

	Planeación – MIPG - SGC	Código:	Versión:
		PT-AD-PL-001	V.1
		Página: 1 de 6	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: PROTOCOLO ENTES DE CONTROL Y MECANISMOS DE SUPERVISIÓN HSJ DE AYAPEL		
	Revisado por: MIPG - CALIDAD	Aprobado por: GERENCIA – DRA. RUBIELA DEMOYA	

Protocolo Entes de Control y Mecanismos de Supervisión

Recepción, trámite y remisión de quejas y reclamos relacionados con la gestión institucional y la conducta de funcionarios

1. Objeto

Establecer el protocolo para identificar, tramitar, investigar y, cuando corresponda, remitir a los entes de control externos las quejas y reclamos relacionados con la gestión institucional y la conducta de los funcionarios del Hospital San Jorge (HSJ), garantizando el debido proceso, la protección del denunciante y el cumplimiento de plazos.

2. Alcance

Aplica a todas las quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de supervisión recibidas por cualquier canal (presencial, correo, telefónico, web, redes sociales) que versen sobre gestión institucional, conducta de servidores públicos, posibles faltas disciplinarias, presuntas irregularidades fiscales, infracciones a derechos humanos o vulneraciones del servicio.

3. Marco normativo

- Decreto 1280 de 2002, Art. 1 (definición del Sistema de Vigilancia, Inspección y Control).
- Leyes y normas aplicables en materia de función pública, transparencia, protección de datos y responsabilidad fiscal, disciplinaria y penal.

4. Definiciones

- Queja/Reclamo: Manifestación de inconformidad sobre atención, procesos o conducta, que se pretende resolver administrativamente.
- Denuncia/Remisión a ente de control: Informe formal que contiene indicios de falta disciplinaria, fiscal o penal y que requiere intervención de autoridad externa.
- Remisión: Envío formal (memorial) del expediente con soportes al ente competente.

	Planeación – MIPG - SGC	Código:	Versión:
		PT-AD-PL-001	V.1
		Página: 2 de 6	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: PROTOCOLO ENTES DE CONTROL Y MECANISMOS DE SUPERVISIÓN HSJ DE AYAPEL		
	Revisado por: MIPG - CALIDAD	Aprobado por: GERENCIA – DRA. RUBIELA DEMOYA	

5. Principios

Legalidad, imparcialidad, confidencialidad, protección al denunciante, debido proceso, oportunidad y cadena de custodia de evidencias.

6. Responsables internos

- Ventanilla / Atención al Usuario: Recepción y radicación inicial; acuse de recibo.
- Oficina de Transparencia / Secretaría General: Coordinación del trámite y evaluación inicial; seguimiento de remisiones.
- Oficina Jurídica: Clasificación jurídica (queja vs denuncia), elaboración de remisiones y asesoría legal.
- Recursos Humanos: Investigación de hechos vinculados a planta de personal.
- Control Interno: Apoyo en investigaciones, coordinación de auditorías internas.
- Gestión Documental / Archivo: Custodia y conservación de soportes; garantizar cadena de custodia.
- Gerencia: Firma de remisiones institucionales y decisiones administrativas.

7. Canales de recepción (públicos)

- Correo institucional para quejas: contacto@hgm.gov.co
- Presencial: Ventanilla Atención al Usuario.
- Portal web / buzón físico / redes sociales.

8. Procedimiento - pasos

8.1 Recepción y radicación

- Recibir el reporte por el canal.
- Registrar en el Formulario de Radicación y asignar número de radicado
- Emitir acuse de recibo al interesado en máximo 2 días hábiles.

	Planeación – MIPG - SGC	Código:	Versión:
		PT-AD-PL-001	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 3 de 6		
	Título: PROTOCOLO ENTES DE CONTROL Y MECANISMOS DE SUPERVISIÓN HSJ DE AYAPEL		
	Revisado por: MIPG - CALIDAD	Aprobado por: GERENCIA – DRA. RUBIELA DEMOYA	

- Clasificación preliminar: queja administrativa / presunta falta disciplinaria / presunta irregularidad fiscal / posible delito / otro.

8.2 Evaluación y asignación

- Remitir expediente a la dependencia responsable para investigación dentro de 3 días hábiles. Copia a Oficina Jurídica y Control Interno.
- Designación de investigador y plazo inicial de investigación (máx. 15 días hábiles). Registro en ficha de seguimiento.

8.3 Investigación interna

- Recolección de evidencias (HCE, turnos, bitácoras, CCTV, correos). Gestión Documental asegura custodia.
- Entrevistas y actas de declaración.
- Elaboración de informe preliminar y remisión a Oficina Jurídica y Secretaría General.

8.4 Determinación y remisión

- Determinar cierre/medida interna o remisión externa.
- Si procede remisión, preparar Memorial de Remisión con soportes y enviar a la entidad competente (ver sección 9: criterios). Copia al denunciante y archivo interno.

8.5 Notificación y cierre

- Notificar al usuario del resultado en máximo 5 días hábiles desde la decisión.
- Cerrar radicado, archivar expediente según TRD y mantener seguimiento de remisiones externas.

