

CAPACITACIONES

MAYO

MAYO 2024

Sistema PQRS EN CLINICA EMCOSALUD (Peticiónes Quejas, Reclamos y sugerencias)

El Sistema de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Todo usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

Derecho de petición: Es la facultad que tiene un usuario para presentar un requerimiento respetuoso ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular.

Queja: Es la inconformidad que presenta una persona ante una conducta irregular de un Profesional o funcionario en el momento en que está haciendo su trabajo.

Reclamo: Es cuando la entidad incumple con un derecho de un usuario que está llevando un trámite y esta pendiente de una respuesta.

Sugerencia: Es la manifestación de una propuesta para el cambio o mejora de un servicio, trámite o proceso.

Sistema PQRS EN CLINICA EMCOSALUD (Peticiónes Quejas, Reclamos y sugerencias)

Las **PQRS** se pueden diligenciar en los formatos de los buzones y nuestra entidad, tiene establecida la apertura de buzones de forma semanal los viernes, a los cinco buzones (1 por cada piso).

Las PQRS se pueden presentar vía telefónica línea 018000182041, diligenciar en formato de los buzones y depositar la **PQRS** en los mismos buzones, y a través de nuestra recepción.

Horario de Atención

Lunes a viernes

7:30am a 12:00m

2:00am a 6:00pm

teléfono 8632041 extensión 1219

Es importante informar que las solicitudes se deben enviar al servicio o área correspondiente (ver canales de comunicación)

