

---

## ***Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF)***

### **E.S.E. BelloSalud**

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de la ESE BelloSalud permite conocer las inquietudes, opiniones y experiencias de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud.

Este sistema constituye una herramienta fundamental para el mejoramiento continuo, ya que facilita la identificación de alertas tempranas, la atención oportuna de solicitudes y la implementación de acciones orientadas a fortalecer la calidad, la humanización y la eficiencia en los servicios ofrecidos por la entidad.

---

### ***Derecho de petición***

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas, de manera verbal, escrita o por medios electrónicos, ante la entidad, por motivos de interés general o particular, y a recibir una respuesta oportuna dentro de los términos establecidos por la ley.

Dentro del derecho de petición se incluyen las siguientes modalidades:

---

## ***Tiempos de respuesta***

- **Solicitudes de información:** 10 días hábiles
- **Derechos de petición (general):** 15 días hábiles
- **Derechos de petición de consulta:** 30 días hábiles

*(Contados a partir de la recepción de la solicitud)*

---

## ***Tipos de manifestaciones***

- **Petición:** Solicitud respetuosa presentada por un ciudadano para obtener información o realizar una gestión ante la entidad.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta o actuación de un servidor público en el ejercicio de sus funciones.
- **Reclamo:** Solicitud mediante la cual el usuario exige una solución frente a la prestación inadecuada de un servicio o la falta de atención a una solicitud.
- **Sugerencia:** Propuesta presentada por un usuario para mejorar la calidad, oportunidad o eficiencia de los servicios.
- **Denuncia:** Comunicación mediante la cual se pone en conocimiento de la autoridad competente una posible conducta irregular, con el fin de que se adelanten las investigaciones correspondientes. Para su adecuada gestión, se recomienda indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar.
- **Felicitación:** Expresión de satisfacción por la calidad del servicio recibido o por la atención brindada por parte de los funcionarios de la entidad.

Registro de PQRSF: <https://pqr.gedsys.com.co/pqrsf/e.s.e-bellosaud>

[Consulta Estado PQRSF](#)

[Consulta estado PQRSF radicadas anónimamente](#)