



ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ

NIT 813011706-8

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

PQRSF

Por medio del sistema de atención del usuario PQRSF, el usuario podrá presentar peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones; Como usuario registrado o usuario anónimo, a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderán la solicitud, por lo que se debe tener presente las siguientes definiciones antes de registrarla:

❖ Felicitación

Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario de la institución, o con el área que genera el servicio.

❖ Petición de documentación

Es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

❖ Queja

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

❖ Reclamo

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

❖ Sugerencia

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

Tiempos de solución y respuesta:

Felicitación (30) Treinta días hábiles

Petición de Documentación (10) Diez días hábiles

Petición de Información (15) Quince días hábiles

Queja (8) ocho días hábiles



ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ

NIT 813011706-8

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Reclamo (8) Ocho días hábiles

Sugerencia (15) Quince días hábiles

Estados por los que debe pasar la solicitud del usuario:

1. Recibo y radicación en el sistema
2. Verificación de la solicitud
3. Asignación de dependencia y/o funcionario
4. Evaluación de la solicitud
5. Envío de respuesta.