

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

OBJETIVO

Establecer las actividades, responsables y controles que permita de manera oportuna, efectiva y transparente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) presentadas ante la Superintendencia Nacional de Salud mediante la recepción, clasificación, asignación, trámite, seguimiento y cierre, aplicando principios de celeridad, eficacia, debido proceso e imparcialidad, con el fin de proteger los derechos de los usuarios del Sistema de Salud y fortalecer la función de inspección, vigilancia y control.

ALCANCE

Inicia con la recepción de la PQRSDF a través de cualquiera de los canales oficiales de atención establecidos por la entidad, continúa con la clasificación preliminar según la naturaleza de la solicitud y su posterior asignación a la dependencia competente, la gestión y recopilación de los insumos técnicos y jurídicos necesarios para el análisis del caso, la elaboración de una respuesta clara, oportuna y de fondo que satisfaga los requerimientos del peticionario, la notificación de la respuesta por el medio seleccionado por el solicitante, y el registro de la finalización del trámite en el Sistema de Gestión Documental, y termina con la elaboración periódica de informes de gestión de PQRSDF, la publicación de informes de gestión como mecanismo de rendición de cuentas, y la retroalimentación continua que permitan la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento permanente de los procesos institucionales.

Nota 1: Las actividades, responsables y controles de atender denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios o contratistas de la Superintendencia Nacional de Salud están definidos en el procedimiento “Recepción y remisión de denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción contra funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud”.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

Nota 2: Las actividades, responsables y controles de la gestión de reclamos en salud no están contempladas en este procedimiento. Para tal fin la entidad cuenta con el procedimiento *gestionar reclamos en salud* el cual pertenece al proceso de relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor.

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Delegatura para la Protección al Usuario

DEFINICIONES

Accesibilidad: Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Anónimo: Manifestación escrita, verbal sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se manifiestan agravios o amenazas a funcionarios de esta.

Canal de interacción: Es el medio a través del cual se presta un trámite o servicio al ciudadano y otros grupos de valor que puede ser presencial, telefónico y virtual (página web, chat, redes sociales, videoconferencia entre otros).

Ciudadano: Es toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y está sujeto a las leyes del Estado.

Denuncia: Es una comunicación que hace una persona, ciudadano y otros grupos de valor a una autoridad competente, para poner en conocimiento una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que se adelante la correspondiente investigación penal,

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional. Ésta se puede realizar de manera verbal o escrita y en los diversos canales que se dispongan para ello.

Denuncias o queja por presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de la Superintendencia de la Supersalud:

Presuntos hechos a través de los cuales un funcionario de la Supersalud en el ejercicio de sus funciones haya recibido o solicitado beneficios, regalos, donaciones, dinero o cualquier otro tipo de prebendas para realizar u omitir las labores a su cargo.

Derecho de petición: Es el derecho fundamental que tiene un grupo de valor para presentar solicitudes y consultas respetuosas a las entidades (ejemplo: información, documentos) por motivos de interés general o particular para recibir respuesta oportuna. Se puede realizar de manera verbal o escrita a través de los diversos canales que se dispongan para ello.

Tipologías de petición

- **Petición de información:** Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Superintendencia, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.
- **Petición de interés general:** Solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- **Petición de interés particular:** Solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el petionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.
- **Petición reiterativa:** Debe entenderse que una petición reiterativa es aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo.

Enfoque poblacional-diferencial: Es el reconocimiento de las particularidades sociales, culturales etc., de la población vulnerable con el fin de generar acciones diferenciales (adecuación de programas) y el acceso efectivo a todos los servicios públicos que ofrece

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

el Sector Administrativo de Salud y Protección Social para dar garantía de la igualdad, la equidad y la no discriminación. Parte del reconocimiento de la diversidad por ciclo de vida o grupos etarios (infancia y adolescencia, juventud, adultez y vejez), identidades de género (femenino, masculino, transgenerista), orientaciones sexuales (homosexual, heterosexual, bisexual), pertenencia étnica o grupos étnicos (afrodescendientes y palenqueros, indígenas, rom, raizales), condiciones (discapacidad), situaciones de vulneración de derechos (víctimas del conflicto y desplazamiento), y vulnerabilidad (pobreza) (Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021).

Felicitación: Es una comunicación que hace una persona, ciudadano, servidor público para expresar la satisfacción por el servicio recibido. Ésta se puede realizar de manera verbal o escrita y en los diversos canales que se dispongan para ello.

