



<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.</b>	
PROCESO	GESTIÓN JURÍDICA
SUBPROCESO	
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN</b>	

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN



### EJES TEMÁTICOS DE LA ACREDITACIÓN

*Gestión del riesgo*



*Mejoramiento continuo*



**SANTIAGO DE CALI, DICIEMBRE 2024**

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.</b>	
	PROCESO	GESTIÓN JURÍDICA
	SUBPROCESO	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN</b>	

<b>CONTENIDO</b>
------------------

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	NORMATIVA.....	3
4.	DEFINICIONES.....	4
5.	RIESGOS.....	5
6.	CONTENIDO.....	5
7.	INDICADORES.....	12
8.	ANEXOS.....	12
9.	BIBLIOGRAFÍAS.....	12
10.	CONTROL DE CAMBIOS.....	12
11.	ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ.....	13

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.</b>	
	PROCESO	GESTIÓN JURÍDICA
	SUBPROCESO	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN</b>	

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para dar respuesta de manera clara, oportuna y satisfactoria a los Derechos de Petición remitidos al Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. con el fin de hacer efectivas la garantías y procedimientos establecidos en la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reglamentando el Derecho de Petición.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la notificación del mecanismo constitucional en los canales autorizados de la Entidad, continua con el ejercicio de análisis casuístico para el desarrollo de la respuesta de fondo, y termina con el envío de la contestación al peticionario.

Este procedimiento va dirigido al profesional encargado de generar respuestas del equipo jurídico de la Entidad, y a todos los colaboradores que, por motivo de su competencia, deban aportar los insumos necesarios para dar respuesta al petitorio.

## 3. NORMATIVA

- **Constitución Política De 1991**
- **Ley 1437 De 2011** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 2094 De 2021** “Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1755 De 2015.** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 57 De 1985** “Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.”

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.</b>	
	PROCESO	GESTIÓN JURÍDICA
	SUBPROCESO	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN</b>	

#### 4. DEFINICIONES

**Derecho de petición:** El derecho fundamental de petición consiste en la facultad que tiene toda persona de acudir ante las entidades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada, de formular solicitudes o de pedir copia de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la ley.

Se caracterizan por ser:

- **En interés general:** Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.
- **En interés particular:** Cuando la resolución del asunto interese al peticionario o grupo de personas determinadas.
- **De información:** Aquella a través de la cual se pretende el acceso a la información sobre actuaciones de la entidad o sobre documentos relativos a las funciones de su competencia, siempre que estos no tengan carácter reservado de acuerdo con las disposiciones legales.
- **De consulta:** Aquella a través de la cual se solicita la interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones, conforme con las competencias de la entidad.

**Derechos civiles:** Son los atributos de dignidad que goza una persona de manera individual, como son la vida, la integridad o los derechos de libertad.

**Derechos fundamentales:** Son los derechos humanos que están consagrados en la Constitución Política. Pertenecen de manera inherente a toda persona en razón a su dignidad humana y cuentan con una protección judicial reforzada.

**Derechos humanos:** Son los atributos de dignidad que tiene una persona, una colectividad o un pueblo y que deben ser respetados y garantizados por los Estados.

**Derechos sociales:** Son los atributos que le garantizan a toda persona la satisfacción de ciertas necesidades básicas para vivir una vida digna.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.</b>	
	PROCESO	GESTIÓN JURÍDICA
	SUBPROCESO	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN</b>	

**Dignidad:** Es ser merecedor de respeto como ser humano y que se le asegure a cualquier persona el libre y pleno ejercicio de vivir como seres humanos. Es vivir como se quiere, bien y sin humillaciones

**Término:** Plazo perentorio e improrrogable y/o de oportunidad dentro del cual debe realizarse una actividad.

**Vulneración:** Es la trasgresión de cualquier derecho fundamental

## 5. RIESGOS

RIESGOS	ACCIONES
Interposición de acciones de tutela y apertura de investigaciones de entes de control en contra del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.	Dar respuesta oportuna a las peticiones elevadas ante el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.
Detrimiento de los intereses del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.	Dar respuesta oportuna a las peticiones elevadas ante el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.
Sanciones administrativas, judiciales, penales y económicas para el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. y su representante legal.	Dar respuesta oportuna a las peticiones elevadas ante el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

## 6. CONTENIDO

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. en cumplimiento de sus funciones y reconociendo la importancia transversal del asunto en cuestión para la institución, y con el propósito de prevenir la producción del daño antijurídico y las eventuales responsabilidades disciplinarias, informa respecto a los parámetros generales que se deberán tener en cuenta, con el fin de hacer efectivos las garantías y procedimientos

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.</b>	
	PROCESO	GESTIÓN JURÍDICA
	SUBPROCESO	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN</b>	

establecidos en la Ley 1755 de 2105, por medio de la cual se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo reglamentando el Derecho de Petición.

