

TIEMPOS DE RESPUESTA REQUERIMIENTOS	CÓDIGO:	AT-FO-16
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	VERSIÓN:	1

Apreciado usuario:

Para Salud Activa es muy importante contar con usted. En procura de mejorar nuestros servicios y trámites que ofrecemos a todos nuestros usuarios, ponemos a disposición los siguientes canales de comunicación donde usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos, felicitaciones y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia, estos son:

Correo electrónico: [Coordinacion.calidad@saludactivaips.com](mailto:Coordinacion.calidad@saludactivaips.com)

Página Web: [www.saludactivaips.com](http://www.saludactivaips.com)

Atención telefónica: PBX 7021818 – 9265454

Atención personalizada: Punto de Atención al Ciudadano ubicado en el 4° piso de nuestras instalaciones en Bogotá Calle 127 # 19 a 62 Edificio Acomédica II

Para efectos de la interpretación y aplicación del derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc., de manera respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta, consideramos pertinente que se debe tener en cuenta las siguientes definiciones, que los ayudaran a orientar de acuerdo a lo que requiere presentar ante nuestra IPS:

**Derecho de petición:** La Constitución Política de Colombia, dispone en el artículo 23, que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

(Deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

**Petición de información:** Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la IPS Salud Activa Medicina Antihomotoxica S.A.S.

(Deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

También incluye la solicitud de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos.

(Deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

**Queja:** Una queja es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido por parte de, por ejemplo, una organización y que requiere una respuesta.

(Deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Reclamo:** manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la IPS Salud Activa Medicina Antihomotoxica S.A.S. deficiencias en la presentación de los servicios que ofrece la entidad.

(Deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Sugerencia:** es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

(Deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).