Formulario virtual para PQRSDF.: Formulario disponible en el sitio web de la Supersalud a través del cual los usuarios registran sus PQRSDF.

Información. Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

Información pública. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley;

Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley;

Peticionario: Ciudadano o usuario del sistema de salud que elevan cualquier clase de solicitud a la Entidad.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

Queja contra funcionario de la Supersalud: Es la manifestación de descontento o inconformidad, formulada por una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, y que pueda considerarse como falta disciplinaria, de acuerdo con lo señalado en el Código General Disciplinario.

Reclamo: Es la manifestación que presenta una persona en contra de una entidad por el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios, trámites o productos ofrecidos por la entidad, lo cual genera disgusto e insatisfacción. Se puede realizar de manera verbal o escrita y en los diversos canales que se dispongan para ello.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la superintendencia.

ABREVIATURAS

CAC: Centro de Atención al Ciudadano

SUPERSALUD o SNS: Superintendencia Nacional de Salud.

PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones.

LINEAMIENTOS GENERALES O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La Superintendencia Nacional de Salud garantiza a los ciudadanos el derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (**PQRSDF**) mediante canales accesibles y eficaces, asegurando su recepción, registro y trámite oportuno. Para ello, ha dispuesto múltiples medios de atención, entre ellos: la página web institucional con el formulario

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

PQRSDF, redes sociales (“X” y Facebook), correo electrónico (correointernosns@supersalud.gov.co) y el canal presencial en sus puntos de atención, direcciones regionales y sedes. Estos canales permiten a los usuarios presentar sus solicitudes de manera clara y segura, asegurando trazabilidad y seguimiento conforme a los principios de atención al usuario, transparencia y eficiencia institucional.

2. Se entiende por derecho de petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades que implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Nota: Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

3. Toda petición para su trámite y presentación deberá contener:
 - I. La designación de la autoridad a la que se dirige.
 - II. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá la correspondencia (...), sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo.
 - III. El objeto de la petición.
 - IV. Las razones en las que se fundamenta su petición.
 - V. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
 - VI. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

4. La atención de cualquier PQRSDF debe responderse siguiendo estrictamente los protocolos definidos en el documento del Sistema Integrado de Gestión (SIG) “Manual de protocolos de atención a la ciudadanía y Grupos de Valor”.
 5. La atención de PQRSDF deberá seguir lo estipulado en la Resolución 321 del 2016 “por el cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Superintendencia Nacional de Salud”.
 6. Cuando se reciban peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información o sugerencias a través de redes sociales, la Delegada de Protección al Usuario, a través del centro contacto, orientará al ciudadano para que registre su solicitud mediante el formulario web dispuesto para tal fin.
- Términos de resolución de las peticiones de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015:
Peticiones en general: Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
 - **Peticiones de interés particular:** Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
 - **Peticiones de documentos y de información:** Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
 - **Denuncias:** 15 días hábiles siguientes a su recepción o remisión según competencia.
 - **Felicitaciones, quejas, sugerencias y reclamos:** 15 días hábiles siguientes a su recepción.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

- **Peticiones entre autoridades:** 10 días hábiles, salvo que se indique un término inferior.¹
- **Peticiones realizadas por congresistas:** cinco (5) días siguientes a su recepción².

7. Gestión de situaciones especiales

- **Ampliación de términos:** La ampliación de términos debe estar precedida de un análisis que justifique su necesidad. Esta decisión debe ser comunicada al interesado antes del vencimiento del término inicialmente previsto, indicando claramente los motivos de la demora y el nuevo plazo establecido. Es importante tener en cuenta que el término ampliado no podrá exceder del doble del plazo original. Esta medida tiene un carácter excepcional y no debe aplicarse por causas como el exceso de peticiones o la alta carga de trabajo.
- **Peticiones incompletas:** En caso de peticiones incompletas, la entidad debe requerir al peticionario la información faltante dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación. El solicitante contará con un plazo máximo de un (1) mes para completar la información, durante el cual se suspenderán los términos del trámite. Una vez se aporte la documentación requerida, los términos se reactivarán a partir del día hábil siguiente. Además, si el peticionario lo solicita antes del vencimiento del plazo, podrá concederse una prórroga por un término igual.
- **Desistimiento:** El desistimiento puede ser tácito, cuando el peticionario no satisface el requerimiento de información dentro del plazo establecido, o expreso, cuando manifiesta su intención de desistir en cualquier momento. En ambos casos, existe la posibilidad de presentar nuevamente la petición. No obstante, la entidad podrá continuar de oficio con la actuación si existen razones de interés público que así lo justifiquen.