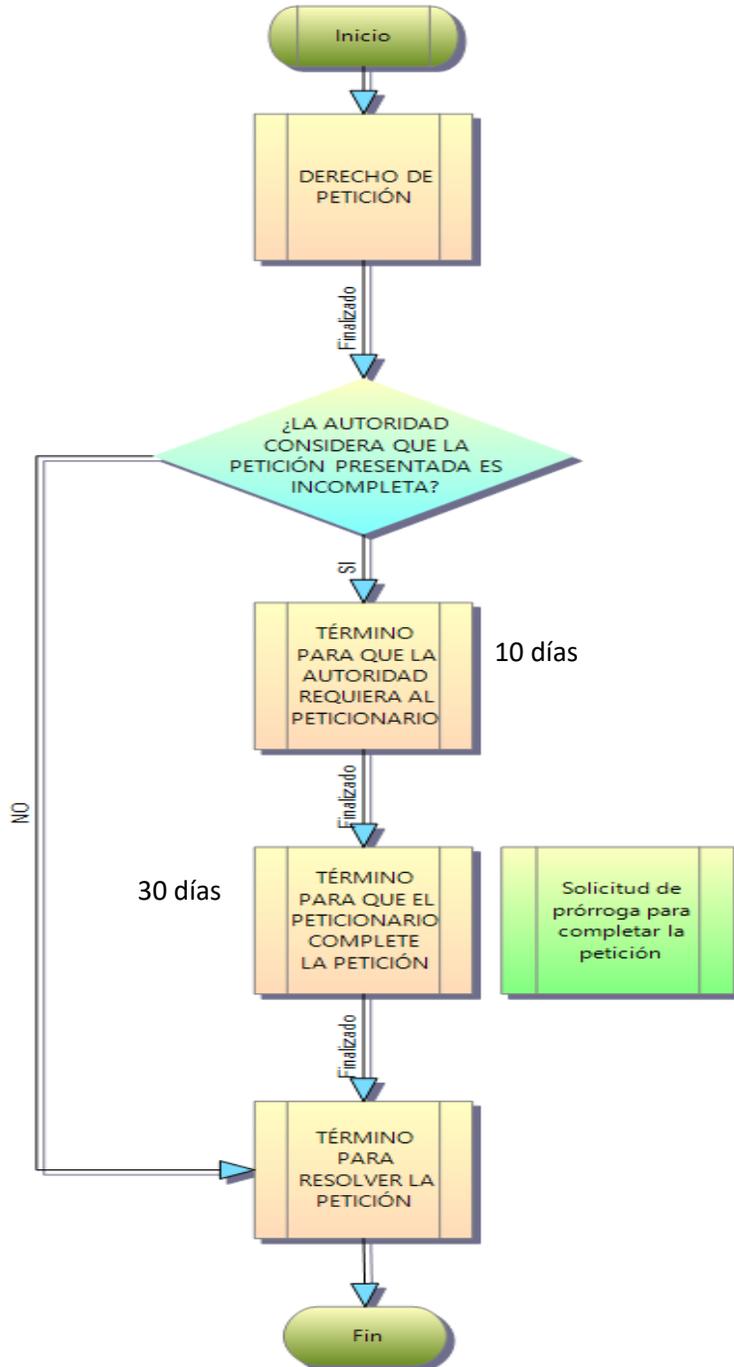
Los tiempos para resolver estas solicitudes y/o realizar el respectivo traslado por competencia son los siguientes:

<b>Solicitud</b>	<b>Término para Resolver</b>	<b>No. Artículo L.1755/15</b>
Peticiones en general	15 días	Art. 14
Traslados por competencia	5 días	Art. 21
Consultas	30 días	Art. 14
Peticiones entre Autoridades	10 días	Art. 30
Peticiones por razones de salud o seguridad personal cuando exista un inminente riesgo a la vida o la integridad personal.	Atención prioritaria y adopción inmediata de las medidas de urgencia necesarias para conjurar el peligro.	Art. 20
Peticiones de periodísticas en ejercicio de su actividad	Trámite Preferencial	Art. 20
Peticiones de Congresistas	5 días	L.5/92 Art. 258

En caso de recibir una petición que está incompleta o no cumple con los requisitos necesarios, se debe ejecutar el siguiente procedimiento:



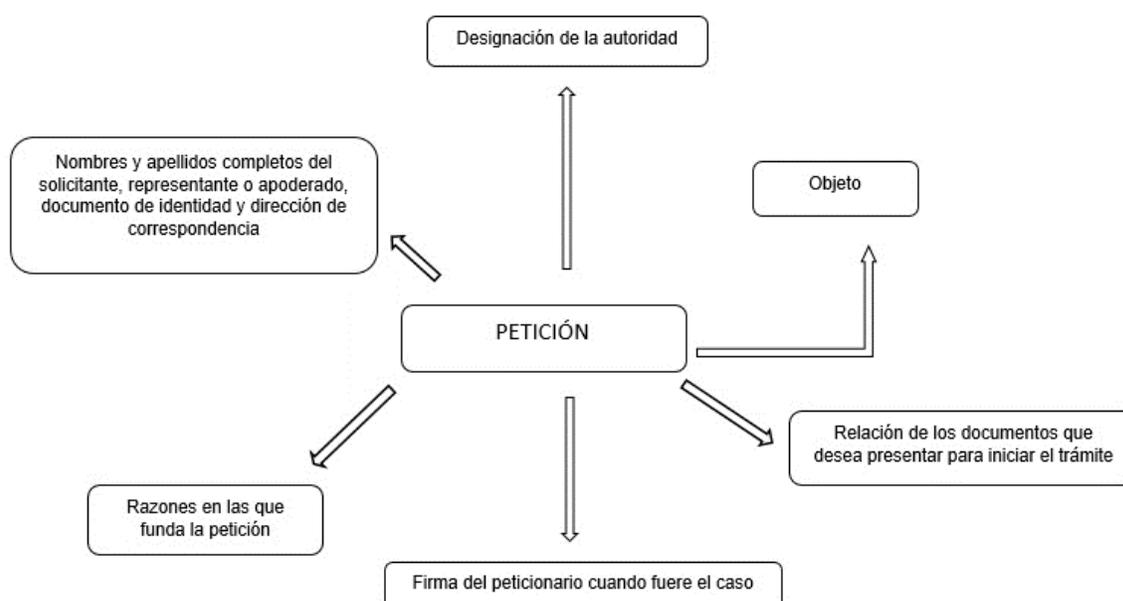
<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.</b>	
PROCESO	GESTIÓN JURÍDICA
SUBPROCESO	
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN</b>	



	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.</b>	
	PROCESO	GESTIÓN JURÍDICA
	SUBPROCESO	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN</b>	

De acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en los casos excepcionales en los que no sea posible dar una respuesta a la solicitud dentro de los plazos indicados, estamos obligados a notificar a la parte interesada de dicha situación antes de que venza el plazo original. En esta notificación, se deben detallar las razones de la demora y se debe establecer un nuevo plazo razonable para resolver o responder a la solicitud. El nuevo plazo no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.

Contenido de las peticiones:



Además, la Ley 1755 de 2015 establece procedimientos específicos para abordar diversas situaciones, como las peticiones verbales *artículo 15*, las peticiones incompletas *artículo 17*, el desistimiento tácito o expreso *artículos 17-18*, así como las peticiones que sean consideradas irrespetuosas, ambiguas o repetitivas *artículo 19*. La Ley en cuestión también hace énfasis en el carácter reservado de los documentos o información que estén sujetos a reserva constitucional o legal, como aquellos que involucran derechos a la privacidad e intimidad de las personas, como hojas de vida, historias laborales, expedientes pensionales y registros de personal que se encuentren en archivos de instituciones públicas, así como aquellos protegidos por el secreto profesional *artículo 24*.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.</b>	
	PROCESO	GESTIÓN JURÍDICA
	SUBPROCESO	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN</b>	

Se debe tener en cuenta que, la condición de reserva no puede oponerse a las autoridades judiciales, legislativas o a las autoridades administrativas que, de acuerdo con sus competencias y funciones, requieran esta información especial o documentos.

La Ley 1755 de 2015 también aborda otros temas relevantes, como la definición de los conceptos pertinentes *artículo 28*, los costos asociados a la reproducción de documentos *artículo 29*, y el ejercicio del derecho de petición en relación con organizaciones e instituciones privadas (Capítulo III).

Así mismo, es imperativo resaltar las posibles implicaciones disciplinarias que pueden surgir como resultado de la falta de atención a las peticiones y el incumplimiento de los plazos establecidos para su respuesta, de acuerdo con el régimen disciplinario en vigor. Por lo tanto, es una responsabilidad no solo de los directivos, sino también de todos los funcionarios, contratistas y demás colaboradores del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E., que prestan servicios a la ciudadanía, llevar a cabo un análisis de esta norma, informar a la comunidad acerca de sus derechos y responsabilidades constitucionales, y aplicar las medidas administrativas y procedimentales internas necesarias para garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, la cual respalda el derecho fundamental de petición, fundamental para la construcción de un Estado democrático, social y participativo.

