

**¿DÓNDE SE  
PUEDE  
COMUNICAR  
SI TIENE UNA  
PETICIÓN,  
QUEJA,  
RECLAMO O  
SUGERENCIA?**

Pijaos Salud EPS – I cuenta con los recursos necesarios para que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de nuestros usuarios sean gestionados oportunamente garantizando de esta forma que todas las respuestas sean claras, concretas y respetuosas. Para la EPS - I es importante que los afiliados conozcan que pueden presentar solicitudes de forma verbal o escrita con el objetivo de manifestar su inconformidad a través de nuestros canales dispuestos para tal fin como son: oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, telefónicamente a través de la línea 018000186754 y (098) 2809090, por internet en la página web: [www.pijaossalud.com](http://www.pijaossalud.com), en los buzones de sugerencias ubicados en las oficinas municipales y en la red prestadora de servicios.

Cuando usted interponga su PQRS, debe tener conocimiento que el escrito o el relato debe incluir la identificación del afectado y el peticionario, dirección y números telefónicos, los motivos o razones en que se fundamente, relación de los documentos que se acompañan (si aplica) y la firma del peticionario si fuere el caso.

Las PQRS son recibidas en las oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario y las mismas serán respondidas por el Departamento del Sistema de Información y Atención al Usuario de Pijaos Salud EPS - I ubicada en Ibagué como sede principal. Asimismo, se le dará una respuesta dentro de las 24, 48 o 72 horas según su clasificación y/o según el caso particular descritos en la Circular Externa 202315100000010-5, Superintendencia Nacional de Salud.

Si la PQRS no es recibida por Pijaos Salud EPSI, sino por la Superintendencia Nacional de Salud, se dará respuesta por escrito al peticionario o quejoso. Esta respuesta se enviará a la Superintendencia Nacional de Salud con fotocopia de los documentos entregados al peticionario en caso que los hubiere.

La respuesta emitida por parte de la EPSI incluirá la fecha y se remitirá a la dirección registrada por el afiliado, su contenido será completo, claro, preciso y contendrá la aclaración de lo reclamado, así como los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios en caso de que se requiera.