E.S.E., garantizando eficiencia, transparencia, accesibilidad y oportunidad en la prestación del servicio.

### 2. Objetivo


Definir un proceso claro y estandarizado para la recepción, trámite y respuesta a solicitudes de la ciudadanía y usuarios, cumpliendo con la normatividad vigente y asegurando la satisfacción de los usuarios.

### 3. Normatividad

#### 3.1. Normatividad que sustenta el trámite

- Constitución Política de Colombia (Artículos 23 y 74, derecho de petición y acceso a la información).
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
- Ley 1755 de 2015 – Regulación del Derecho de Petición.
- Resolución 1519 de 2020 – Lineamientos de Gobierno Digital.
- Normas sector salud vigentes aplicables al trámite correspondiente.

### 4. Procesos

	<b>Atención al Usuario</b>	Código:	Versión:
		PC-AD-AU-002	V.1
		Página: 2 de 2	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: <b>Procedimiento para la Gestión de Trámites de la ESE HSJ</b>		
	Revisado por:	Aprobado por:	

- Recepción de la solicitud: El usuario radica la petición, queja, reclamo, sugerencia o trámite en los canales habilitados (ventanilla única, página web, correo institucional, línea telefónica).
- Registro y clasificación: El área de Atención al Usuario registra la solicitud en el sistema de información institucional.
- Asignación: Se direcciona al área responsable según la naturaleza del trámite (administrativo, financiero, asistencial, jurídico).
- Gestión del trámite: El área responsable analiza, revisa y gestiona la solicitud dentro de los tiempos establecidos por la ley.
- Respuesta al usuario: Se emite la respuesta formal mediante el canal de radicación o el que indique el solicitante.
- Archivo y seguimiento: Se registra en el sistema y se archiva para control y mejora continua.

## 5. Costos asociados

La mayoría de los trámites relacionados con el acceso a la información, PQRS y derechos de petición no tienen costo.

En los casos en que se requieran copias físicas, certificaciones, o duplicados, podrán aplicarse tarifas de acuerdo con la resolución tarifaria vigente del hospital.

Se informará oportunamente al usuario si el trámite genera algún costo adicional.

## 6. Formatos y/o formularios asociados

- Formato de Derecho de Petición.
- Formato PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).
- Formato de Solicitud de Certificación de Servicios Prestados.
- Formato de Solicitud de Copias de Historias Clínicas (cumpliendo Ley 23 de 1981 y normas de historia clínica).
- Otros formatos específicos según el tipo de trámite.