



**GESTIONAMOS**  
CALIDAD

# TRATAMIENTO DE PQRSF



Gestionamos Calidad

# BÚZON DE SUGERENCIAS

Las encuestas de satisfacción se realizan de manera mensual en las Sedes de las Instituciones, con el objetivo de buscar, detectar y resolver situaciones que puedan afectar la prestación y monitorear la experiencia en el servicio. La entidad cuenta con un mecanismo de recopilación de la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados, el cual se encuentra descrito en el procedimiento de: APLICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS





# PQRSF

Peticiones, quejas,  
reclamos, sugerencias, y  
felicitaciones



GESTIONAMOS  
CALIDAD

# MANIFESTACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS

01

**Peticiones:** Derecho que tiene toda persona para solicitar por razones de interés general, específico o particular de forma respetuosa en cuanto a información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

02

**Quejas:** Atención general recibida, respecto al servicio, entendido como la actitud hacia los usuarios.

03

**Reclamos:** Insatisfacción acerca de los productos, servicios que se han ofertado con seguridad, exactitud, libre de daño, falla o error, que impliquen reprocesos, costos adicionales, devoluciones, desperdicios, entre otros.

04

**Sugerencias:** Consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios. .

05

**Felicitaciones:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.





GESTIONAMOS  
CALIDAD

# ¿QUÉ ES UNA PQRSF?

Es una **herramienta legal**, a través de la cual, todo ciudadano puede presentar PQRSF, ante las autoridades y entes entidades por motivos de interés general o particular.





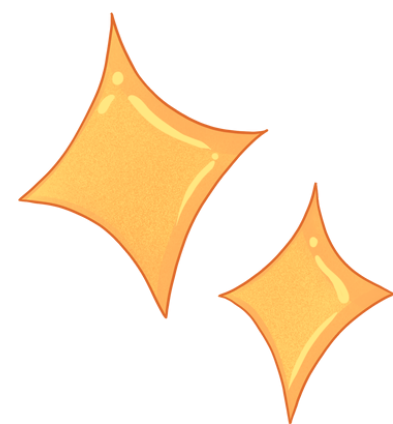
**GESTIONAMOS**  
CALIDAD





**GESTIONAMOS**  
CALIDAD

# TRÁMITE DE PQRSF



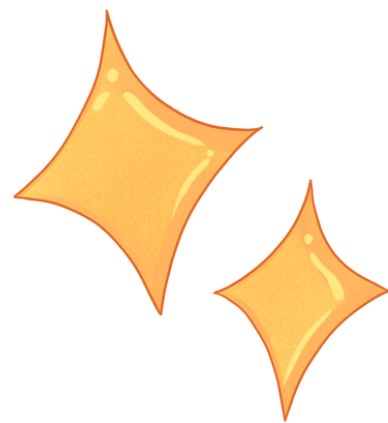
Toda PQRSF deberá ser respondida de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de la misma por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado, y los demás que disponga la entidad). En los casos en que el usuario no indique el medio para recibir la respuesta ésta se le enviará a la dirección de correo electrónico que tenga registrado, en caso de que no cuente con este, a la dirección física de su residencia, dejando evidencia de la actuación





**GESTIONAMOS**  
CALIDAD

# TRÁMITE DE PQRSF



Previa a la recepción de la solicitud el profesional de atención al usuario debe:

- Si el usuario sólo requiere información, ésta se ofrece de manera inmediata.
- Si el usuario desea informar una queja verbal se indaga la mayor cantidad de datos posibles con el fin de brindar la correspondiente solución.
- Si el usuario requiere una intermediación se realiza el trámite con el área encargada y se brinda la solución respectiva.
- En caso de que no se pueda dar solución inmediata a la petición, se tomarán los datos del usuario y se realizará la gestión correspondiente; una vez se cuente con la información o solución, se entabla comunicación con el usuario para informarle y solucionarle.





GESTIONAMOS  
CALIDAD



# RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE REQUERIMIENTOS ESCRITOS

El usuario que ha tenido alguna dificultad durante la prestación del servicio y desea manifestarlo de forma escrita a través de queja, o que requiere la radicación de derecho de petición, petición escrita o reembolso, podrá hacerlo a través de la línea de frente de las IPS/Sedes de atención con los profesionales de Atención al Usuario quienes son los encargados de hacer la recepción, radicación e ingreso al aplicativo establecido para tal proceso.





GESTIONAMOS  
CALIDAD



# RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE REQUERIMIENTOS ESCRITOS

El usuario que ha tenido alguna dificultad durante la prestación del servicio y desea manifestarlo de forma escrita a través de queja, o que requiere la radicación de derecho de petición, petición escrita o reembolso, podrá hacerlo a través de la línea de frente de las IPS/Sedes de atención con los profesionales de Atención al Usuario quienes son los encargados de hacer la recepción, radicación e ingreso al aplicativo establecido para tal proceso.

