

13.3. PQRSD

Condiciones técnicas:

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-2024-02225
Fecha: 2024-07-17
Hora: 06:07 PM

Aceptar

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 *

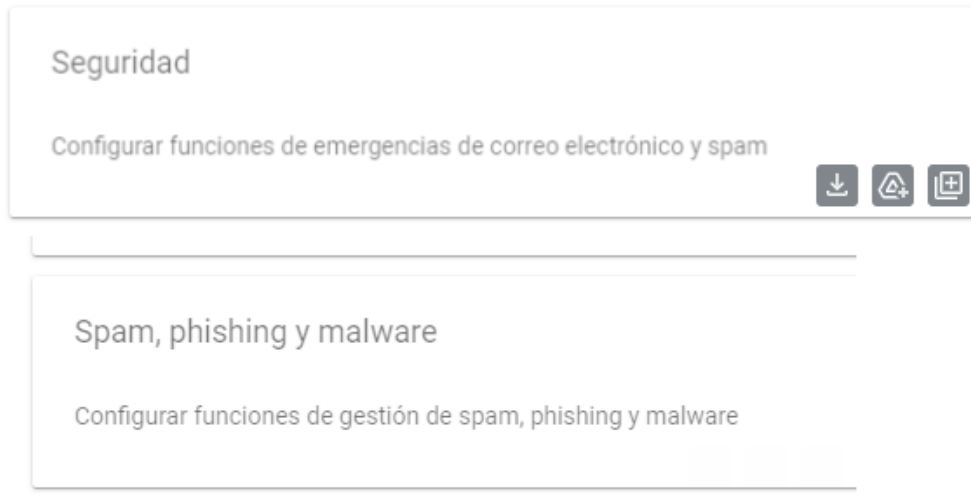
Pregunta requerida

Tipo de Documento

Pregunta requerida

c. Mecanismos para evitar SPAM

El instituto 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.



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.



PQRSD

Código del trámite *

Enviar

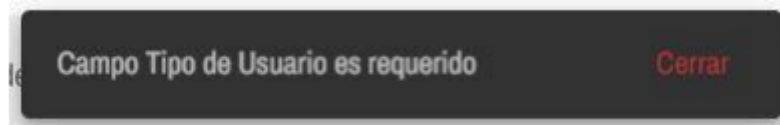


PQRSD

Estado	Fecha Registro	Código
Radicado	2022-09-29 04:12 PM	PQR-2022-03526

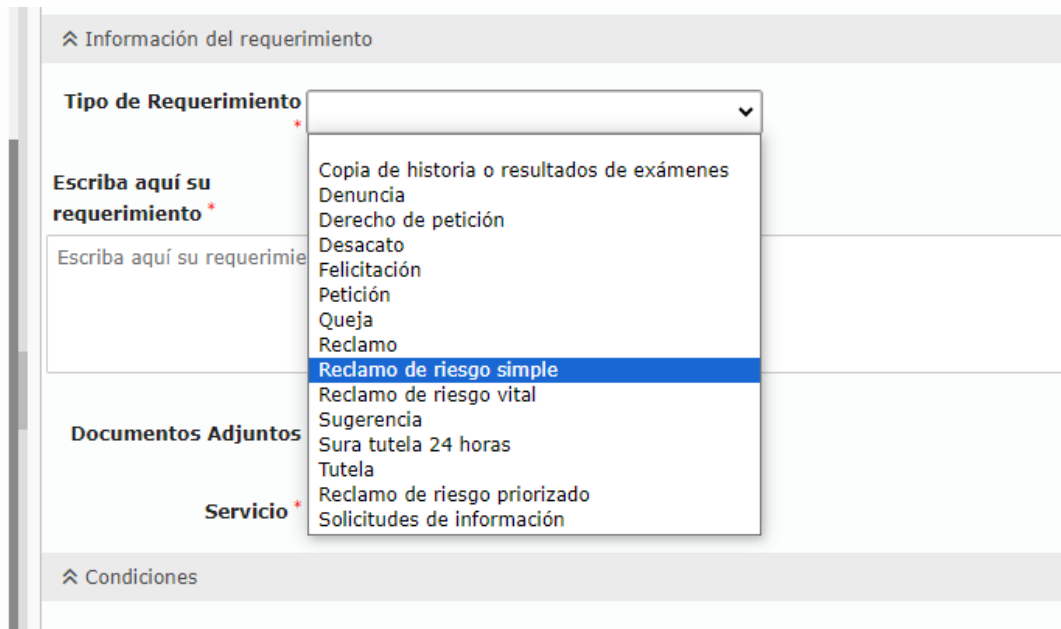
e. Mensaje de falla del sistema

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.



f. Integración con el sistema de PQRSD de la entidad.

El sistema de PQRSD 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 requerimie

Documentos Adjuntos

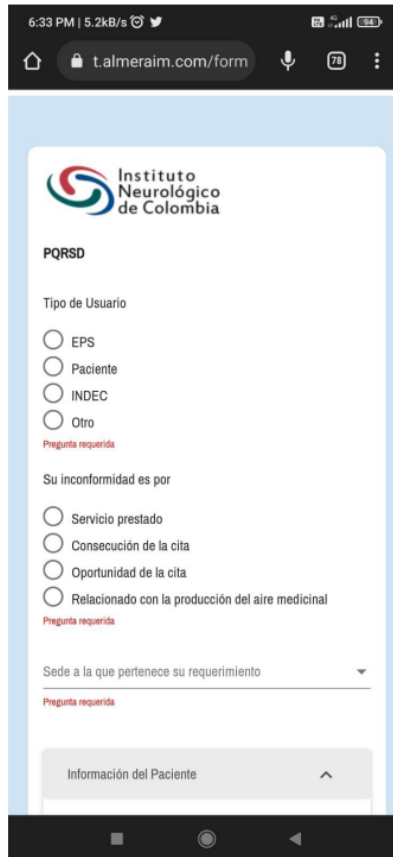
Servicio *

- 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

Condiciones

g. Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles

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



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.