

 <p>Hospital Departamental SAN RAFAEL C.P. 220043</p>	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-CI-01
		VERSIÓN: 01
	RESOLUCION	FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 9

RESOLUCION No. 310-2022
(09 noviembre de 2022)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ESE

El Gerente del Hospital Departamental San Rafael De Zarzal E.S.E., Valle del Cauca, en uso de las atribuciones legales y constitucionales, y demás normas concordantes y reglamentarias, y,

CONSIDERANDO

La protección de los datos personales está consagrada en el artículo 15 de la Constitución Política como el derecho fundamental que tienen todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar y su buen nombre, lo mismo que conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas. A su vez, el artículo 20 garantiza a toda persona el derecho fundamental de informar y recibir información veraz e imparcial.

Que el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho de habeas data, disponiendo que todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar, al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas.

Que la Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", desarrolló este derecho e incorporó los lineamientos, procedimientos, deberes, roles y la tipología de datos que son objeto de protección constitucional, disponiendo, además, las condiciones en las cuales se deben recolectar los datos personales que posteriormente serán vinculados con la administración de una base de datos.

Que el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 establece como deber de los responsables y encargados del tratamiento de la información, el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos que garantice el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

La Ley 1712 de 2014, sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública nacional, adiciona nuevos principios, conceptos y procedimientos para el ejercicio y garantía del referido derecho; junto con lo dispuesto en el Libro 2. Parte VIII, Título IV "Gestión de la Información Clasificada y Reservada" del Decreto 1080 de 2015," por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Cultura", que establece disposiciones sobre el acceso a datos personales en posesión de los sujetos obligados.

A través del Decreto 1083 de 2015, "Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública", (modificado por el Decreto 1499 de 2017) se promueve el mejoramiento continuo de las entidades públicas del país, garantizando un adecuado ambiente de control mediante la definición de responsabilidades en relación con las líneas de defensa del Modelo Estándar de Control Interno.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-CI-01
		VERSIÓN: 01
RESOLUCION		FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 9

RESUELVE:

CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1. Objeto. La presente Resolución establece la Política de Tratamiento de Datos Personales del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal ESE, con el fin de asegurar una adecuada gestión Institucional.

ARTICULO 2. Ámbito de aplicación. La presente Política aplica a los datos personales que reposan en bases de datos y/o archivos que se encuentren en poder de la institución, de los servidores públicos, contratistas, operadores, terceros y todas aquellas personas naturales o jurídicas que tengan algún tipo de relación con el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal ESE, y que de conformidad con la normatividad vigente sean objeto de tratamiento.

ARTICULO 3. Objetivo general de la política. El objetivo general de la presente Política es establecer los lineamientos para garantizar el adecuado cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1074 de 2015, y la gestión en materia de tratamiento de datos personales.

ARTICULO 4. Objetivos específicos de la política. Los objetivos específicos de la presente Política son:

- a) Dar a conocer el responsable del tratamiento de los datos personales dentro del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal ESE, y como usuario de la información que requiere de los usuarios y/o de otros agentes internos y externos que interactúan con la institución, también en ejecución de sus funciones.
- b) Adoptar los lineamientos generales para el tratamiento de los datos personales administrados por el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal ESE en cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia.
- c) Establecer el tratamiento al cual son sometidos los datos personales en el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal ESE y su finalidad.
- d) Definir los procedimientos generales para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización de tratamiento de datos personales en los casos que la ley lo permita.
- e) Establecer los criterios que permitan clasificar al Interior del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal ESE, la información de carácter personal en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y al mismo tiempo respetar los derechos fundamentales a la Intimidad, Habeas data y Protección de datos de los ciudadanos.

ARTICULO 5. Definiciones. Para efectos de la presente Resolución se adoptan las siguientes definiciones:

- a) **Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado que el titular de la información y datos personales puede otorgar al Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. para que esta última pueda ejecutar actividades que impliquen tratamiento de dichos datos e informaciones.
- b) **Base de datos:** El conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento por parte del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.
- c) **Dato personal:** Es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-CI-01
		VERSIÓN: 01
	RESOLUCION	FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 9

- d) **Dato sensible:** Se entiende por datos sensibles a aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y las garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y reproductiva y los datos biométricos.
- e) **Dato público:** Entiéndase por dato público a aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. En general, son considerados datos públicos, entre otros, aquellos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, así como en sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva por expresa disposición legal.
- f) **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento
- g) **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos. Para los efectos de la presente PTIDP, Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. hace las veces de encargada y de responsable del tratamiento de forma simultánea.
- h) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- i) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- j) **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable del tratamiento, dirigida al titular de las informaciones y datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las PTIDP de Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. Que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a sus datos personales.
- k) **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, quien a su vez es responsable del tratamiento, y se encuentra ubicado dentro o fuera del país.
- l) **Transmisión:** La transmisión es una modalidad de tratamiento de las informaciones y datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de actividades de tratamiento por el encargado, pero siempre por cuenta del responsable.
- m) **Registro Nacional de Bases de Datos:** Es el directorio público de las bases de datos personales sujetas a actividades de tratamiento que operan en el país, cuya administración está a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio como máxima autoridad administrativa de vigilancia y control en materia de tratamiento de datos personales y habeas data.

