


# PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE QUEJA\*



**USUARIO PRESENTA QUEJA CONTRA LA ENTIDAD PRESTADORA ANTE:**

**Se puede presentar en cualquier momento del trámite del procedimiento de reclamo cuando:**

- Haya **incumplimiento de plazos** que suponga paralización o retraso del procedimiento.
- **Se deniegue injustificadamente** la concesión de recursos de apelación y/o reconsideración.
- Se concedan recursos de apelación y/o reconsideración **contraviniendo normas aplicables**.
- Por cualquier otro **defecto de tramitación** en el procedimiento de reclamo.

## ENTIDAD PRESTADORA (EPP)

Recepcionada la queja, la EPP tiene la **obligación de remitirla inmediatamente** al Tribunal con sus descargos y el expediente administrativo en el plazo de:



## TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Presentada la queja directamente ante el Tribunal, este remite la misma a la EPP requiriéndole **presentar sus descargos** y el expediente administrativo en el plazo de:



**Se recepciona** el expediente de queja y los respectivos descargos, o los descargos a la queja, según fuera el caso.

Se resuelve en un plazo de:



Dicha resolución **no es impugnable**.