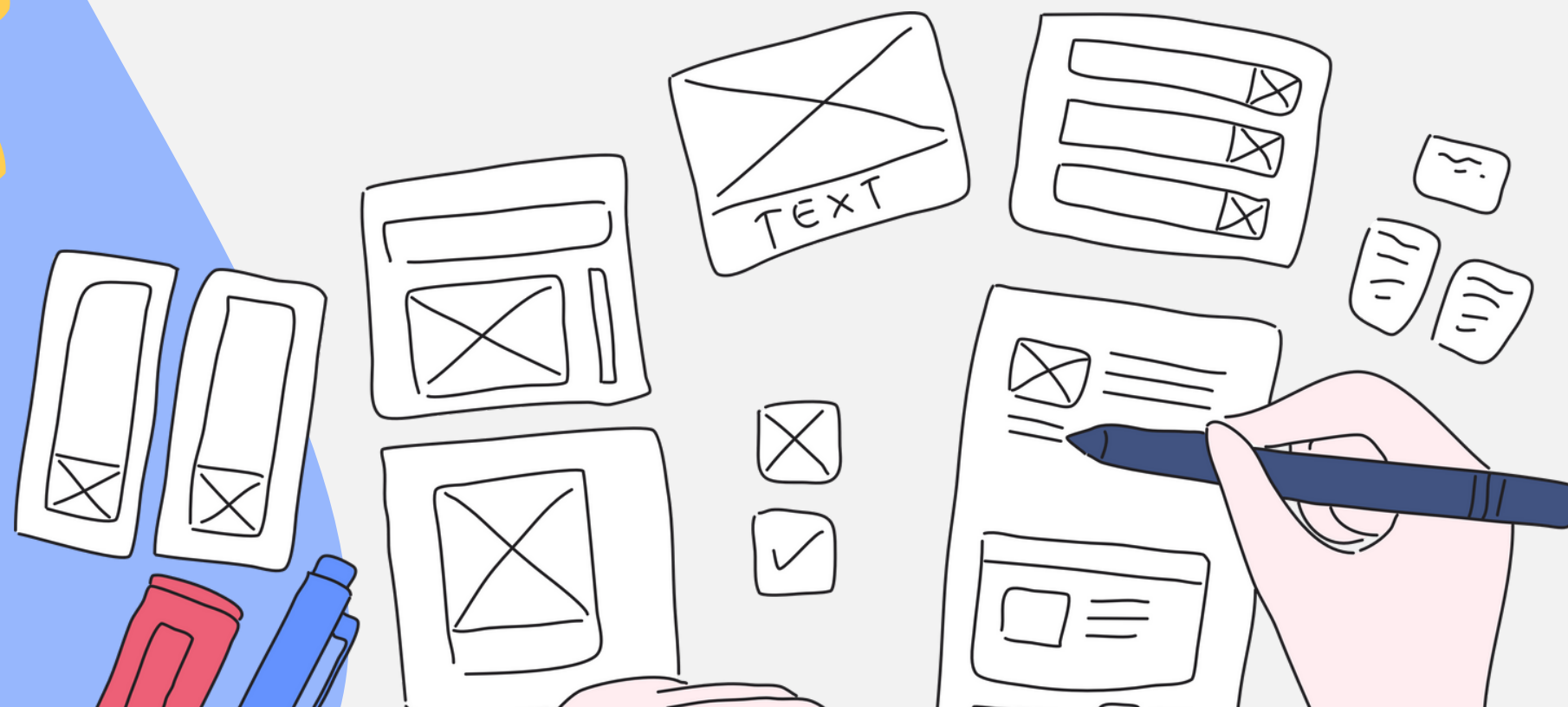




**GESTIONAMOS**  
CALIDAD

# INMEDIATEZ DE RESPUESTA

- Urgente: Trámite inmediato (PQRSF por servicios o situaciones que pongan en riesgo la vida del paciente. Todas las PQRS relacionadas con medicamentos).
- Prioritaria: La respuesta se trámite en 5 días hábiles (Cuyo atributo de calidad afectado sea acceso y/o oportunidad).
- No prioritaria: La respuesta se tramita en un plazo no mayor a quince días calendario (Todas las PQRS que no son urgentes ni prioritarias – las que no estén incluidas en las descritas anteriormente).



# NORMATIVA



GESTIONAMOS  
CALIDAD

**Artículo 74. (Constitución Política de Colombia)** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

**Artículo 13. Ley 1755 de 2015** *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.* Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.







# TIEMPO DE REPSUESTAS SEGUN LA NORMA



**GESTIONAMOS**  
CALIDAD

# NORMATIVA (fechas de respuesta)

**Artículo 14. Ley 1755 de 2015** *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.* Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Artículo 15. Ley 1755 de 2015** *Presentación y radicación de peticiones.* Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.





## DE ACUERDO CON EL ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO

El sistema garantiza de igual forma, la identificación del atributo de la Calidad comprometido así:

- Accesibilidad
- Oportunidad
- Satisfacción
- Seguridad
- Continuidad

Con el fin de dar cumplimiento estricto a los tiempos de respuesta, se tienen claramente definidos cada uno de los pasos que el usuario debe realizar, para poder presentar su queja y/o sugerencia. En cada paso se determina los responsables, tiempos y actividades.



**GESTIONAMOS**  
CALIDAD

# GRACIAS



**GESTIONAMOS**  
CALIDAD