En este contexto, es importante recordar que una vez que se reciba una petición, es esencial identificar a qué área corresponde. La respuesta debe ser elaborada por el área responsable, teniendo en cuenta que la oficina o servicio que posee la información es la encargada de proporcionarla. Una vez que se haya emitido la respuesta, se debe enviar una copia a la Oficina Asesora Jurídica con el propósito de llevar a cabo un seguimiento estadístico adecuado.



N°	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	PROCESO Y CARGO RESPONSABLE	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Recibir Derecho de Petición Recibir los derechos de petición, por medio físico y/o electrónico y realizar su respectivo radicado.		Auxiliar Jurídico Gestión documental o área donde haya sido enviado	Sistema Administración de Correspondencia o correo electrónico.
2	Remisión por competencia Envío de derechos de petición a la Oficina Jurídica por parte de las otras áreas cuando estas no se encuentren competentes para emitir respuesta.		Área donde haya sido remitido	Correo electrónico
3	Asignar Área Analizar el contenido de la petición y decidir su conducto, dependiendo de la competencia que posea la Oficina Jurídica para resolver.  Si la Oficina Jurídica considera que no tiene competencia para tramitar la petición, deberá Informar y remitir la petición a quien considere competente.		Auxiliar Jurídico	Se comunica por medio de correo electrónico.
4	Asignar radicado Asignar radicado para identificación y seguimiento posterior.		Auxiliar Jurídico	Registro por medio de Excel de la Oficina del Área Jurídica
5	Clasificación de Derecho de Petición y tiempo Se deberá clasificar la petición con el fin de verificar el tiempo oportuno de respuesta.		Auxiliar Jurídico o área asignada	No Aplica
6	Análisis de respuesta. La Oficina Jurídica y/o el área asignada, en desarrollo de		Auxiliar Jurídico o área asignada	No Aplica



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.**

PROCESO GESTIÓN JURÍDICA

SUBPROCESO

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN**

	sus competencias, analizará el contenido de la petición y determinará el sentido de la respuesta			
<b>7</b>	Proyectar respuesta. Elaborar el proyecto de respuesta de la petición dentro de los términos de ley. En caso de que sea un área asignada y requiera apoyo respecto a elementos normativos, deberá remitir la proyección a la Oficina jurídica		Auxiliar Jurídico o área asignada	Correo electrónico
<b>8</b>	Revisión de proyección de respuesta En los casos donde la Oficina jurídica, por motivo de su competencia en respuestas con contenido normativo amplio, actúe como avalador de los proyectos de respuesta emitidos por otras divisiones de la E.S.E., deberá determinar si se encuentra ajustado frente a las normas internas y externas, jurisprudencia y doctrina vigentes aplicables.		Abogado jefe o Auxiliar Jurídico	No Aplica
<b>9</b>	Aprobación de la respuesta En el caso de estar conforme con la respuesta, puede proseguir con la Actividad 10. En el caso de no estar ajustado fáctica o normativamente, se debe devolver al área asignada para sus respectivos ajustes		Auxiliar Jurídico	Correo electrónico
<b>10</b>	Enviar memorial Proceder al envío de la respuesta del Derecho de Petición.		Auxiliar Jurídico o área asignada	Correo electrónico o Correo físico certificado

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.</b>	
	PROCESO	GESTIÓN JURÍDICA
	SUBPROCESO	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN</b>	

	En caso de que el Área Asignada realice este envío, deberá hacerlo con copia a la Oficina Jurídica.			con los datos allegados por el Peticionario
11	Registro Identificar respuestas a Derechos de Petición emitidas por la Oficina Jurídica, registrando datos y fecha de contestación para posterior seguimiento.		Auxiliar Jurídico	Registro por medio de Excel de la Oficina del Área Jurídica

## 7. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA
Porcentaje de Cumplimiento en la respuesta a Derechos de petición	$\text{Numero de derechos de petición contestadas en el tiempo requerido} / \text{Número total de derechos de petición}$

## 8. ANEXOS

N/A

## 9. BIBLIOGRAFÍAS

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- La información escrita en el presente documento es autoría de las personas que elaboraron el procedimiento en cuestión.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Modificación o Cambio
01	Diciembre 2024	Elaborado por primera vez



<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.</b>	
PROCESO	GESTIÓN JURÍDICA
SUBPROCESO	
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN</b>	

**11. ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Manuel Antonio G. Rosero Marroquín</b> Abogado	<b>Rubén Darío Sánchez Castro</b> Asesor de Gerencia	<b>Juan Carlos Corrales Barona</b> Gerente