¹ Ley 1755 de 2015, art. 30

² Ley 5 de 1992, art. 258.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

8. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Existen ciertos tipos de peticiones que, por sus características particulares, requieren un tratamiento específico conforme a la normativa vigente:

- **Peticiones irrespetuosas:** Pueden ser rechazadas, cuando contengan expresiones ofensivas o desobligantes.
- **Peticiones oscuras:** Aquellas cuyo contenido no permite entender con claridad lo solicitado, se devolverán al interesado para su corrección dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
- **Peticiones reiterativas:** Cuando se repite una solicitud ya respondida, la entidad podrá remitir al peticionario la respuesta anterior, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o se hayan subsanado los requisitos inicialmente faltantes.
- **Peticiones análogas o masivas:** Si una misma petición es presentada por más de diez (10) personas, la entidad podrá emitir una única respuesta que se pondrá a disposición de todos los solicitantes por medios eficaces.

9. Atención prioritaria y preferencial

Con el fin de garantizar el acceso efectivo a los servicios y el respeto por los derechos de poblaciones vulnerables, se establece la atención prioritaria y preferencial para ciertos grupos y situaciones especiales, conforme al principio de igualdad material y al enfoque diferencial.

9.1 Sujetos de especial protección

La atención preferencial debe otorgarse a las siguientes personas, reconocidas como sujetos de especial protección constitucional:

- Personas con discapacidad y cuidadores

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

- Niños, niñas y adolescentes
- Mujeres gestantes
- Adultos mayores
- Víctimas del conflicto armado
- Periodistas en ejercicio de su labor
- Personas en situación de indefensión o debilidad manifiesta
- Enfermedades catastróficas (Cáncer, VIH y renales)
- Enfermedades huérfanas

9.2 Casos de atención prioritaria

Se consideran situaciones que requieren atención prioritaria aquellas que impliquen un riesgo o una afectación significativa de derechos fundamentales. Entre ellas se encuentran:

- Solicitudes relacionadas con el reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable
- Peticiones presentadas por periodistas en ejercicio de su labor
- Requerimientos relacionados con casos de desaparición forzada

10. Oportunidad y claridad de las respuestas

De conformidad con lo establecido por la Corte Constitucional y la Ley 1755 de 2015, la entidad debe garantizar que las respuestas a las peticiones sean oportunas, claras, precisas, congruentes y de fondo. En este sentido, deben observarse las siguientes pautas:

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

- Responder exactamente lo que requiere el peticionario, con los argumentos normativos para cada caso y dentro del término legal establecido dependiendo de la tipología de esta.
- Atender todos los puntos planteados en la petición de forma detallada y completa.
- Remitir de manera oportuna a otras entidades o dependencias para obtener la información solicitada, en caso de que no sea de competencia de la SNS o del área.
- No exigir documentos, anexos o información de difícil acceso, especialmente a personas privadas de la libertad.
- Hacer uso de los lineamientos establecidos frente al Lenguaje Claro en la Circular Externa 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

11. Responsabilidades y seguimiento

Para garantizar una gestión oportuna, eficiente y organizada de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (**PQRSDF**), inicialmente el Gestor Documental, a cargo de la Dirección Administrativa, deberá registrar, asignar y hacer seguimiento al cumplimiento de los términos para cada una de las peticiones, sin embargo, la respuesta oportuna y con las características ya enunciadas está a cargo de cada dependencia, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Designar un funcionario responsable de la recepción, gestión y monitoreo del trámite de **PQRSDF** en cada dependencia.
- Verificar de manera continua los requerimientos asignados en el sistema, validando tipo, asunto, nivel de prioridad y estado.
- Realizar la asignación interna conforme a las competencias funcionales y temáticas.
- Vigilar que las respuestas sean emitidas de forma oportuna, en lenguaje claro, coherente y con una correcta identificación del solicitante, datos de contacto y de contenido.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

- Respetar el orden cronológico de radicación, asimismo los términos de respuesta, **excepto en casos de peticiones que deban ser atendidas de manera prioritaria.**

