

13.3. PQRSD

Condiciones técnicas:

13.3. a. Acuse de recibo

Al momento de enviar la PQRSD el sistema genera una ventana emergente de confirmación de recibido, en el cual se puede observar los siguientes datos: Código de radicado, Fecha y Hora de generación de la PQRSD.

Solicitud enviada con éxito

Su código de radicado es: PQR-2026-02347

Fecha: 2026-07-08

Hora: 04:07 PM

Aceptar

13.3.b. Validación de campos

El sistema cuenta con validación de campos, en el cual se solicitan unos datos de diligenciamiento obligatorio, además alertas si el usuario trata de enviar la PQRSD sin digitar los campos obligatorios.

Información del Paciente

Nombre del Paciente

Tipo de Documento

No. Documento

13.3.c. Mecanismos para evitar SPAM

El Hospital Neurológico de Colombia cuenta con la herramienta Google Workspace, lo cual permite administrar todo el tema del correo institucional; en esta herramienta se aplican unas reglas de seguridad en el tema de recepción y envío de correos, con el fin de evitar propagación de spam.

Seguridad

Configurar funciones de emergencias de correo electrónico y spam

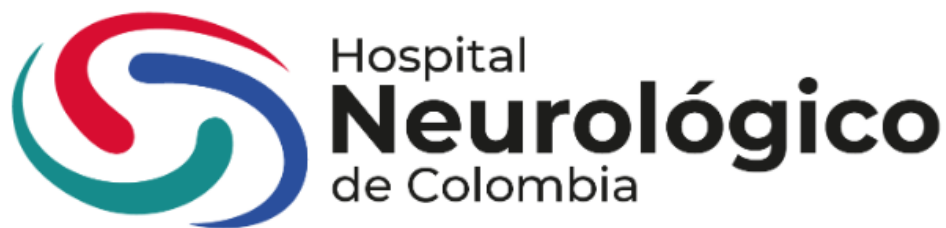


Spam, phishing y malware

Configurar funciones de gestión de spam, phishing y malware

13.3.d. Mecanismo de seguimiento en línea

Se cuenta con una web de seguimiento al estado de las PQRSD en el cual se muestra el estado actual de la PQRSD, en el cual se ven los siguientes datos: Tipo de solicitud, Sede, Nombre del paciente, Número de documento, Tipo de documento, EPS, Requerimiento, Estado, Fecha de registro y Código.



PQRSDF

PQR-2026-02343

Enviar



Hospital
Neurológico
de Colombia

PQRSDF

Estado

En Respuesta del Proceso

Fecha Registro

2026-07-08 02:55 PM

Código

PQR-2026-02343

13.3.e. Mensaje de falla del sistema

Si durante el proceso se genera algún error el sistema cuenta con mensajes claros sobre el error ocurrido y que debe hacer o qué campo debe diligenciar el usuario para concluir exitosamente el proceso.

Campo Tipo de Usuario es requerido

Cerrar

13.3.f. Integración con el sistema de PQRS de la entidad.

El sistema de PQRS cuenta con varias opciones para tipificar cada una de los requerimientos realizados por el usuario, entre ellas están: Petición, Queja, Reclamo de riesgo simple, riesgo priorizado, riesgo vital, Sugerencia, Denuncia, Tutela, Desacato, Derecho de petición, Felicitación, entre otras.

⤴ Información del requerimiento

Tipo de Requerimiento *

Escriba aquí su requerimiento *

Escriba aquí su requerimiento

Documentos Adjuntos

Servicio *

⤴ Condiciones

- Copia de historia o resultados de exámenes
- Denuncia
- Derecho de petición
- Desacato
- Felicitación
- Petición
- Queja
- Reclamo
- Reclamo de riesgo simple**
- Reclamo de riesgo vital
- Sugerencia
- Sura tutela 24 horas
- Tutela
- Reclamo de riesgo priorizado
- Solicitudes de información

13.3.g. Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles

El sitio web en el cual está alojado el sistema para que el usuario se comunice, está diseñado de manera adaptable (Responsive web design), lo que permite la ejecución en dispositivos móviles y en navegadores web de escritorio.

t.almeraim.com/form?data=eyJhcGlrZXkiOiJQUVJTRCIsImNvbW5lY3Rpb24iOiJzZ2lpbmRIYyIsImVuZHBvaW50IjoiaHR0cHMIM0EIMkYIMkZzZ2kuY...

 Hospital
Neurológico
de Colombia

PQRSDF

Tipo de Usuario

☐ EPS

☐ Paciente

☐ Neurológico de Colombia

☐ Otro

☐ Anónimo

Pregunta requerida

Su manifestación es por

☐ Servicio prestado

☐ Consecución de la cita

☐ Oportunidad de la cita

☐ Relacionado con la producción del aire medicinal

☐ Tratamiento de datos personales

Pregunta requerida

13.3.h. Seguridad digital

Las siguientes son las medidas que la Institución tiene adoptado en materia de seguridad digital aplicables a nuestro sitio web:

- La página Web institucional trabaja sobre el protocolo seguro https
- No hay formularios de logueo (no hay probabilidad de inyección sql)
- La administración del sitio web se realiza a través del portal de proveedor del dominio.
- El usuario de logueo de administración cuenta con una contraseña fuerte (Combinación de números letras y caracteres especiales)
- Solo existe un solo usuario en el cpanel de administración (administrador)
- El proveedor ofrece registro de logs en el cpanel.
- Se realiza copia del sitio web, cada vez que se realiza una actualización.
- Se actualiza la template del sitio cada que lo requiere.