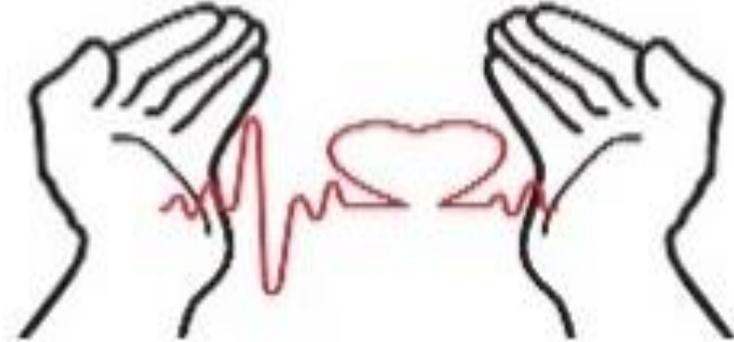




**INSTITUTO CARDIOVASCULAR  
DEL TOLIMA S.A.S**



**GESTIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS  
(PQRS)**



# DEFINICIONES

01

**Petición:** Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita, en ejercicio del derecho de toda persona a prestar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de éstas.

02

**Queja:** Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad respecto al servicio.

03

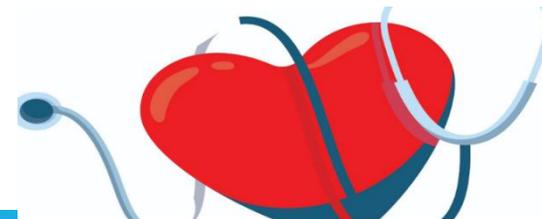
**Reclamo:** Inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación o la deficiencia de un servicio o la deficiente atención de una persona en la prestación de un servicio en la entidad.

04

**Sugerencias:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio.

05

**Felicitaciones:** Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.



# CÓMO INSTAURAR UNA PQRSF

El Instituto Cardiovascular del Tolima, tiene a disposición los canales de atención telefónica, correo electrónico y buzón de sugerencias, para la atención y recepción de requerimientos de nuestros usuarios

- Correo Electrónico:

[info@inscardiovasculartolima.com](mailto:info@inscardiovasculartolima.com)

- Telefónica

Fijo: 2771787

Móvil: 3214617907



- Buzón de sugerencias:



| INSTITUTO CARDIOVASCULAR DEL TOLIMA  |                      | COORDINADO         |
|--------------------------------------|----------------------|--------------------|
| PQRS                                 |                      | GESTIÓN DE CALIDAD |
| ELABORADO AGO 2018                   | ACTUALIZADO AGO 2018 | PÁG 1-1            |
| BUZÓN P.Q.R.S                        |                      | VERSIÓN 01         |
| NOMBRE                               |                      |                    |
| IDENTIFICACIÓN                       |                      |                    |
| EDAD                                 | FECHA                |                    |
| TEL                                  | HORA SUCESO          |                    |
| EMAIL                                |                      |                    |
| DIRECCIÓN                            |                      |                    |
| Mencione con una X según corresponda |                      |                    |
| PETICIÓN                             | QUEJA                | RECLAMO            |
| SUGERENCIA                           | SELECCIÓN            | DESCRIPCIÓN        |



# TIEMPO DE RESPUESTAS PARA GESTIÓN DE LA PQRSF

| CLASE                                      | TÉRMINO   |
|--|---|
| Peticiones en interés general y particular | Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. |
| Petición - consultas                       | Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción |
| Quejas, Reclamos y Sugerencias             | Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. |





*Gracias*