12. Gestión de información reserva legal

- **Identificación de la naturaleza de la información:** Antes de responder una solicitud, la entidad debe verificar si la información solicitada está clasificada como información pública, *reservada y confidencial*, o *sensible*, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia).
- **Fundamento legal para la reserva:** Toda negativa de acceso a información debe estar debidamente motivada y sustentada en norma expresa. El artículo 24 de la Ley 1437 de 2011 establece que el acceso a documentos puede restringirse cuando:
 - Se afecte la defensa o seguridad nacional.
 - Se comprometa la instrucción de procesos disciplinarios, fiscales o penales.
 - Se trate de información protegida por reserva legal o constitucional.
- **Comunicación clara al peticionario:** Si se niega el acceso a la información, se debe informar al solicitante:
 - Las razones legales de la reserva.
 - El artículo o norma que la respalda.
 - El recurso que puede interponer si no está de acuerdo con la decisión.
- **Protección de datos personales:** Cuando la solicitud involucre datos personales de terceros, se debe aplicar lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Solo se podrá entregar dicha información con autorización del titular o por mandato legal.
- **Clasificación y custodia documental:** Los documentos clasificados como reservados deben estar debidamente identificados, custodiados y protegidos, con acceso restringido al personal autorizado.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

13. Consideraciones técnicas y procedimentales

Para la correcta interpretación y aplicación de los plazos y procedimientos establecidos en la atención de **PQRSDF**, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos técnicos:

- Cuando la norma se refiere a “días”, estos se entenderán como días hábiles.
- Las menciones a “meses” se entenderán como meses calendario.
- Cuando se utilice el término “siguientes”, este se interpretará como días hábiles siguientes.
- Consultar el banco de preguntas frecuentes institucional para dar respuestas estandarizadas, cuando corresponda.
- Mantener un registro completo de todas las actuaciones realizadas en el Sistema de **PQRSDF**.
- Incluir los respectivos soportes y evidencias que respalden la gestión efectuada.

14. En caso de recibir **PQRSDF** de Entes de control, el funcionario receptor remite de manera inmediata al correointernosns@supersalud.gov.co, para registro y asignación a la dependencia competente, a través del Sistema de Gestión Documental y copia a la Oficina de Control interno.

15. Seguimiento a PQRSDF

15.1 Clasificación y asignación inicial

- **Verificación continua:** El Grupo de Correspondencia debe verificar diariamente en el Sistema de **PQRSDF** las solicitudes asignadas.
- **Validación de elementos clave:** Confirmar tipo de **PQRSDF**, asunto, prioridad y estado.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

- **Asignación por competencia:** Realizar la distribución interna de las **PQRSDF**, según la competencia de cada área.
- **Verificación de competencia:** El servidor que recibe la PQRSDF examina su objeto para determinar la competencia de la Superintendencia, si no es competencia de la entidad, deberá trasladar a la Entidad o autoridad competente dentro de los siguientes 5 días hábiles siguientes a la recepción.

15.2 Gestión de tiempos y prioridades

- **Vigilancia de oportunidad:** Monitorear los tiempos de respuesta según términos legales establecidos y lineamientos generales del ítem 5.
- **Monitoreo preventivo:** Revisar las peticiones entre el primero y quinto día hábil después de su creación.
- **Alertas de vencimiento:** Informar a los responsables sobre la proximidad del vencimiento de términos.

15.3 Control de duplicidad y excepciones

- **Verificación de duplicados:** Identificar solicitudes del mismo petionario con igual contenido ya gestionadas.
- **Proceso de suspensión de términos:** Cuando excepcionalmente y de manera transitoria el Estado Colombiano establezca una reglamentación y/o términos diferentes a los anteriormente contemplados la entidad se sujetará a los mismo durante la vigencia de la medida.
- **Gestión de información incompleta:** Cuando llega una petición incompleta se solicita al ciudadano la información faltante, para su posterior reactivación.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

- **Desistimiento tácito:** Implementar el proceso interno (De conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, los artículos 4 y 5 de la Resolución nro. 321 de 2016) para decretar desistimiento conforme a la normatividad vigente.

15.4 Calidad y contenido de respuestas

- **Validación de contenido:** Verificar coherencia entre solicitud y respuesta.
- **Correcta identificación:** Asegurar que cada respuesta incluya el número de radicado de entrada de la **PQRSDF** correspondiente.
- **Verificación técnica:** Validar aleatoriamente la funcionalidad de enlaces, archivos adjuntos y formatos de respuesta.
- **Profundidad en casos especiales:** Validar investigación detallada para quejas y reclamos relacionados con vulneración del derecho a la salud.

