

## 1. DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSF)

- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o a la deficiencia en la prestación de un servicio en la Entidad.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- **Felicitación, Reconocimiento o Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

### Contacto para PQRSF:

- Las PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS O FELICITACIONES deben realizarse diligenciando el formulario correspondiente, a través del enlace en nuestra página web <http://www.hus.gov.co/pqrfs/>
- Se establece el Correo Institucional: [siau@hus.gov.co](mailto:siau@hus.gov.co) como el medio electrónico para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones
- La Ventanilla Única de la ESE HUS, es la encargada de recibir las quejas reclamos, sugerencias y/o felicitaciones presentadas de forma escrito, en el horario de atención al público de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

## 2. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO- SIAU



El grupo se encuentra conformado por personal con calidad humana dispuesto a atender inquietudes, orientar, direccionar, acompañar y resolver quejas.

### ¿Dónde se encuentran ubicados?

- Plazoleta principal de la E.S.E Hospital Universitario de Santander
- Consulta Externa Sede Madre Canguro
- Servicios de Hospitalización y urgencias

### ¿En qué Horarios atienden?

Lunes a viernes de 6 am a 6 pm

Sábados, domingos y festivos de 7 am a 4 pm

**Correos electrónicos:** [siau@hus.gov.co](mailto:siau@hus.gov.co) y [apoyosiau@hus.gov.co](mailto:apoyosiau@hus.gov.co)

## 3. ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela es un mecanismo consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991, que tiene toda persona para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, la protección judicial inmediata de sus derechos fundamentales, como por ejemplo, su derecho a la vida, a la salud, a la dignidad humana, entre otros.

### ¿Quién la puede presentar?

La persona afectada en forma directa o mediante abogado. También lo puede hacer una tercera persona siempre y cuando la víctima no lo pueda hacer por sí misma, por encontrarse, por ejemplo, hospitalizada o en la unidad de cuidados intensivos. Si se trata de una persona menor de edad la puede presentar por sí misma o cualquier persona está habilitada para hacer valer los derechos de niños y niñas.

### ¿Ante quien se presenta?

Ante cualquier juzgado o tribunal del lugar en el cual hayan ocurrido los hechos.

En lo referente a Bucaramanga y de manera transitoria a causa del COVID-19, las personas pueden presentar las tutelas mediante el correo electrónico: [ofjudbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:ofjudbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co).

### ¿Cuánto tiempo se demora el juez en resolver la acción de tutela?

La acción de tutela debe ser resuelta en el término de diez días contados a partir de la radicación de la solicitud.



### ¿Qué debe contener la acción de tutela?

La solicitud de tutela debe contener como mínimo:

- La identificación del solicitante, indicando el lugar de su residencia.
- Identificar la parte contra quien se pretende tutelar los derechos vulnerados. (Autoridad pública o particular).
- Una relación detallada y clara de los hechos, que describa la acción o la omisión de la autoridad pública o del particular, con las cuales se afecta o vulnera el derecho fundamental.
- Una exposición y argumentación del derecho que se considere se ha afectado o vulnerado y/o se encuentre amenazado.
- Manifestación bajo la gravedad del juramento que no ha presentado tutela sobre los mismos hechos.

## 4. SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Es la entidad encargada de hacer que se cumplan las normas del sistema de salud y de esta manera protegen los derechos que tienen los ciudadanos respecto a su atención en salud. Ante cualquier problema, inconveniente o inconformidad con el servicio de salud, se puede acudir a través de diferentes canales.

La Supersalud cuenta con los siguientes canales de atención para formular su PQRD en la página web:  
<https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/contactenos>.

### Contacto y puntos de atención- Regional Nororiental (Bucaramanga)

**Regional Nororiental:** Carrera 29 N° 48-08 Bucaramanga Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua.

Carrera 15 N° 31 - 59 Centro Comercial Feghali, Piso 3. Casa del Consumidor de Bucaramanga Lunes a viernes 9:00 a.m. a 12:00 m. - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

**Denuncia a entidades del sector:** Al correo electrónico anticorrupcion-vigilados@supersalud.gov.co

## 5. VEEDURÍAS EN SALUD

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a:

- Autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control.
- Entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país.

## OTROS MECANISMOS

- CABILDO ABIERTO (Ley 134 de 1994)
- COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA (Resolución 436 de 2016 modificada por la Resolución 87 de 2018)
- ASOCIACIÓN DE USUARIOS (Decreto 1757 de 1994)
- COMITÉS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD-COPACOS (Ley Estatutaria de salud 1751 de 2015.)

## CONTACTO

¡Visita nuestra casa en <http://www.hus.gov.co/>

Urgencias @ 24 Hrs  
Carrera 33 # 28-126  
Bucaramanga, Colombia  
PBX: 57 691 0030  
Fax: 57 635 0116  
E-mail: [siau@hus.gov.co](mailto:siau@hus.gov.co)  
Notificaciones Judiciales:  
[notificacionesjudiciales@hus.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@hus.gov.co)



## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL PARA LA DEFENSA DE SUS DERECHOS EN EL SECTOR SALUD

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

LISTA DE ASISTENCIA  
GTH-FO-20, Versión 3  
PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

HOSPITAL  
UNIVERSITARIO  
DE SANTANDER  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



FECHA	HORA PROGRAMADA	HORA DE INICIO	HORA FINAL	LUGAR		
09/07/24	2:00 pm			Auditorio del Hemocentro.		
MOTIVO REUNIÓN	Aspectos legales relacionados con Participación y Control Social en el Sector Salud.					
RESPONSABLE	Oficina Asesora Jurídica.					
ASISTENTES						
Nº	NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)	CEDULA	CARGO	ÁREA	ENTIDAD	FIRMA
1	Rodrigo Enrique Hino	13956264	Presidente	USUARIO	HUS	[Firma]
2	Edward González	13977.248	USUARIO	USUARIO	HUS	[Firma]
3	Mauricio Esquivel S	91239675	USUARIO	USUARIO	HUS	[Firma]
4	Eddy Ariza Ospina	63.303.969	USUARIO	USUARIO	HUS	[Firma]
5	Brenda Ariza	28.33328	USUARIOS	USUARIO	HUS	[Firma]
6	Famile Carrillo	37820955	USUARIO	USUARIO	HUS	[Firma]
7	Luz Mariana	6335317	USUARIO	USUARIO	HUS	[Firma]
8	Prospero Antonio Cuenca	91221411	Revisor fiscal AU	USUARIO	HUS	[Firma]
9	Andrea Serrano Prada	1099370053	Prof. universitario	ESE HUS	ESE HUS Jurídica	[Firma]
10	Mara Alejandra Galarraga	1095816904	Defensa Judicial	E.S.E. HUS	ESE HUS Jurídica	[Firma]
11	Adriana Katina Borrador Sobr	1098778597	Defensa Judicial	ESE HUS	ESE HUS Jurídica	[Firma]
12	Ana de la Cruz Geber	3789548	aux. administrativo	SIAU	Gestión Integral	[Firma]
13	Maria Cristina Vargas C	37513323	Aux. Administrativa	SIAU	Gestión Integral	[Firma]
14						
15						
16						
17						
18						
19						