

USO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Continuamos reforzando tu participación a través de nuestros canales institucionales

Recuerda que puedes darnos a conocer tus sugerencias a través de nuestros buzones ubicados en cada una de las sedes. Para tal fin tenemos disponible el formato de PQRS que podrás diligenciar y depositar en estos buzones los cuales son abiertos los viernes de cada semana.

¡Esperamos contar con tus opiniones y felicitaciones!



Sistema de PQRS en Clínica Emcosalud (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Jakelyne Charry- ATUS Clínica Emcosalud

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 el 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:

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

Las PQRS se pueden presentar vía telefónica en la línea 018000182041, diligenciar en el formato y depositar en los buzones, radicar personalmente en la Coordinación Atención al Usuario o en la recepción de la clínica.

Horario de Atención: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.