15.5 Comunicación y coordinación interna

- **Alertas:** Una vez radicada la PQRSDF en el aplicativo se asignará al líder del proceso sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidos.
- **Claridad en responsabilidades:** Diferenciar claramente entre el responsable de la respuesta de fondo y las dependencias que coadyuvan acorde a lo establecido en la actividad No. 8 de este procedimiento.
- **Canales de comunicación:** Utilizar correo electrónico institucional (correointernosns@supersalud.gov.co) para la coordinación interna.
- **Seguimiento continuo:** Realizar monitoreo periódico hasta el cierre efectivo de cada solicitud.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

15.6 Gestión documental y trazabilidad

- **Registro en el Sistema:** Documentar todas las acciones realizadas en el Sistema de **PQRSDF**
- **Soportes de gestión:** Incluir evidencias de cada acción de gestión, suspensión o gestión especial efectuada.
- **Cadena de custodia:** Mantener registro de todas las comunicaciones y respuestas generadas.
- **Cambios de estado:** Registrar oportunamente los cambios de estado de las peticiones (suspendida, duplicada, etc.).

15.7 Informes y rendición de cuentas

- **Informes periódicos:** El Grupo de Correspondencia deberá generar informe trimestral dirigido al Superintendente con copia a Control Interno Disciplinario.
- **Análisis de cumplimiento:** Evaluar la oportunidad en la atención de **PQRSDF**, según normatividad vigente.
- **Medidas correctivas:** Proponer medidas necesarias con fundamento en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.
- **Estadísticas de gestión:** Excluir peticiones duplicadas de los informes de gestión, pero mantener su trazabilidad.

15.8 Capacitación y mejora continua

- **Capacitación:** Los agentes que están de línea de frente tendrán capacitación de acuerdo con los lineamientos o directrices que imparta la Superintendencia Nacional de Salud, de manera previa al inicio de la operación del Centro de Contacto y durante la ejecución del contrato
- **Retroalimentación:** A través del diligenciamiento de la Encuesta de satisfacción sobre la gestión de PQRSDF se tendrá retroalimentación de la atención recibida.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

- **Optimización de procesos:** Revisar periódicamente los procedimientos de atención para identificar oportunidades de mejora.

16. Aplicación del protocolo de atención al ciudadano: Toda PQRSDF recibida debe ser gestionada conforme a los lineamientos definidos en el *“Manual de protocolos de atención a la ciudadanía y Grupos de Valor”*. El personal responsable debe asegurarse de cumplir cada etapa del protocolo desde la recepción hasta el cierre de la solicitud.
17. Canalización adecuada de solicitudes recibidas por medios no oficiales: En caso de que un funcionario de la Superintendencia Nacional de Salud reciba una PQRSDF a través de un canal no definido oficialmente (por ejemplo: correo electrónico institucional del funcionario, línea telefónica interna o atención presencial ocasional), deberá redirigir al ciudadano hacia los canales oficiales establecidos para tal fin o a correointernosns@supersalud.gov.co . Esto garantiza la trazabilidad, el seguimiento y la atención oportuna.
18. Registro en el sistema de gestión documental: Todo requerimiento clasificado como petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación que sea recibida por el canal web institucional deberá registrarse en el sistema de gestión documental, asignándole un número de radicado que respalde su trazabilidad y control.
19. Con el fin de garantizar la adecuada atención y canalización de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencias (PQRSDF), al momento del ingreso de los ciudadanos, los guardas de seguridad deberán remitirlos directamente a los agentes del Centro de Contacto. Los guardas deberán abstenerse de brindar orientación o información relacionada con el procedimiento de radicación de PQRSDF, con el fin de asegurar que dicha atención sea realizada por el personal autorizado y capacitado para tal fin.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

NORMATIVIDAD

- Resolución 321 del 2016: por el cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Superintendencia Nacional de Salud.
- Art 13 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” establece: (...) “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

- Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se registrarán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones de la Ley 1755 de 2015.
- Los términos de respuesta podrán variar ante la existencia de una normativa que genere su modificación a nivel nacional, como ocurrió en el caso de la pandemia.

Todas las respuestas que emita la entidad harán referencia al número de radicado de entrada, es decir el número de radicado asignado por el sistema de gestión documental.

