

RUTA DE ATENCIÓN DE LAS PQRSF

Dentro de nuestra institución contamos con un proceso para recibir sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones, con el fin de conocer la percepción del servicio recibido y así corregir o mejorar los procesos establecidos, en caso a que haya lugar

Nuestros canales de comunicación son:



Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Mes - Año

Nombres y Apellidos del Usuario: *

Texto de respuesta corta

Tipo de Documento:

CC - Cédula de ciudadanía

TI - Tarjeta de identidad

Encuesta de Satisfacción a través de un formulario drive

Buzón de Sugerencias ubicado en recepción con su formato para diligenciar

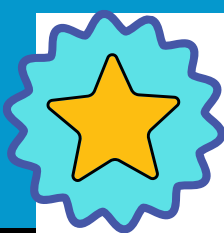


- Página web
- Telefónicamente
- Presencialmente
- Correo electrónico

Luego de ser registrada su PQRS por nuestros canales, ésta será clasificada de acuerdo a su nivel de riesgo para brindar la respuesta de acuerdo a los tiempos establecidos



Solicitud enviada con Éxito.



Nueva clasificación del riesgo de los reclamos en salud

3. Reclamo riesgo vital
Debe ser resuelto en Max. 24 Horas

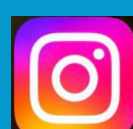
2. Reclamo riesgo priorizado
Debe ser resuelto en Max. 48 Horas

1. Reclamo riesgo simple
Debe ser resuelto en Max. 72 Horas

Recuerde siempre acudir primero a nuestros diversos canales para conocer su experiencia!!!



LC



asesorias.salud