

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE NEUROLOGÍA ACN POLITICA PQRSF	Código	ACN-PQRSF
		Versión	1
		Fecha elaboración	Noviembre de 2024
		Fecha actualización	Abril 3 de 2025
		Páginas	5 de 5

INTRODUCCIÓN

La **Asociación Colombiana de Neurología ACN** reconoce que la participación de sus asociados, la de sus colaboradores y de terceras personas relacionadas con su operación, son un eje fundamental en la organización y administración de la entidad.

Desde esa perspectiva interna y externa, la **ACN** se interesa en fomentar una visión crítica sobre la realidad de la Asociación, promoviendo la participación individual y colectiva para obtener opiniones orientadas a identificar las situaciones susceptibles de mejorar y mantener un compromiso responsable de búsquedas de estrategias para el éxito de la misión y visión de la Asociación.

Para lograrlo, garantiza escenarios de participación legítimos, en donde se podrán expresar ideas, opiniones, inquietudes, sugerencias e iniciativas, por medio de la presentación de peticiones o quejas respetuosas.

De acuerdo con lo anterior y según lo dispuesto por la ley 1755 de 2015, dentro de la **ACN**, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas.

A lo largo de este documento se expone el procedimiento para la presentación, atención y respuesta de PQRS y felicitaciones, con el fin de trazar las estrategias organizacionales para la evaluación y mejoramiento permanente de los procesos de participación.

OBJETIVO

Disponer de los mecanismos organizacionales para que todos los socios, colaboradores y grupos de interés que tengan relación directa o indirecta con la Asociación, tramiten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

DEFINICIONES

PETICIÓN: Es el derecho que tiene toda persona para solicitar ante la **ACN**, por razones de interés general o particular, requerimientos respetuosos de información, de documentos y realizar consultas, para obtener respuesta de fondo en los tiempos establecidos en el procedimiento de la PQRS o en la ley.

QUEJA O RECLAMO: Manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula un socio, colaborador o un tercero, en relación con una conducta o un procedimiento que considera irregular y que afecta o vulnera sus derechos o los de terceras personas.

SUGERENCIA: Propuesta o insinuación, que se realiza con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso.

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE NEUROLOGÍA ACN POLITICA PQRSF	Código	ACN-PQRSF
		Versión	1
		Fecha elaboración	Noviembre de 2024
		Fecha actualización	Abril 3 de 2025
		Páginas	5 de 5

FELICITACIÓN: Cualquier expresión de satisfacción, reconocimiento, elogio, gratitud respecto de las conductas y acciones asumidas o ejecutadas por la **ACN** o sus colaboradores.

GRUPO DE INTERÉS: Todo grupo que se ve afectado directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad organizacional, y que también tiene la capacidad de afectar directa e indirectamente el desarrollo de esta.

CANAL DE COMUNICACIÓN: Por medio del cual podrán acceder los socios, colaboradores, proveedores y terceros en general, para poner en conocimiento situaciones que vayan en contra de los principios y valores o que puedan asociarse a fraude, conductas irregulares o contrarias a las políticas de la **ACN** o de la ley.

PROCEDIMIENTO

1. Radicación de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

El socio, colaborador, tercero o cualquier grupo de interés, deberá presentar formalmente por los medios establecidos la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, el cual deberá ser presentada al correo: **asociado@acnweb.org**

- **Radicación de PQRSF por parte de los socios o colaboradores de la ACN:**

La PQRSF deberá contener la siguiente información, con el fin dar inicio al procedimiento interno:

- Nombre y apellido
- Identificación personal.
- Cargo (si es un colaborador)
- Número telefónico de contacto (no es obligatorio)
- Correo electrónico
- Descripción de la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que está presentando.

Dicha información deberá estar completamente diligenciada en el “**Formato de PQRSF**”, siguiendo el canal de atención correspondiente.

- **Radicación de PQRSF por parte de terceros o grupos de interés relacionados con la ACN:**

Cualquier persona natural o jurídica podrá presentar las PQRSF a través de “**formulario de PQRSF**”, el cual se encuentra disponible en la página web de la ACN.

La PQRSF deberá contener la siguiente información, con el fin dar inicio al procedimiento interno:

- Nombre y apellido
- identificación personal natural o jurídica.

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE NEUROLOGÍA ACN POLITICA PQRSF	Código	ACN-PQRSF
		Versión	1
		Fecha elaboración	Noviembre de 2024
		Fecha actualización	Abril 3 de 2025
		Páginas	5 de 5

- Número telefónico de contacto (no es obligatorio)
 - Correo electrónico
 - Descripción de la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que está reportando.
- Dicha información deberá estar completamente diligenciada en el “**Formato de PQRS**”, siguiendo el canal de atención correo: **asociado@acnweb.org**

2. Responsable y seguimiento de solicitudes

El responsable de tramitar las PQRSF se encargará de direccionar los mismos según la información suministrada por la persona que lo presentó.