Para los integrantes de comunidades indígenas, la Supersalud ha dispuesto la opción 4 en la línea gratuita nacional 01 8000 513 700. Allí pueden radicar sus peticiones, quejas o reclamos y recibir orientación sobre el Sistema de Salud, obtener información sobre los mecanismos de participación ciudadana, la conformación de veedurías y asociaciones en salud, conocer los derechos y deberes que tienen como usuarios y formular las denuncias que tengan sobre algún funcionario de la Supersalud.

Las personas con discapacidad auditiva, visual o con baja visión cuentan en nuestro sitio web con galerías de audio y video a su disposición:

- [Ingresa aquí a la galería de videos de la Superintendencia Nacional de Salud.](#)
- [Ingresa aquí a la galería de audios de la Superintendencia Nacional de Salud.](#)

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

Las personas con discapacidad auditiva pueden comunicarse con la Supersalud acudiendo a nuestro Centro de Atención al Ciudadano en Bogotá D.C. en el que se cuenta con un espacio adecuado para su atención. En el resto el país los usuarios sordos pueden acudir a la videollamada en el que encuentra un agente de atención con conocimiento en Lengua de Señas Colombiana.

DIAGRAMA DE FLUJO

Se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/Procesos/RLPR01/RLPR01-mp/index.html#diagram/c1319c5e-8336-4494-99e2-5cd8b5114189>

DESARROLLO -DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
1	Interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) Interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia Nacional de Salud. Para tal fin la entidad dispone los canales anunciados en <i>lineamientos generales ítem 1</i> en el capítulo de disposiciones generales. Para facilitar el análisis de <i>peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)</i> el	Ciudadanos	Cada vez que se requiera	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones registradas en el Sistema de Gestión Documental

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

No.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	ciudadano debe proporcionar sus datos personales completos (nombre, documento de identidad, información de contacto), identificar la entidad de salud involucrada (si aplica), describir con claridad y detalle su PQRSDF, especificando fechas y circunstancias relevantes, adjuntar documentos de soporte que sustenten su solicitud (si los tiene), e indicar específicamente qué respuesta o acción espera de la Superintendencia. <i>¿La PQRSDF es interpuesta por canal presencial?</i> Continúa actividad 2 <i>¿La PQRSDF es interpuesta por canal web?</i> Continúa actividad 3 <i>¿La PQRSDF es interpuesta por correo electrónico?</i> Continúa actividad 4			
2	Recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por canal presencial (Centro de Atención al Ciudadano Bogotá CAC, Direcciones Regionales, sede Central y puntos de atención. El funcionario debe saludar cordialmente e identificarse al ciudadano, verificar y registrar los datos personales completos del ciudadano (nombre, documento de identidad, datos de contacto), escuchar atentamente la situación planteada, orientar adecuadamente sobre el tipo de trámite que corresponde PQRSDF y registrar detalladamente en el formulario web institucional, clasificar correctamente según la tipología institucional y asigna a la dependencia	Grupo de Correspondencia (ventanilla única de correspondencia) Agente designado en el Centro de Contacto, Dirección Regional y/o	Cada vez que se requiera	Nro. radicado Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el Sistema de Gestión Documental

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR		CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)		VERSIÓN	01
			FECHA	02/10/2025

No.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	correspondiente, entregar al ciudadano el comprobante de radicación con número único de seguimiento, informar sobre los tiempos de respuesta según normativa vigente y los canales disponibles para consultar el estado del trámite, y finalmente asegurar un trato digno, respetuoso y prioritario para personas en condición de vulnerabilidad, garantizando la confidencialidad de la información suministrada y orientando sobre posibles pasos adicionales cuando sea pertinente. Nota: En caso de presentarse fallas en el aplicativo o dificultades de accesibilidad, se deberá seguir los lineamientos establecidos en el Manual de protocolo de atención.	puntos de atención		
3	Recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por canal web Cuando se recibe una solicitud a través del canal web, esta se radica automáticamente en el sistema de gestión documental, generando número de radicado, para que la dependencia responsable pueda gestionar la solicitud.	Automático	Cada vez que se requiera	Nro. radicado Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones el Sistema de Gestión Documental
4	Recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por correo electrónico correointernosns@supersalud.gov.co Revisar la solicitud recibida y procede a radicarla en el sistema de gestión documental vigente. Durante este proceso, carga la	Grupo de correspondencia	Cada vez que se presente	Nro. radicado Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el Sistema de Gestión Documental

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR		CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)		VERSIÓN	01
			FECHA	02/10/2025