ARTÍCULO 6. Identificación del responsable y/o encargado del tratamiento. El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, actuará como responsable del tratamiento de sus datos personales y hará uso de éstos únicamente para las finalidades para las que se encuentra facultado, especialmente las señaladas en el artículo 10 de la presente política, y sobre la base de la Ley y la normatividad vigente.

PARÁGRAFO. El Encargado será la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, y tendrá la obligación de cumplir lo establecido en esta política acorde con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

 <p>Hospital Departamental SAN RAFAEL Creado en 1953</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</p>	<p>CÓDIGO: DE-PL-CI-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
<p>RESOLUCION</p>		<p>FECHA: 21/09/2020</p>
		<p>TRD:</p> <p>PÁGINA: 4 de 9</p>

ARTÍCULO 7. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. en su doble calidad de encargada y responsable del tratamiento de datos personales, reconoce que se encuentra obligado a cumplir los deberes establecidos en el Título VI de la Ley 1581 de 2012.


- Hacer uso de la información para los fines misionales del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.
- Implementar el formato (Autorización de uso de datos personales) con usuarios menores de edad y adultos para subir información, fotos, videos a las redes sociales, página web institucional.
- Dar respuesta oportuna a los reclamos que los usuarios interpongan frente a la información consignada en la base de datos.

ARTICULO 8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES: Con arreglo a lo dispuesto en el Título IV de la Ley 1581 de 2012, Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. garantizará a los titulares de las informaciones y datos personales objeto de tratamiento, el ejercicio de los siguientes derechos en cualquier tiempo y sin el cumplimiento de mayores requisitos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. en su calidad de responsable y encargada del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o frente a aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido por ley o no haya sido autorizado por el titular.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. en su calidad de responsable y encargada del tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de Ley 1581 de 2012.
- Ser informado por parte de Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. En su calidad de responsable y encargada del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en el tratamiento de aquellos Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. no respetare los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. está comprometido en dar un correcto uso y tratamiento de los datos personales sensibles de sus titulares, evitando el acceso no autorizado a terceros que permita conocer, vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información, para lo cual cuenta con políticas de seguridad de la información que incluyen medidas de control de obligatorio cumplimiento.

Finalidades para el tratamiento de los datos de los usuarios y sus familias:

- Obtener datos fundamentales para la revisión de la historia clínica y análisis Epidemiológico.
- Evaluación de indicadores de oportunidad y calidad de los servicios
- Lograr comunicación relacionada con nuestros servicios, a través de diferentes Medios de comunicación.
- Dar respuesta a requerimientos a entidades de control.
- Realizar encuesta de satisfacción de servicios y atenciones prestadas.
- Contestación, gestión y seguimiento a solicitudes de mejoramiento, solicitudes, peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- Caracterización y seguimiento a la población, para la gestión del riesgo en
- salud, utilizando la información derivada de los servicios asistenciales.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-CI-01
		VERSIÓN: 01
RESOLUCION		FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 5 de 9

Finalidades para el tratamiento de los datos personales de los empleados del Hospital:

Finalidades especiales para el tratamiento de los datos personales de proveedores, clientes, contratistas, convenios y alianzas:

- a) Evaluación de bienes y servicios prestados por las partes.
- b) Seguimiento y gestión de los contratos.
- c) Reportes y reclamaciones a las compañías aseguradoras en los casos que aplique.
- d) Las demás que sean propias de la celebración, ejecución, evolución, terminación y liquidación de la relación contractual.
- e) El personal no deberá compartir sus cuentas de usuario y contraseñas con otros usuarios, con personal externo o con personal provisto por terceras partes, este funcionario se hace responsable de lo que se haga en el sistema con su usuario asignado en el sistema.

ARTICULO 9. Personas legitimadas para el ejercicio de los derechos de titulares de datos personales. Los derechos establecidos en el artículo 8 del presente documento, podrán ser ejercidos por las siguientes personas:

- a) Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los medios que el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal le ponga a disposición.
- b) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) Por el representante o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro.
- e) Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultada para representarlos.

