

## Para la utilización adecuada del portal tenga en cuenta lo siguiente

### Definiciones

- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la Clínica.
- **Petición:** Es una solicitud Mediante 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.
- **PQR con Riesgo de Vida:** Manifestaciones que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.
- **Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
- **QRSF:** Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- **Reclamo:** Manifestación en la cual los usuarios dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud, tiene que ver con inconformidad con el proceso de atención.
- **Sugerencia:** Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.
- **SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario

### Al registrar su manifestación:

- ✓ Los campos marcados con \* deben ser diligenciados en su totalidad
- ✓ Si su solicitud está relacionada con la protección de datos, debe especificar el trámite requerido: Actualización, corrección, supresión, revocatoria, justificando su solicitud y anexando soportes si los tiene.
- ✓ Si conoce el nombre de la persona que lo atendió, el servicio y la sede; por favor escríbalo, esto ayudará a realizar trazabilidad a su manifestación.
- ✓ Es muy importante que nos de sus datos de contacto, para poder dar respuesta oportuna a su comunicación, puede ser el correo electrónico, o la dirección de su domicilio.
- ✓ Puede adjuntar los archivos que quiera para ilustrar su manifestación.
- ✓ Recuerde guardar el número que le genera el sistema, pues con este puede hacer seguimiento a su manifestación.

### Para realizar seguimiento a su manifestación:

Ingrese por el icono seguimiento a su PQRS y en tipo marque gestión de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, digite el código del trámite y el documento de identificación; cada manifestación registrada tiene un estado de cumplimiento, los cuales son: nuevo, pendiente por respuesta, respuesta emitida y cerrado.

Tenga en cuenta los tiempos que tiene la clínica para dar respuesta a su manifestación, los cuales son:

TIPO	TIEMPO DE RESPUESTA
PQR con riesgo vital	<b>De Inmediato</b>
PQR: Las peticiones relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad	<b>(5)</b> Cinco días
Cita para consulta especializada, exámenes de laboratorio o imágenes diagnósticas para los usuarios mayores de 62 años.	<b>(48)</b> cuarenta y ocho <b>horas</b> .
Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud	<b>(15)</b> Quince días
Solicitud de Información	<b>(10)</b> Diez días
Copias, si se requiere para una consulta inmediato	<b>(3)</b> días
Sugerencia	<b>(15)</b> Quince días
Felicitación	<b>(15)</b> Quince días
Tramites del asegurador	<b>(2)</b> dos días

Recuerde que además disponemos de oficinas de atención al usuario en cada sede, donde también podemos dar respuesta a sus solicitudes o puede comunicarse con nosotros en los teléfonos:

**Itagüí:** 3222211 ext: 1512 - 3168347321 **Bello:** 3222211 ext: 2201- 3185163582