No.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	imagen del correo electrónico junto con los respectivos soportes y asigna el trámite a la dependencia responsable de su gestión. Finalmente, el sistema genera el número de radicado correspondiente. Nota: Con el fin de evitar devoluciones inmediatas por parte de las dependencias, el Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia tendrá un plazo máximo de 4 horas hábiles contadas desde la hora de radicación de la comunicación para realizar la unificación entre radicación, digitalización y cargue de imágenes en el gestor documental vigente. En los casos que se reciban PQRSDF fuera del horario laboral se procederá el día hábil siguiente.			
5	Recepcionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) Recibir la PQRSDF a través del sistema de gestión documental y la registra en el Formato Matriz de seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)	Todas las dependencias	Inmediato	Radicado gestor documental Formato Matriz de seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR		CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)		VERSIÓN	01
			FECHA	02/10/2025

No.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
6	© Verificar la competencia de la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación (PQRSDF) El servidor que recibe la PQRSDF examina el objeto de la petición para determinar la competencia de la Superintendencia. ¿la petición es competencia de la Entidad? Sí: Continúa a la actividad nro.8 No: Efectuar el respectivo traslado a la entidad competente, notificando al ciudadano de la remisión y adjuntando copia del traslado de la petición, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud. ¿La PQRSDF es competencia de la dependencia? Si: Continúa actividad nro. 8. No: Remitir al área que se considera para la competencia del requerimiento nro. 7 Nota: Toda acción realizada debe quedar registrada en el sistema de gestión documental vigente.	Profesional asignado de todas las dependencias	Según lo establecido en la resolución 321 del 2016 o la que la remplace	Radicado gestor documental

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

No.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
7	Reasignar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) Una vez analizada la PQRSDF se reasigna al funcionario de la dependencia y se registra su designación en el sistema de gestión documental vigente.	Profesional asignado Todas las dependencias	Según lo establecido en la resolución 321 del 2016 o la que la remplace	Radicado Sistema de Gestión Documental
8	Proyectar respuesta al ciudadano El profesional asignado de la dependencia analiza la información de la PQRSDF y proyecta la respuesta a través del Sistema de Gestión Documental de acuerdo con los parámetros establecidos, verificando que la respuesta proyectada sea oportuna, clara, completa y pertinente, acorde con el requerimiento solicitado por el remitente. Nota 1: Si se requiere información adicional, se deberá solicitar de manera pertinente a la persona o área correspondiente. Es fundamental obtener los insumos necesarios de manera oportuna y consolidar una respuesta completa a la petición. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la dependencia debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se	Profesional asignado dependencia	Según lo establecido en la resolución 321 del 2016 o la que la remplace	Proyección oficio respuesta a PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

No.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de acuerdo con normatividad vigente, esto gestionado a través del gestor documental. Luego envía el proyecto de respuesta para la revisión por parte del jefe inmediato de la dependencia.			
9	© Revisar la respuesta proyectada El jefe inmediato, revisa que la respuesta proyectada sea oportuna, completa, clara y pertinente. ¿La respuesta requiere ajustes? SÍ: Se devuelve a la actividad nro. 8 No: Continúa a la actividad nro.10	Jefe de la dependencia	Según lo establecido en la resolución 321 del 2016 o la que la remplace	Oficio respuesta a PQRSDF en el Sistema de Gestión documental

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR		CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)		VERSIÓN	01
			FECHA	02/10/2025

No.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
10	Enviar respuesta al ciudadano Remitir al ciudadano la respuesta aprobada a través del medio que este haya indicado para recibir notificaciones o, en su defecto, por el mismo canal por el que se recibió la solicitud. Se deja constancia de la fecha y medio de notificación en el sistema de gestión documental para el control de los términos legales y posteriores verificaciones. Nota: Cuando un ciudadano solicite recibir respuesta por correspondencia física se deberán considerar los tiempos de respuesta establecidos, incluyendo los días requeridos para la entrega en el domicilio definido por el solicitante, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y en la Resolución 321 de 2016.	Jefe de la dependencia	Según lo establecido en la resolución 321 del 2016 o la que la remplace	Soporte de envío Correspondencia Oficio respuesta a PQRSDF en el Sistema de Gestión documental
11	© Realizar seguimiento a la gestión de la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) Se deberá monitorear el estado de las solicitudes que aún se encuentran abiertas en el gestor documental vigente. Para ello, se debe descargar periódicamente el reporte actualizado de PQRSDF y, en los casos donde persista alguna sin resolver, se debe contactar vía correo electrónico a la dependencia responsable, solicitando la atención y resolución correspondiente, con el fin de garantizar la oportuna respuesta	Grupo gestión documental	Semanal	Sistema de gestión documental vigente Correo electrónico institucional

