

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:



Presencial a través de la oficina SIAU
en el horario: lunes a viernes de 8 a.m a 12 m. y
de 2 p.m. a 5 p.m.



Encuesta de satisfacción
(a través de un formulario en google forms)



Buzón de sugerencias
(ubicado en recepción)



Correo electrónico:
calidad@uganep.com



Línea telefónica
607 685 2950
ext. 301

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

Nueva clasificación del riesgo de los reclamos en salud

- 1 Reclamo riesgo vital**
Debe ser resuelto en
Max. 24 Horas.
- 2 Reclamo riesgo priorizado**
Debe ser resuelto en
Max. 48 Horas.
- 3 Reclamo riesgo simple**
Debe ser resuelto en
Max. 72 Horas.

Recuerda siempre acudir primero a nuestros diversos canales para conocer tu experiencia.