

ESE Hospital San Rafael de Tunja

DOCUMENTO DE AYUDA EN EL FORMULARIO DE PETICIONES, SUGERENCIA, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Apreciado ciudadano:

Los artículos 23 y 24 de la Constitución Política de Colombia señalan, que toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Igualmente tiene derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Este documento le ofrece ayuda en:

1. [CONCEPTOS SOBRE PQRS](#)
2. [AYUDA PARA LLENAR EL FORMULARIO](#)
3. [TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES](#)
4. [TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES](#)
5. [OFICINA DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES PQRS](#)
6. [CONSULTA DEL ESTADO DE SU PETICION FORMULADA VÍA WEB](#)
7. [DOCUMENTO EN PDF CON SU SOLICITUD](#)



1. CONCEPTOS SOBRE PQRS:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con su conducta que considera irregular de una o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

2. AYUDA PARA LLENAR EL FORMULARIO

Al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

En el formulario podrá realizar las Peticiones, Sugerencias, Felicitaciones, Quejas, Reclamos y Denuncias sobre los temas de competencia de la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA.

Escriba la mayor cantidad de datos sugeridos en cada uno de los campos del formulario, aquellos con asterisco (*) son carácter obligatorio, asegúrese de dejarnos la información necesaria para responderle.

A continuación se mostrara la imagen del formulario con ayuda para su diligenciamiento



Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Apreciado ciudadano:

Al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

En esta sección usted puede formular las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias sobre los temas de competencia de la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA. Escriba la mayor cantidad de datos sugeridos en cada uno de los campos, junto con el comentario de su solicitud, asegúrese de dejarnos la información necesaria para responderle. Para enviar el mensaje, haga clic en el recuadro "Enviar". Los campos con (*) son obligatorios.

Tipo de petición *

Seleccione

Seleccione el tipo de petición que desea

Tipo de documento *

Seleccione

Seleccione el tipo de documento

Número de identificación *

Escriba su número de documento

Nombre del remitente *

Escriba su nombre completo

Apellidos *

Escriba sus apellidos

País

COLOMBIA

Departamento

Seleccione

Municipio

Seleccione..

Dirección *

Escriba su dirección

Teléfono *

Escriba un teléfono

Servicio Afectado

Administrativos

Puede escoger el servicio afectado

Ingrese Persona a quien se refiere

Puede ingresar el nombre de una persona a quien se refiera

Fecha de la Incidencia

...

Limpiar

Puede escoger la fecha de ocurrencia

Comentario *

Escriba aquí el comentario de su solicitud

Adjuntar archivos de soporte

Puede subir un archivo con algún tipo de evidencia

Disponible 20.0MB

Medio por el cual desea ser Notificado *

Seleccione

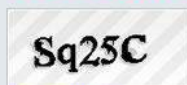
Seleccione el medio por el cual desea autorizarnos para poderle notificar: email o su dirección física

E-mail *

Escriba su correo electrónico

Imagen de verificación (Digite en el recuadro las letras o número de la imagen). *

Escriba el código que parece abajo



[Cambiar imagen](#)

Enviar

Cancelar

3. TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES

En la parte inferior del formulario de PQRs encontrará una casilla donde podrá aceptar y un enlace para consultar la política de tratamiento y la finalidad de los datos personales, para continuar con la radicación de su solicitud.

La E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja establece la [política de tratamiento y protección de datos personales](#), a través de resolución interna 043 de 2014.

Política:

“En la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja somos respetuosos de los datos personales de los titulares, y buscamos informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información, como es el de conocer, actualizar y rectificar o suprimir sus datos personales frente a la entidad en su condición de responsable del tratamiento y en los términos de ley. Así mismo el hospital velará por el uso adecuado del tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y finalidad de los mismos de todos sus usuarios, niños, niñas y/o adolescentes, enmarcados siempre dentro del cumplimiento de la misión institucional como prestador de servicios de salud, y demás funciones administrativas, constitucionales y legales de la Entidad.”

Tratamiento: Los datos personales proporcionados a La ESE HSRT por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, de pacientes, estudiantes, trabajadores, contratistas, y demás usuarios, serán objeto de tratamiento de recolección, almacenamiento, uso, actualización, rectificación, circulación o supresión, según lo amerite cada caso, bajo el cumplimiento de la constitución y la ley.

Finalidad: Los datos personales, dispuestos en las bases de datos de La ESE HSRT, serán usados para la finalidad específica para la que fueron suministrados, enmarcados dentro del cumplimiento de la **misión institucional como prestador de servicios de salud**, y en el cumplimiento de las demás funciones administrativas, constitucionales y legales de la Entidad.

Para más información y detalles acerca de la política puede consultar la [política de tratamiento y protección de datos personales](#).



4. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES

Según resolución interna 071 de 2014:

Artículo 3: Parágrafo 1: Atendiendo los principios de transparencia, celeridad y coordinación, las peticiones o solicitudes de las diferentes **autoridades judiciales** y **administrativas**, deberán responderse dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación, salvo que en la comunicación oficial se establezca un tiempo menor.

Artículo 5: Término general para resolver peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse en **quince (15) días** siguientes a su recepción.

Para otros tiempos de términos especiales para resolver peticiones, consultar la [resolución interna 071 de 2014](#) a través de la página web.

5. OFICINA DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES PQRS

La Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es el área encargada de coordinar este tipo de solicitudes.

Dirección: Cra. 11 No 27-27 ESE Hospital San Rafael Tunja. Oficina de SIAU

Teléfono: directo: 7405050, PBX: 7405030 ext. 2122, línea gratuita: 018000918731

Correo: pqrs@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

6. CONSULTA DEL ESTADO DE SU PETICION FORMULADA VÍA WEB

Una vez que se haya completado y enviado el formulario con su petición, el sistema le asignará un número de radicado y un código de verificación, con estos 2 números, puede ingresar a través de la página web para realizar su consulta o seguimiento a su solicitud, en el enlace:

http://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co/nuevo_sitio/es/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos/peticiones-quejas-reclamos-pqrd

Puede ingresar a la sección del formulario de PQR en el enlace o icono de la parte inferior del mismo:
[Consulte su solicitud PQR](#)

Deberá ingresar los códigos y verá el estado de su solicitud.






E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA

Señor Ciudadano al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

Sólo podrá consultar radicados conociendo el código de verificación que se encuentra en el sticker.

Número de Radicado (sólo números)

Código verificación radicado

Imágen de verificación (Sensible a minúsculas y mayúsculas)



[Cambiar imágen](#)

Formulario para consultar el estado de su solicitud vía web

7. DOCUMENTO EN PDF CON SU SOLICITUD

Una vez que haya completado y enviado el formulario con su petición, el sistema le genera un documento de su solicitud en formato Pdf, este documento se enviará a su correo electrónico y también podrá descargarlo una vez realizada su solicitud.

El documento tiene un número de radicado y un código, junto con el contenido de su solicitud, los cuales le servirán como evidencia y seguimiento.