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

No.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	a los ciudadanos y el cumplimiento de los tiempos establecidos. ¿Se han finalizado las respuestas de PQRSDF? Si: Continúa a la actividad nro. 13 No: Continúa a la actividad nro. 12 Nota: Si se identifica que una dependencia no responde o no actúa frente a una solicitud, se debe informar a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para asegurar que se cumpla el procedimiento y se atienda al ciudadano de manera adecuada y a tiempo.			
12	Realizar el cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) Verificar de inmediato las PQRSDF que no han sido cerradas en el sistema de gestión documental para identificar el estado actual de la solicitud, las acciones realizadas y los pendientes por subsanar. Una vez verificada la información, la dependencia debe gestionar la respuesta correspondiente, adjuntar los soportes que evidencien la atención brindada y proceder con el cierre formal de la PQRSDF en el sistema. Esta tarea debe ejecutarse con la mayor diligencia posible, garantizando trazabilidad en la actuación y cumplimiento de los tiempos establecidos por el procedimiento institucional de atención al ciudadano.	Todas las dependencias	Según lo establecido en la resolución 321 del 2016 o la que la remplace	Sistema de gestión documental vigente

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

No.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
13	Realizar la medición de la satisfacción sobre la gestión de PQRS de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) Las respuestas de las PQSRDF que elabore el Grupo de Atención a PQRS y Solicitudes de Información tendrán una invitación a diligenciar la encuesta de satisfacción sobre la gestión de PQRSDF	Grupo gestión documental y Delegada de Protección al Usuario	Trimestral	Informe de encuesta de satisfacción sobre la gestión de PQRSDF
14	Realizar el reporte mensual de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones gestionadas. Las dependencias de la Superintendencia Nacional de Salud deberán remitir dentro de los primeros 5 días de cada mes a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, la relación de las peticiones respondidas directamente de conformidad con la matriz de seguimiento.	Todas las dependencias	Mensual	Matriz de seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR		CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)		VERSIÓN	01
			FECHA	02/10/2025

No.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
15	Elaborar y publicar informe de peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) Elaborar el informe consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), el cual se comunica a la segunda línea de defensa (Oficina Asesora de Planeación) y a la tercera línea de defensa (Oficina de Control Interno), detallando los casos recibidos por la Superintendencia Nacional de Salud, su estado de trámite y su tipología o clasificación general, con el propósito fundamental de facilitar la toma de decisiones estratégicas relacionadas con la modificación de riesgos, fortalecimiento de controles y ajustes de procesos. Nota: Esta información debe ser socializada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Grupo Gestión Documental y Delegada de Protección al Usuario	Trimestral	Informe de peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)
16	Definir e implementar acciones correctivas y/o mejora A partir del resultado del informe de PQRSDF, se deberá analizar la pertinencia de implementar acciones correctivas y/o mejora en articulación con el Proceso Gestión de Mejora.	Responsable Proceso de relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor	Cuando se requiera	Plan de mejora

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	VERSIÓN	01
		FECHA	02/10/2025

ANEXOS

Matriz de seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)

Control de cambios					
Versión	Fecha	Descripción de los cambios			
1	02/10/2025	Creación			
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Yulieth Diaz González	Nombre	Alba Marcela Ramos Calderón Claudia Eva Guzmán Rojas Jully Paola Álvarez Gualtero Silvia Lorena González Sánchez Ginna Vanessa Torres Rodríguez	Nombre	María Niny Echeverry Prada Robert Pinzón Ronchaquira Claudia Liliana Moreno Ramírez Mario Fernando Ramírez Rodríguez Gloria Rocío Pereira Oviedo
Cargo	Profesional especializado	Cargo	Directora Técnica - Dirección Jurídica Profesional Especializado Delegatura para la Protección al Usuario Contratista Dirección Administrativa Profesional Especializado Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana Profesional Especializado Delegatura para la Protección al Usuario	Cargo	Delegatura para la Protección al Usuario Dirección de Inspección Vigilancia para la Protección al Usuario Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana Director Administrativo Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha	02/10/2025	Fecha	02/10/2025	Fecha	02/10/2025