



**SERVICIO DOCENTE ASISTENCIAL CLÍNICA ODONTOLÓGICA
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA**

**GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. Generalidades.....	3
2. Objetivo General	3
2.1 Objetivos Específicos.....	3
3. Tipos De Solicitud.....	3
3.1 Peticiones.....	4
3.2 Quejas.....	4
3.3 Reclamos.....	4
3.4 Sugerencias.....	4
4. Formato PQRs.....	5
5. Contenido PQRs.....	6
6. Responsables.....	6
7. Consulta y/o Respuesta.....	6
8. Referencias	6



GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

1. Generalidades

Dando cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 de 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia.

El Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el Derecho de Petición así:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Las PQRs, derivadas directamente del derecho de petición previamente mencionado, son las herramientas que ofrece una Entidad/Autoridad a toda la ciudadanía, en ejercicio de su servicio al cliente para recibir, conocer y responder las inquietudes, solicitudes, reclamos, quejas, en torno a programas, actividades, proyectos de la misma Entidad/Autoridad.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente / familiar para lograr una prestación del servicio dentro de un marco de trato humanizado y calidad en la atención odontológica.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar las necesidades, expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofertados en la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena.
- ✓ Conocer las causas y resolver los problemas que han generado insatisfacción.



3. TIPOS DE SOLICITUD

Los tipos de solicitud corresponden a la categorización de las solicitudes o requerimientos que el ciudadano o razón social necesita interponer ante una entidad, sea privada o pública:

a.	Peticiones
b.	Quejas
c.	Reclamos
d.	Sugerencias

3.1 PETICIÓN

Solicitud de carácter verbal o escrito, presentada a una Entidad/ Autoridad para requerir y/o acceder a la documentación e información que por mandato constitucional o por ley no tenga carácter de reservado respecto de esa Entidad. Además a través de la petición se pueden realizar consultas a la Entidad/Autoridad acerca de las actividades que hacen parte de su objeto, actividades y funciones, es decir, relacionadas con temas a cargo de la Entidad y que se encuentren dentro del marco de su competencia.

Términos para contestar

- I. Por **regla general, quince (15) días** contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.
- II. Cuando la petición es acerca de **información: diez (10) días** hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.
- III. Cuando la petición es una **consulta: treinta (30) días** a partir del día siguiente hábil a su recepción. Cuando excepcionalmente la entidad no puede solucionar la petición dentro de este término (30 días), antes de vencerse el término inicial tendrá que informarle al peticionario los motivos por los cuales no es posible resolver la consulta y señalará un nuevo término para resolver la petición, que en ningún caso podrá exceder el doble del inicial.



3.2 QUEJA

Puesta en conocimiento de manera verbal o escrita de una inconformidad respecto de la actuación o conducta de un funcionario de la Entidad.

Término para contestar

- Quince (15) días contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.

3.3 RECLAMO

Puesta en conocimiento de manera verbal o escrita de una inconformidad de un usuario con relación a la no prestación o prestación deficiente de un servicio desplegado por una Entidad.

Término para contestar:

- Quince (15) días contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.

3.4 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.

4. FORMATO DE PQRs

Formulación de Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia			
Servicio Docente Asistencial Clínica Odontológica Universidad del Magdalena			
ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO			
Día	Mes	Año	Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la clínica. ¡Muchas gracias por su aporte!
Datos del Usuario (a)			
Nombre y apellido		Numero de documento de identidad	



Dirección		Teléfono fijo	
		Teléfono celular	
Correo electrónico		Autorización notificación por correo electrónico	
		SI ☐	NO ☐
SELECCIONE EL TIPO DE REQUERIMIENTO			
PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
Dependencia - Persona - Funcionario: Que interpone la PQRS			
Administrativo ☐	Estudiante ☐	Profesor ☐	Otro: ¿CUAL?
DESCRIPCIÓN DE LA PQRS			
Adjunta documentos: SI ☐ NO ☐ Cuáles:			
		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRS	
		Nombre: Cargo: Dependencia:	
Firma del usuario		Fecha de recepción Día () Mes () Año ()	

5. CONTENIDO PQRS

En esta parte del formulario el solicitante debe:

- I. Indicar el tipo de solicitud
- II. La descripción de la misma
- III. Debe indicar todos los aspectos por los cuales realiza la solicitud y deberá ser claro en la descripción para que la investigación sea eficiente.



6. RESPONSABLES

Comité de Calidad y Seguridad del paciente; dentro de sus funciones los integrantes del Comité revisarán el buzón de PQRs los días viernes. En constancia los integrantes del comité firmarán un acta de apertura del buzón y procederán a dar respuesta oportuna dentro de los términos establecidos a las diferentes peticiones, quejas, reclamos presentadas por los usuarios.

En caso de presentarse una petición, queja, reclamo o sugerencia relacionada en temas académicos y administrativos será redireccionada a las dependencias responsables del trámite.

7. CONSULTA Y/O RESPUESTA

Con el objeto de que el usuario pueda consultar el estado de su petición, queja, reclamo o sugerencia, la clínica odontológica de la universidad le ofrece la opción de verificación de su solicitud por correo electrónico.

8. REFERENCIAS

Red Nacional de Protección al Consumidor. PQRs Recuperado de:
http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/pqr_pub

Elaboró	Revisó	Aprobó
<i>Equipo de trabajo Coordinación Administrativa Clínica Odontológica 31/10/2019</i>	<i>Yineth Pérez Torres Responsable Mejora Continua Sistema Gestión COGUI+ Grupo Gestión de la Calidad 15/11/2019</i>	<i>Edwin Estévez Avendaño Director de Programa de Odontología Facultad de Ciencias de la Salud 18/11/2019</i>