9. Listado de Entidades de Supervisión y Control Externo e Interno


Tipo de Control	Entidad	Dirección	Teléfono	Correo Electrónico	Enlace Web
Fiscal	Contraloría General de la República	Cra. 10 No. 17-45, Bogotá D.C.	+57 (1) 353 7700	contacto@contraloria.gov.co	www.contraloria.gov.co

	Planeación – MIPG - SGC	Código:	Versión:
		PT-AD-PL-001	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: PROTOCOLO ENTES DE CONTROL Y MECANISMOS DE SUPERVISIÓN HSJ DE AYAPEL		
	Revisado por: MIPG - CALIDAD	Aprobado por: GERENCIA – DRA. RUBIELA DEMOYA	


Disciplinario	Procuraduría General de la Nación	Cra. 5 No. 15-80, Bogotá D.C.	+57 (1) 587 8750	quejas@procuraduria.gov.co	www.procuraduria.gov.co
Político	Congreso de la República	Cra. 7 No. 8-68, Bogotá D.C.	+57 (1) 382 3000	atencionalciudadano@senado.gov.co	www.congreso.gov.co
Social	Veedurías Ciudadanas / Personería Municipal de Ayapel	Calle Principal, Ayapel, Córdoba	(098) 777 1234	personeria@ayapel-cordoba.gov.co	www.personeriadeayapel.gov.co
Regulatorio / Técnico	Ministerio de Salud y Protección Social – MSPS, Superintendencia Nacional de Salud – Supersalud - MHCP	Av. Calle 32 No. 13-07, Bogotá D.C.	+57 (1) 483 7000	atencionalusuario@supersalud.gov.co	www.supersalud.gov.co
Derechos Humanos	Defensoría del Pueblo	Calle 55 No. 10-32, Bogotá D.C.	01 8000 914 814	atencionalciudadano@defensoria.gov.co	www.defensoria.gov.co
Control Interno	Oficina de Control Interno – Hospital San Jorge de Ayapel	Sede Principal – Ayapel, Córdoba	(098) [dato hospital]	controlinterno@hsjayapel.gov.co	www.hsjayapel.gov.co

10. Evitando el riesgo

TIPO DE CONTROL INTERNO				
Mecanismo	Descripción	Responsable	Evidencia	Herramienta de verificación

	Planeación – MIPG - SGC	Código:	Versión:
		PT-AD-PL-001	V.1
	Página: 5 de 6		
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: PROTOCOLO ENTES DE CONTROL Y MECANISMOS DE SUPERVISIÓN HSJ DE AYAPEL		
	Revisado por: MIPG - CALIDAD	Aprobado por: GERENCIA – DRA. RUBIELA DEMOYA	

Supervisión de contratos y decisiones	Cada contrato o decisión publicada tendrá un supervisor designado.	Supervisor designado / Comité de Contratación	Actas de supervisión, informes de seguimiento	Registro en Sistema de Contratación, informes trimestrales
Supervisión por comités institucionales	Comités de Calidad, Contratación y Ética verifican aplicación de políticas.	Calidad	Actas de reunión, listas de asistencia	Informes de comités, plan de acción
Verificación de conocimiento (Calidad)	Validación en línea del conocimiento de procesos, protocolos y guías.	Oficina de Calidad	Formulario Google Form, reportes automáticos	Base de datos de respuestas, indicadores de participación
Notificación interna	Comunicación a funcionarios vía circulares, correos institucionales, reuniones.	Oficina de Comunicaciones / Planeación	Circulares enviadas, actas de socialización	Seguimiento en intranet y correo institucional
Notificación externa	Publicación en web, cartelera, comunicados y redes sociales oficiales.	Oficina de Comunicaciones	Capturas de publicación, comunicados oficiales	Registro web e informes de divulgación
Auditorías internas (Control Interno)	Evaluación periódica del cumplimiento normativo y procedimental.	Oficina de Control Interno	Informes de auditoría, hallazgos y planes de mejora	Cronograma de auditoría, FURAG
Reportes periódicos	Seguimiento mediante informes trimestrales	Oficina de Planeación y Control Interno	Informes trimestrales, tableros de control	Evidencia en reportes institucionales

	Planeación – MIPG - SGC	Código: PT-AD-PL-001	Versión: V.1
		Página: 6 de 6	
	Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: PROTOCOLO ENTES DE CONTROL Y MECANISMOS DE SUPERVISIÓN HSJ DE AYAPEL	
	Revisado por: MIPG - CALIDAD	Aprobado por: GERENCIA – DRA. RUBIELA DEMOYA	

	indicadores de cumplimiento.			
PQRS	Recepción de observaciones, quejas y reclamos ciudadanos.	Oficina de Atención al Usuario – SIAU	Registro en sistema PQRS, informes de gestión	Consolidado de PQRS, tiempos de respuesta
Validación de socialización (Form online)	Formulario mensual obligatorio de confirmación de lectura y comprensión.	Todos los funcionarios / Control Interno	Respuestas en Google Forms, reportes automáticos	Reportes de Google Sheets vinculados
Retroalimentación	PQRS, buzones de sugerencias, encuestas y reuniones.	SIAU / Comunicaciones	Encuestas, actas de reunión, buzón físico y digital	Registro consolidado de retroalimentación
Monitoreo y mejora continua	Evaluación de resultados de socialización y comunicación institucional.	Oficina de Control Interno / Gerencia	Informes de mejora, planes correctivos	Actas de comité de calidad, informes de gestión