

DEFINICIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA - PQRS

TOMADO DE:

CIRCULAR EXTERNA 20231510000000010-5 DE 2023

- I. **PETICION:** Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- II. **QUEJA:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa informalidad con el actuar de un funcionario de la entidad
- III. **RECLAMO:** Solicitud a través de la cual los usuarios del sector salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del sector salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.
- IV. **RECLAMO RIESGO SIEMPLE:** Reclamo a través de la cual los usuarios del sector salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector
- V. **RECLAMO RIESGO PRIORIZADO:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a población vulnerable o causen gran impacto en el sistema general de seguridad en salud o el sector salud.
- VI. **RECLAMO RIESGO VITAL :** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona ; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta prioridad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usada; o manifestada una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo , podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

- **PETICIONES GENERALES:** 15 días hábiles desde la fecha de radicación.
- **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:** 10 días hábiles desde la fecha de radicación.
- **COPIAS:** 03 días hábiles, a excepción de que se requiera para una consulta y/o urgencia se catalogaran con los términos de los reclamos.
- **RECLAMOS:** Máximo 72 horas desde la fecha de radicación.
- **RECLAMO RIESGO SIMPLE:** Considera algunas excepciones que obedece a la calidad del peticionario.
- **RECLAMO RIESGO PRIORIZADO:** No debe superar las 48 horas, desde la fecha de radicación.
- **RECLAMO DE RIESGO VITAL:** No debe superar las 24 horas, desde la fecha de radicación.