	Proceso Atención al usuario	Código:	Versión:
		FO-AD-AU-003	V.1
		Página: 1 de 3	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Protocolo de Condiciones Tecnica del Formato PQRSD - Participa		
	Revisado por: MIPG - CALIDAD	Aprobado por: GERENCIA – DRA. RUBIELA DEMOYA	

Protocolo de Condiciones Técnicas del Formato PQRSD

1. Descripción Condiciones técnicas

El presente protocolo establece los lineamientos técnicos y funcionales mínimos que debe cumplir el formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) del Hospital San Jorge de Ayapel, garantizando su accesibilidad, seguridad, disponibilidad y confiabilidad en todos los canales habilitados para la atención ciudadana.

Su objetivo principal es facilitar la interacción entre la ciudadanía y la institución, asegurando que cada solicitud sea recibida, registrada, tramitada y respondida con criterios de trazabilidad, transparencia y eficiencia.


Dentro de sus componentes se incluyen:

- La generación de acuses de recibo automáticos para garantizar constancia del registro.
- Validación de los campos obligatorios para asegurar calidad en la información.
- Mecanismos de protección contra spam y fraudes.
- Disponibilidad del formulario en plataformas digitales y dispositivos móviles.
- Seguridad digital mediante protocolos de encriptación y protección de datos personales.
- Integración con los sistemas internos de gestión documental y seguimiento institucional.
- Herramientas de consulta en línea para que los usuarios verifiquen el estado de sus solicitudes en cualquier momento.

De esta forma, el protocolo busca fortalecer la confianza del ciudadano en los procesos institucionales, promover el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de participación ciudadana, y garantizar el derecho fundamental de acceso a la información y a la atención adecuada de las peticiones.

2. Acuse de recibo

- Todo registro ingresado al sistema PQRS debe generar automáticamente un número de radicado único.
- El usuario recibirá confirmación vía correo electrónico o en pantalla al finalizar la radicación.

	Proceso Atención al usuario	Código:	Versión:
		FO-AD-AU-003	V.1
		Página: 2 de 3	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Protocolo de Condiciones Tecnica del Formato PQRSD - Participa		
	Revisado por: MIPG - CALIDAD	Aprobado por: GERENCIA – DRA. RUBIELA DEMOYA	

- El acuse debe incluir fecha, hora, número de radicado y el canal por el cual se recibió.

3. Validación de campos

- El sistema debe garantizar que los campos obligatorios (tipo de solicitud, nombre o anónimo, correo/teléfono, objeto de la petición) estén diligenciados.
- Debe impedir el envío si falta información mínima necesaria.
- Los campos sensibles como correo y número de documento deben contar con validación automática de formato.

4. Mecanismos para evitar SPAM

- Implementación de un captcha de seguridad (reCAPTCHA).
- Limitación de número de solicitudes por usuario/IP en un lapso de tiempo.
- Filtros de palabras prohibidas y contenido malicioso

5. Mecanismo de seguimiento en línea


- El usuario podrá consultar el estado de su solicitud en línea mediante el número de radicado.
- El sistema deberá mostrar etapas de gestión:
 - Radicada
 - En trámite
 - En análisis
 - Respuesta generada
 - Cerrada

6. Mensaje de falla en el sistema

- En caso de error en la plataforma, el sistema debe mostrar un mensaje claro y orientador que informe al usuario sobre la contingencia.
- Debe indicar un canal alternativo de radicación (correo institucional o ventanilla física).

7. Integración con el sistema de PQRSD de la entidad

- El formulario debe estar articulado con el sistema interno de gestión documental para garantizar trazabilidad.

	Proceso Atención al usuario	Código:	Versión:
		FO-AD-AU-003	V.1
		Página: 3 de 3	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Protocolo de Condiciones Tecnica del Formato PQRSD - Participa		
	Revisado por: MIPG - CALIDAD	Aprobado por: GERENCIA – DRA. RUBIELA DEMOYA	

- Las solicitudes deben clasificarse automáticamente por tipo y direccionarse a la dependencia competente.

8. Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles

- El sistema debe contar con diseño responsivo que se adapte a teléfonos inteligentes y tabletas.
- El acceso no debe requerir software adicional distinto a un navegador actualizado.
- Los adjuntos podrán cargarse desde cámara o almacenamiento del dispositivo.

9. Seguridad Digital

- El sistema debe funcionar bajo protocolo HTTPS.
- Los datos personales deben almacenarse en servidores seguros, con respaldo y acceso restringido.
- Cumplimiento estricto de la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales.