



PORSALUD S.A.S

Calle 145A No. 94 A - 17 PBX: 7462603 - 7462753 Bogotá Colombia
Carrera 34 No. 36 - 71 Tel (038) 6627509 Villavicencio Meta
Página web: www.porsaludips.com

MANUAL GENERAL PARA SOLICITUD Y PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS

PORSALUD IPS

Calle 145ª N° 94ª -17 Bogotá – Colombia
PBX 7462603-7462753 – Pagina web www.porsaludips.com
Cr 36 N° 34 – 61 Villavicencio – Colombia
Tel: 6627509



PORSALUD S.A.S

Calle 145A No. 94 A - 17 PBX: 7462603 - 7462753 Bogotá Colombia
Carrera 34 No. 36 - 71 Tel (038) 6627509 Villavicencio Meta
Página web: www.porsaludips.com

TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	3
2. INTRODUCCION	4
3. OBJETIVOS	5
3.1 Objetivo General	5
3.2 Objetivos Específicos	5
4. MARCO TEORICO.....	6
5. MARCO CONCEPTUAL.....	7
6. MARCO LEGAL.....	9
7. ANALISIS DE LA INFORMACION.....	10
8. RECOMENDACIONES.....	17
9. REFERENCIAS	28



PORSALUD S.A.S

Calle 145A No. 94 A - 17 PBX: 7462603 - 7462753 Bogotá Colombia
Carrera 34 No. 36 - 71 Tel (038) 6627509 Villavicencio Meta
Página web: www.porsaludips.com

1. INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA

RAZON SOCIAL: PORSALUD SAS

NIT: 800 230 659 1

DIRECCION: Cl. 145 A NO 94 A -17

TELEFONO: 7462603

PROFESIONAL EJECUTANTE:

PROFESIONALES EN SALUD DE PORSALUD IPS

Calle 145ª N° 94ª -17 Bogotá – Colombia
PBX 7462603-7462753 – Pagina web www.porsaludips.com
Cr 36 N° 34 – 61 Villavicencio – Colombia
Tel: 6627509



PORSALUD S.A.S

Calle 145A No. 94 A - 17 PBX: 7462603 - 7462753 Bogotá Colombia
Carrera 34 No. 36 - 71 Tel (038) 6627509 Villavicencio Meta
Página web: www.porsaludips.com

2. INTRODUCCION

De acuerdo a la resolución LEY 1712 de 2014 por la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otros lineamientos. Junto con la Resolución 3564 de 2015 de MINTIC, PORSALUD IPS crea diferentes medios de atención y genera el manual de solicitudes y procesamiento de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS & DENUNCIAS de los usuarios, afiliados, terceros y el público en general que tiene acceso a la información y a los servicios de salud.



PORSALUD S.A.S

Calle 145A No. 94 A - 17 PBX: 7462603 - 7462753 Bogotá Colombia
Carrera 34 No. 36 - 71 Tel (038) 6627509 Villavicencio Meta
Página web: www.porsaludips.com

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Colocar a disposición de los usuarios, terceros, afiliados, publico en general los canales de atención y el debido manual para solicitud y procesamiento de peticiones quejas, reclamos y denuncias.

3.2 Objetivos Específicos

- ✓✓ Garantizar a los usuarios mecanismos al alcance de solicitud de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- ✓✓ Asegurar la respuesta de solciitudes de PQRD dentro de los plazos concedidos..
- ✓✓ Garantizar mecanismos de atención al usuario para PQRD.



PORSALUD S.A.S

Calle 145A No. 94 A - 17 PBX: 7462603 - 7462753 Bogotá Colombia
Carrera 34 No. 36 - 71 Tel (038) 6627509 Villavicencio Meta
Página web: www.porsaludips.com

4. MARCO CONCEPTUAL

ACTO ADMINISTRATIVO, solicitud estatal para hacer cumplir satisfactoriamente los servicios a su cargo y hacer efectivos los derechos e intereses reconocidos a los usuarios.

CONSULTAS, Solicitud verbal o escrita, para PORSALUD IPS opine alguna materia relacionada con sus funciones o con situaciones con las que tenga competencia.

DENUNCIAS, afectaciones causadas por por maltrato acciones que atenten contra algún usuario por algún deartamento, funcionario o cualquier tercero vinculado a PORSALUD IPS.

PETICIONES, solicitudes de información, certificaciones oderechos de petición enviados por los usuarios.

QUEJAS, reclamación en relación al rendimiento de algún departamento, funcionario o cualquier tercero vincualdo a PORSALUD IPS.

RECLAMOS, acciones por mal desempeño por algún deartamento, funcionario o cualquier tercero vinculado a PORSALUD IPS.

TUTELAS, mecanismo de protección a los derechos fundamentales otorgados por la Constitución Nacional y deben ser radicadas exclusivamente en físico en la dirección de la **Sede principal**.



PORSALUD S.A.S

Calle 145A No. 94 A - 17 PBX: 7462603 - 7462753 Bogotá Colombia
Carrera 34 No. 36 - 71 Tel (038) 6627509 Villavicencio Meta
Página web: www.porsaludips.com

PROCESO DE SOLICITUDES DE PQRD

PORSALUD IPS, con el fin de dar cumplimiento a los términos de transparencia ha dispuesto los siguientes medios para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

El presente reglamento aplica para las Peticiones, Quejas o Reclamos o Denuncias que el usuario presente ante PORSALUD IPS.

Las reclamaciones Peticiones, Quejas, Reclamos o Denuncias que se realicen aplicarán sobre los trámites que a continuación se enuncian:

PETICIONES, Serán consideradas las peticiones como aquellas solicitudes de información, certificaciones o derechos de petición enviados por los usuarios.

QUEJAS, Serán consideradas las quejas como reclamación en relación al rendimiento de algún departamento, funcionario o cualquier tercero vinculado a PORSALUD IPS.

RECLAMOS, Serán considerados los reclamos como acciones por mal desempeño por algún departamento, funcionario o cualquier tercero vinculado a PORSALUD IPS.

DENUNCIAS. Serán consideradas las denuncias como afectaciones causadas por por maltrato acciones que atenten contra algún usuario por algún departamento, funcionario o cualquier tercero vinculado a PORSALUD IPS.

TUTELAS, Serán consideradas las tutelas como mecanismo de protección a los derechos fundamentales otorgados por la Constitución Nacional y deben ser radicadas exclusivamente en físico en la dirección de la **Sede principal** Calle 145 A No. 94 A -17, Suba, Bogotá lunes a viernes 8.00am a 4.00pm

MEDIOS DE RADICACION DE PQRD

Cada usuario puede presentar sus P ,Q,R & D por la página <https://www.porsaludips.com/indice-de-transparencia-ita.html> o presencialmente en las oficinas

Sede principal Calle 145 A No. 94 A -17, Suba, Bogotá lunes a viernes 8.00am a 4.00pm

Calle 145ª N° 94ª -17 Bogotá – Colombia
PBX 7462603-7462753 – Pagina web www.porsaludips.com
Cr 36 N° 34 – 61 Villavicencio – Colombia
Tel: 6627509



PORSALUD S.A.S

Calle 145A No. 94 A - 17 PBX: 7462603 - 7462753 Bogotá Colombia
Carrera 34 No. 36 - 71 Tel (038) 6627509 Villavicencio Meta
Página web: www.porsaludips.com

Sede secundaria Carrera 36 No.34-71 Barzal, Villavicencio. lunes a viernes 8.00am a 4.00pm

CORREOS ELECTRONICOS

auditoriamedica@porsaludips.com 24 horas, todos los días del mes.

CANALES VIRTUALES

WHATSAPP +(57) 310 572 7698, lunes a domingo 7.00am a 7.00pm

<https://www.porsaludips.com/indice-de-transparencia-ita.html> 24 horas, todos los días del mes.

CONTENIDO DE PQRD

Cada solicitud debe contener al menos los siguientes datos demográficos y de contacto del usuario que lo expide, incluyendo Nombre(s) y apellido(s) y ó del apoderado, dirección, teléfono, correo electrónico.

Objeto de la petición con los argumentos que la respaldan.

Las peticiones de carácter anónimas serán publicadas en las carteleras públicas de la Sede Principal con tiempo de a la menor brevedad posible y no mayor a QUINCE (15) días hábiles desde la radicación.

PETICIONES INCOMPLETAS

Las solicitudes que se encuentran sin los datos mínimos requeridos, serán no serán consideradas válidas para procesamiento y el usuario deberá radicar nuevamente la solicitud, iniciando de nuevo el tiempo de respuesta.

TERMINOS PARA SOLICITUDES Y RESPUESTA DE PQRD

Cualquier solicitud radicada deberá ser recibida por un funcionario delegado de PORSALUD IPS, quien debe recibir UNA COPIA para la institución y firmará otra copia para el tercero/usuario interesado. Esta copia debe tener fecha y hora en la que se recibe la PQRD y a partir de este momento, PORSALUD IPS tendrá un máximo de 15 días hábiles para la respuesta de la misma.

Calle 145ª N° 94ª -17 Bogotá – Colombia
PBX 7462603-7462753 – Pagina web www.porsaludips.com
Cr 36 N° 34 – 61 Villavicencio – Colombia
Tel: 6627509



PORSALUD S.A.S

Calle 145A No. 94 A - 17 PBX: 7462603 - 7462753 Bogotá Colombia
Carrera 34 No. 36 - 71 Tel (038) 6627509 Villavicencio Meta
Página web: www.porsaludips.com

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRD

El auditor de calidad vigente será el encargado de verificar, que los tiempos de respuesta se cumplan y específicamente es responsable de garantizar la respuesta y solución a la solicitud recibida en la institución.

Calle 145ª N° 94ª -17 Bogotá – Colombia
PBX 7462603-7462753 – Pagina web www.porsaludips.com
Cr 36 N° 34 – 61 Villavicencio – Colombia
Tel: 6627509



PORSALUD S.A.S

Calle 145A No. 94 A - 17 PBX: 7462603 - 7462753 Bogotá Colombia
Carrera 34 No. 36 - 71 Tel (038) 6627509 Villavicencio Meta
Página web: www.porsaludips.com



Quiénes Somos

Somos una institución de servicios de salud, de carácter privado. Creada el 4 de mayo de 1994, que presta servicios de primer y segundo nivel ambulatorio.

Misión

Brindar de manera óptima los servicios de promoción, prevención y rehabilitación de la salud a nuestros usuarios, bajo criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y calidad humana, apoyados en recursos tecnológicos y humanos altamente calificados.

Visión

Posicionarnos y acreditarnos como una de las más importantes empresas prestadoras de servicios de salud en el país. Reconocida por el impacto de sus programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, e identificada por la calidad y calidez de sus servicios en las áreas de diagnóstico, asistencial, tratamiento y rehabilitación.



Calle 145ª N° 94ª -17 Bogotá – Colombia
PBX 7462603-7462753 – Pagina web www.porsaludips.com
Cr 36 N° 34 – 61 Villavicencio – Colombia
Tel: 6627509