ARTÍCULO 10. Tratamiento al cual son sometidos los datos personales y su finalidad. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, como responsable del tratamiento de los datos personales contenidos en las bases de datos y/o archivos que gestiona, realizará la recolección a través de medios físicos o digitales, almacenamiento en infraestructura tecnológica o archivos físicos, uso para las finalidades específicas en diferentes medios, circulación permitida en el marco normativo y administración de los mismos de acuerdo a las políticas de operación, sin permitir en ningún caso el acceso a la información por terceros salvo en casos expresamente previstos en la Ley, ni la violación de derechos de los titulares, con el fin de:

- a) Permitir el desarrollo del objeto del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, en los términos de los artículos 1 y 2 del Decreto 1414 de 2017 y el artículo 22 de la Ley 1978 de 2019, o las normas que los modifiquen, subroguen o deroguen.
- b) Desarrollar los estudios previos y procesos de selección para la contratación oficial del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal destinada a garantizar el funcionamiento de la entidad y la ejecución de proyectos y el desarrollo de esquemas de gerencia de proyectos.
- c) Realizar la selección, contratación y/o vinculación de servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la entidad.
- d) Formular, ejecutar y evaluar los programas de salud ocupacional y planes de atención a emergencias.
- e) Mantener actualizada la historia laboral y registros de nómina de funcionarios del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal.
- f) Atender y resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- g) Conservar evidencia de los eventos realizados, audiencias de adjudicación de contratos, reuniones internas y externas.

 <p>Hospital Departamental SAN RAFAEL Valle del Cauca</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</p>	<p>CÓDIGO: DE-PL-CI-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
	<p>RESOLUCION</p>	<p>FECHA: 21/09/2020</p>
		<p>TRD: PÁGINA: 6 de 9</p>

- h) Atender requerimientos de información de entes de control tanto internos como externos.
- i) Efectuar la convocatoria y generar evidencia de la realización de sesiones de rendición de cuentas y participación ciudadana.
- j) Medir y realizar seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios del
- k) Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, a través de encuestas.
- l) Registrar y/o autorizar el ingreso a las instalaciones del Edificio Murillo Toro 0 cualquier edificación que sea utilizada para cumplir la misión del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal.
- m) Realizar análisis de seguridad para garantizar la protección de las personas y los bienes materiales que se encuentren en las instalaciones referidas en el literal k de este numeral.
- n) Realizar monitoreo a través de sistemas de video vigilancia para mitigar riesgos de seguridad física y del entorno en el perímetro e instalaciones del Edificio Murillo Toro 0 cualquier edificación que sea utilizada para cumplir la misión del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal

ARTICULO 11. De la transmisión, transferencia a interoperabilidad de datos personales. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, exclusivamente para el desarrollo de sus objetivos y funciones legales, podrá transmitir a los operadores de los distintos programas e iniciativas, datos personales que haya recolectado y tenga bajo su custodia, quienes suscribirán un contrato de transmisión de datos en los términos del artículo 2222552 del Decreto 1074 de 2015, o la norma que lo modifique, subrogue o derogue, así como, realizar las transferencias de información a los entes de control o aquellos estipulados en la ley o cualquiera que indique un mandato judicial, de igual manera, aportando a la transformación digital del Estado, se podrá realizar intercambio de información en el marco de la interoperabilidad con otras entidades, previa suscripción de un documento tipo acuerdo entre las partes que lo formalice.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER LOS DERECHOS A CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ARTICULO 11. PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS, RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Toda Institución del Estado debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto, esta función deberá ser desarrollada por el SIAU.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que la ESE Hospital Departamental San Rafael de Zarzal tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

Mediante este trámite se busca conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño, para lo cual, se debe:

 <p>Hospital Departamental SAN RAFAEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</p>	<p>CÓDIGO: DE-PL-CI-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
<p>RESOLUCION</p>		<p>FECHA: 21/09/2020</p>
		<p>TRD:</p>
		<p>PÁGINA: 7 de 9</p>

- a) Dar una respuesta en donde el usuario se sienta satisfecho
- b) Establecer estrategias de mejoramiento que permitan corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata
- c) El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de la empresa.

ARTICULO 12. PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CONDICIONES/RECURSOS NECESARIOS:

- Oficina de Atención al Usuario
- Funcionarios
- Computador
- Internet/Intranet
- Formatos
- Línea telefónica
- Paciente y familiar.

RESULTADOS ESPERADOS:

Respuesta al usuario y establecer correctivos y acciones de mejoramiento para evitar que se presente nuevamente la PQRS.

RIESGOS/CÓMO NEUTRALIZARLOS:

- Insatisfacción Del Usuario
- No Implementar Medidas Correctivas
- Acciones De Mejoramiento
- Pérdida De Credibilidad
- Gestión Y Respuesta Oportuna De La Queja.

ARTICULO 13. PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS

Paso 1. Recepción de Quejas y reclamos de los usuarios

-Si la PQRSF se recibe mediante llamada:

- ✓ Diligencia en el momento de la llamada el formato para PQRSF
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS.