La persona que reciba las PQRSF, procederá a solucionarla y se encargará de atender o de promover la acción correspondiente.

El responsable de dar solución a los PQRSF buscará las evidencias como: documentos y registros necesarios para emitir su concepto y para determinar las acciones necesarias que permitan darle solución a la situación. Para todo lo anterior, tendrá un plazo estimado entre cinco (5) a quince (15) días hábiles.

Quien asuma la decisión final y la gestión o respuesta de la PQRSF, se comunicará con la persona que la interpuso de manera personal e informará cual es la decisión final y si es el caso informar el procedimiento a seguir.

De todo lo actuado se dejarán los respectivos registros y se realizarán las anotaciones que correspondan.

MEDIADOR DE CONFLICTO: Se asigna a la persona de la Administración y Recursos Humanos de la Asociación como encargada de tramitar el proceso de direccionamiento de la PQRSF y de informar las decisiones tomadas, quien actuará de manera independiente y en conjunto con el área involucrada.

CONFIDENCIALIDAD: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia o felicitaciones que presente cualquier persona o grupo de interés, se tramitarán bajo estricta confidencialidad por parte de la persona que tramita y decide la PQRSF.

TRATAMIENTO DE DATOS: La ACN tiene establecida una Política de Tratamiento de Datos Personales, que hace parte integral del procedimiento para la presentación y manejo de información suministrada por socios, colaboradores, proveedores, terceros interesados que radiquen ante la Asociación las PQRSF.

Trámites para el tratamiento de datos: La ACN tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando estos beneficien al titular y se ajusten a la legislación vigente.

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE NEUROLOGÍA ACN POLITICA PQRSF	Código	ACN-PQRSF
		Versión	1
		Fecha elaboración	Noviembre de 2024
		Fecha actualización	Abril 3 de 2025
		Páginas	5 de 5

Acceso a la información: El titular de los datos personales, previa y debidamente identificado, podrá solicitar de manera gratuita el acceso a la información que reposa en los archivos o bases de datos de la **ACN**.

La presente solicitud podrá ser dirigida a la Administración de la **ACN** al correo electrónico: administracion@acnewb.org En la correspondiente solicitud, el interesado deberá informar una dirección electrónica a la cual se pueda allegar la respuesta.

Petición, Consultas y Reclamos sobre la información: El Titular de la información personal previa y debidamente identificado, podrá solicitar de manera gratuita la rectificación, actualización y supresión de la información que repose en los archivos o bases de datos de la ACN.

3. Clasificación de solicitudes de PQRSF

Las PQRSF estarán concentradas en el área de Administración y Recursos Humanos, quien llevará el control y seguimiento en la matriz de atención de solicitudes, periódicamente se deberá revisar el porcentaje de avance y cierre de las solicitudes.

Para desarrollar el seguimiento de cada actividad se clasificará en los siguientes estados:

- **Abierta:** PQRSF que aún no se ha emitido respuesta escrita o no se ha logrado consenso frente a las soluciones propuestas.
- **Remitida:** Solicitudes cuya respuesta no involucra el accionar de la organización, sino de otros entes de control.
- **Cerrada:** Se entregó respuesta escrita al solicitante.
- **Tiempos de respuesta de solicitudes:** Se tendrá en cuenta la siguiente clasificación:

Urgente: Cuando existe un daño o peligro inminente y que está en riesgo de agravarse de no tomarse acciones inmediatas. En estos casos se contacta al área vinculada y se realiza una verificación de los sucesos a fin de tomar las medidas inmediatas necesarias. Para esos casos la respuesta no podrá superar los 15 días calendario.

Trámite regular: deben ser contestados dentro de un término de 15 días hábiles.

4. Generalidades de PQRSF

No se recibirán ni se tramitarán solicitudes, opiniones, quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones:

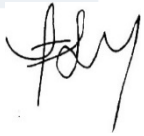
- Que se envíen a cualquier otro correo electrónico y no a través del correo asociado@acnweb.org
- Que se hagan sin entregar los soportes cuando sean necesarios
- Que se dirijan directamente a personal administrativo o directivo.

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE NEUROLOGÍA ACN POLITICA PQRSF	Código	ACN-PQRSF
		Versión	1
		Fecha elaboración	Noviembre de 2024
		Fecha actualización	Abril 3 de 2025
		Páginas	5 de 5

- Anónimas.
- Que contengan términos injuriosos, groseros o irrespetuosas.

5. Archivo y custodia de la información por PQRSF

Los registros de la recepción, gestión y cierre de las PQRSF serán archivados y custodiados por el área de Administración de la ACN.

Fecha	Cambio		Justificación
03 / Abril / 2025	Revisión Política		Para Aprobación Final.
Elaboró	Revisó		Aprobó
Andrés Morales O Asesoría legal ACN	Dra. Paula Cavanzo H. Secretaria General	Norma Salamanca Directora Administrativa y de talento humano ACN	 Dr. Fidel E. Sobrino M. Presidente Asociación Colombiana de Neurología ACN