

Campoalegre Huila, 25 de septiembre de 2026

Señoras

**STEFANNY ANTURI QUESADA**

**Responsable de la Paciente**

**MARIA DE JESÚS CRUZ**

**C.C. 26 467 331**

**Asunto:** Respuesta PQRSD radicada el viernes 18/09/2026

Cordial saludo

Dentro del término legal establecido en la Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Circular 009 de 1996 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el Decreto 780 de 2016 Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, que define el Sistema Único de Habilitación, La Ley 2195 de 2022 donde se establecen medidas para prevenir la corrupción, fortalecer la responsabilidad de las personas jurídicas y promover la transparencia en Colombia, CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023 Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020 y el Decreto 1122 de 2024 reglamenta los Programas de Transparencia y Ética Pública (PTEP), y en concordancia con lo previsto en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, o código de procedimiento administrativo y de lo contencioso; en respuesta al PQRSD donde la señora **STEFANNY ANTURI QUESADA** (...) manifiesta la inconformidad brindada en la atención a la señora **MARIA DE JESUSU CRUZ** identificada con la **C.C. 26 467 331** de **73 años** de edad. (...) texto extraído del radicado de referencia.

Estimadas señoras **STEFANNY ANTURI QUESADA** responsable de la paciente **MARIA DE JESÚS CRUZ** identificada con la **C.C. 26 467 331** de **73 años** de edad como peticionaria, es importante precisar e informar que la **E.S.E. Hospital de Rosario del Municipio de Campoalegre - Departamento del Huila** atendió la PQRSD interpuesta en la Oficina de Atención al Usuario - SIAU, por lo tanto, en derecho nos permitimos pronunciarnos con argumentos fácticos y jurídicos generando mayor ilustración a la PQRSD.

## I HECHOS Y ANTECEDENTES

### Aspectos fácticos

Si bien es cierto que el acceso a la salud es un derecho de rango constitucional, como lo establece el artículo 49 de la norma superior "Artículo 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y

con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad"

Además, la Ley **100 de 1994** establece que el derecho a la salud en Colombia está garantizado principalmente en los **Artículo 1, 2 y 153**:

**Artículo 1:** Establece que el Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad, incluyendo la protección de contingencias que afectan la salud y la capacidad económica, asegurando la cobertura de prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios.

**Artículo 2:** Define los principios del sistema, entre ellos la **universalidad**, que garantiza la protección para todas las personas sin discriminación, y la **integralidad**, que asegura la cobertura de todas las contingencias que afectan la salud y las condiciones de vida de la población.

**Artículo 153:** Específicamente para el Sistema General de Seguridad Social en Salud, establece principios como **universalidad, solidaridad, igualdad, obligatoriedad, prevalencia de derechos, enfoque diferencial, equidad, calidad, eficiencia y participación social**. Este artículo asegura que todos los residentes en Colombia tienen derecho a la afiliación y acceso a los servicios de salud, incluyendo la protección de la vida, la salud y el desarrollo integral de niños, niñas, adolescentes y mujeres en edad reproductiva

Para recordar estimadas Usuaría que en la E.S.E. Hospital de Rosario del Campoalegre – Departamento del Huila como **E.S.E. (Empresa Social del Estado)** e **I.P.S. (Institucional Prestadora de Servicios de Salud)**; siempre han, están y estarán los canales presenciales y virtuales para generar espacios de diálogo como la normatividad no lo exige, para éste caso reiteramos que existe el canal presencial denominada ventanilla única de **PQRSD** ubicada en la **Carrera 9 No. 32 – 50 KM 1 – Vía a Neiva / Campoalegre** o en su defecto al correo institucional [administración@hospitaldelrosario.gov.co](mailto:administración@hospitaldelrosario.gov.co) - [siau@hospitaldelrosario.gov.co](mailto:siau@hospitaldelrosario.gov.co) línea telefónica: 3178933357 y además tenemos una plataforma institucional con el link: <https://www.pqrsd.hospitaldelrosario.gov.co/>

Al realiza la trazabilidad de la información de la **PQRSD** en cumplimiento al debido procesos administrativo el día viernes 25 de septiembre del hogaoño, se le solicito descargos e información a **JUAN ALVARO SÁNCHEZ CHAVARRO – ENFERMERO JEFE – COORDINADOR DE URGENCIAS Y LA PQRS DE REFERENCIA (...)** SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA POR LA SEÑORA STEFANNY ANTURI QUESADA responsable de la paciente **MARIA DE JESÚS CRUZ** identificada con la **C.C. 26 467 331** de **73 años** de edad como peticionaria. Para su conocimiento y demas fines pertienestes: (...) comedidamente, me permito comunicarles que se ha interpuesto una (1) queja frente al servicio brindado a la paciente **MARIA DE JESÚS CRUZ** identificada con la **C.C. 26 467 331** de **73 años** de edad ... En virtud de lo anterior, se solicita evaluación y el análisis en lo manifestado por la usuaria, en un término de tres (3) días a los correos [gerencia@hospitaldelrosario.gov.co](mailto:gerencia@hospitaldelrosario.gov.co) [sia@hospitaldelrosario.gov.co](mailto:sia@hospitaldelrosario.gov.co) y [calidad@hospitaldelrosario.gov.co](mailto:calidad@hospitaldelrosario.gov.co) como quiera que se debe dar respuesta a la PQRSD. (...) Texto extraído del Oficio enviado





## IV NOTIFICACIONES

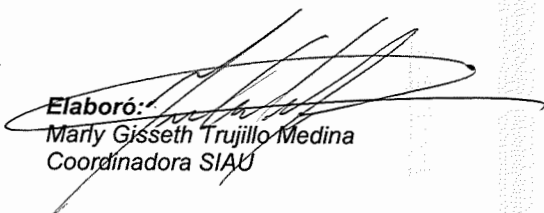
A la suscrita gerencia en su despacho ubicada en la **Carrera 9 No. 32 – 50 KM 1 – Vía a Neiva / Campoalegre** o en su defecto al correo institucional [administración@hospitaldelrosario.gov.co](mailto:administración@hospitaldelrosario.gov.co) - [siau@hospitaldelrosario.gov.co](mailto:siau@hospitaldelrosario.gov.co) línea telefónica: 3178933357 y además tenemos una plataforma institucional con el link: <https://www.pqrsd.hospitaldelrosario.gov.co/>

En los anteriores términos, esperamos haber resuelto la solicitud y sólo nos resta manifestar nuestra disposición para atender con premura los interrogantes que sobre el particular se susciten, u otro que alrededor de la gestión a nuestro cargo resulte.

Cualquier aclaración con gusto la atenderé

Sin otro particular y con el debido respeto

  
**JOSE ALEXANDER MORENO CORDOBA**  
GERENTE

  
**Elaboró:**

Marly Giseth Trujillo Medina  
Coordinadora SIAU

  
**Revisó:**

Diego Dario Aragonz Quiroga  
Asesor de Control Interno