Gestión de PQRSF Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

¿Cómo Realizarla?

Nuestras Sedes

SEDE ADMINISTRATIVA
Florencia
Calle 12 No.9b-06
B. Juan XXIII
Teléfono: 4345673
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Tel 4304139
Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Cra 3
Tel 4304014
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Tel 4304125
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA
Tel 4306102
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Tel 4306050
Cel: 320-8557187

Apreciado usuario tenga en cuenta

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSF) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestros servicios hacia la satisfacción del usuario.

PETICIÓN:

La petición es un **derecho** que tiene todo sujeto de manera individual o jurídica, en grupo, asociaciones u organizaciones para reclamar o solicitar frente a las autoridades competentes, usualmente ante las entidades públicas o gobiernos, por motivos de beneficio público ya sea general, individual o colectivo.

Petición de Consulta (T):

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

35 Treinta Y Cinco días hábiles para dar respuesta

Petición de Documentación (T):

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

20 Veinte días hábiles para dar respuesta

Petición de Información (T):

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.

20 Veinte días hábiles para dar respuesta

Queja:

Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

15 Quince días hábiles para dar respuesta

Reclamo:

Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

15 Quince días hábiles para dar respuesta

Sugerencia y/o Felicitación:

Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. O por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad.

30 Treinta días hábiles para dar respuesta

Ampliación de términos de Ley para responder PQRS

Durante la Emergencia Sanitaria, la ESE Fabio Jaramillo Londoño se acoge a los términos establecidos en el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2021 para la atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía.

Nuestras Sedes

SEDE ADMINISTRATIVA
Florencia
Calle 12 No.9b-06
B. Juan XXIII
Teléfono: 4345673
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Tel 4304139
Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Cra 3
Tel 4304014
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Tel 4304125
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA
Tel 4306102
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Tel 4306050
Cel: 320-8557187

Anteriormente, según la ley 1755 de 2015, los requerimientos se resolvían en los siguientes 10, 15 o 30 días de su recepción, dependiendo del tipo de petición; sin embargo, el Decreto 491 de 2020 dispuso la modificación de estos términos, a través del artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, indicando que las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, se deberán responder de la siguiente manera:

#	Tipo De Petición	Términos De Respuesta Ley 1755 De 2015	Términos De Respuesta Según Decreto 491 de 2020
1	Interés particular, general, sugerencias, quejas y reclamos	15 días hábiles	Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
2	Documentos y de información	10 días hábiles	Veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción
3	Mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias	30 días hábiles	Treinta y cinco (35) días hábiles siguientes a su recepción

Así, los términos de respuesta a los derechos de petición pasan de 15 a 30 días hábiles, las peticiones de documentos deberán ser resueltas en máximo 20 días hábiles a partir de su recepción y las peticiones que elevan consultas se deberán resolver en máximo 35 días hábiles después de ser recibidas.

Nuestras Sedes

SEDE ADMINISTRATIVA
Florencia
Calle 12 No.9b-06
B. Juan XXIII
Teléfono: 4345673
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Tel 4304139
Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Cra 3
Tel 4304014
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Tel 4304125
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA
Tel 4306102
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Tel 4306050
Cel: 320-8557187