-Si la PQRS se presenta personalmente:

- ✓ El usuario diligencia el formato para PQRSF.
- ✓ La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF

 <p>Hospital Departamental SAN RAFAEL de Zarzal</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</p>	CÓDIGO: DE-PL-CI-01
		VERSIÓN: 01
<p>RESOLUCION</p>		FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 8 de 9

-Si la PQRSF se presenta por ventanilla única:

- ✓ Se radica y se envía al SIAU
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS
- ✓ La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF

-Si la PQRSF es por correo:

- ✓ Se imprime la PQRSF
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS
- ✓ La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF

-Si la PQRSF es por buzón:

- ✓ Se abre los buzones en compañía de SAC municipal
- ✓ Se revisan las PQRSF en compañía del funcionario
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF

Paso 2. Clasificación y análisis de la queja

Se realiza el trámite correspondiente dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas, a fin de dar solución oportuna al usuario. De igual forma, se envía la PQRS a la dependencia del jefe de quien se están quejando, para que realice el debido descargo con el funcionario implicado, análisis y respuesta para que esta sea enviada desde la oficina del SIAU al usuario quejante.

Paso 3. Mejora de la queja

Se responde por escrito al usuario tan pronto se tiene la respuesta a la situación planteada. **Paso**

4. Control de la queja.

La profesional responsable de SIAU elabora un informe mensual de las PQRSF y lo envían a Subdirección Científica, Estadística, Calidad, Control Interno, con las acciones de monitorización realizadas.

Paso 5. Archivo en orden cronológico de la documentación relacionada con cada caso

- ✓ Formato de la PQRS diligenciada por el usuario.
- ✓ Copia de informe al jefe de cada área que corresponda la PQRS.
- ✓ Descargos del funcionario implicado
- ✓ Respuesta de la PQRS por el jefe inmediato
- ✓ Carta de respuesta al usuario
- ✓ Demás soportes generados en el trámite

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-CI-01
		VERSIÓN: 01
	RESOLUCION	FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 9

El tiempo óptimo de respuesta será de 10 a 15 días hábiles contando desde la fecha en que se radica la queja. Dando cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia para dar respuesta a una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación, es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato que se creó en el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.

ARTICULO 14. DISPOSICIONES PARA LAS PERSONAS QUE ACCEDEN A DATOS PERSONALES

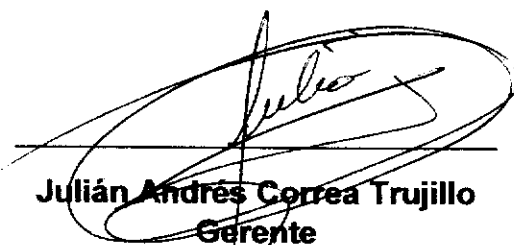
De conformidad con la sentencia C-748/11 de la Corte Constitucional, cuando un funcionario, contratista y/o tercero vinculado al Hospital accede a un dato personal adopta la posición jurídica de usuario dentro del proceso de administración de datos personales, lo que le impone el deber de garantizar los derechos fundamentales del titular de la información, previstos en la Constitución Política y en la Ley 1581 de 2012 y en consecuencia deberá:

- a) Guardar reserva de la información que le sea suministrada y utilizarla únicamente para los fines que justificaron la entrega, esto es, aquellos relacionados con la competencia funcional específica que motivó la solicitud de suministro del dato personal.
- b) Informar a los titulares del dato el uso que le esté dando al mismo.
- c) Conservar con la debida seguridad, la información recibida para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.
- d) Cumplir con las instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con el cumplimiento de la legislación estatutaria.
- e) Política de Protección de Datos Personales: Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. se compromete a respetar los derechos de privacidad de datos de sus Usuarios, Empleados y de Terceros en general. Por consiguiente, adopta una Política de Protección de Datos Personales, de obligatoria aplicación en todas las actividades en las cuales se involucre Tratamiento de Datos Personales.

ARTICULO 15: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición

COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE:

Dada en Zarzal Valle del Cauca, a los nueve (09) días del mes de noviembre del dos mil veintidós (2022).



Julián Andrés Correa Trujillo
Gerente
Hospital Departamental San Rafael Zarzal E.S.E.

Elaboro: Sandra Rincón – Coordinadora de sistemas
 Reviso: Paulo Castillo Ferreira – Asesor de Calidad
 Aprobó: Julián Andrés Correa Trujillo – Gerente

Calle 5 No. 6-32 Zarzal - Valle del Cauca Tel. 222 0046 - 222 0043 - 2209914 Fax. Ext 104 y 106 Urgencias 222 1011

NIT: 891900441-1 - www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

Gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co - Hospitaldepartamentalsaurafael@hotmail.com