



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA RADICAR PQRS

1. Definiciones:

PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias): Estas categorías engloban las comunicaciones que los usuarios envían al Sanatorio de Contratación. Las peticiones son solicitudes específicas, las quejas expresan insatisfacción, los reclamos buscan soluciones y las sugerencias aportan ideas para mejorar.

Usuario: Cualquier persona que accede al portal web del Sanatorio de Contratación con el propósito de radicar una PQRS.

Sanatorio de Contratación: La entidad responsable de gestionar y responder a las PQRS presentadas por los usuarios.

2. Acceso al Portal Web:

El usuario debe registrarse en el portal web para acceder al sistema de radicación de PQRS.

Durante el registro, se deben proporcionar datos veraces y completos, incluyendo información de contacto.

3. Radicación de PQRS:

El usuario puede radicar una PQRS a través del formulario disponible en el portal web.

Debe seguir estos pasos:

Seleccionar la categoría correspondiente (peticiones, quejas, reclamos o sugerencias).

Proporcionar detalles precisos sobre la PQRS, como la fecha, una descripción clara y, si es necesario, adjuntar documentos relevantes.

4. Plazos de Respuesta:

El Sanatorio de Contratación se compromete a responder a las PQRS dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles.

En casos excepcionales, se notificará al usuario si se requiere más tiempo para la respuesta.

5. Confidencialidad:

La información proporcionada por el usuario en las PQRS se manejará de manera confidencial.

Solo el personal autorizado tendrá acceso a los detalles de las PQRS.

6. Seguimiento de PQRS:

El usuario puede hacer seguimiento a su PQRS a través del portal web.

Se proporcionará un número de radicado para consultar el estado de la solicitud.

7. Derechos y Obligaciones:

El usuario tiene derecho a recibir una respuesta oportuna y adecuada por parte del Sanatorio de Contratación.

El Sanatorio se compromete a investigar y resolver cada PQRS de manera diligente y transparente.

El usuario, a su vez, tiene la obligación de proporcionar información veraz y relevante al presentar una PQRS.

8. Modificaciones a los Términos y Condiciones:

El Sanatorio de Contratación se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento.

Los cambios serán comunicados a través del portal web y podrán incluir actualizaciones en los plazos de respuesta, procedimientos de seguimiento o cualquier otro aspecto relacionado con las PQRS.

9. Aceptación:

Al radicar una PQRS, el usuario acepta automáticamente estos términos y condiciones.

La presentación de una PQRS implica el consentimiento del usuario para que el Sanatorio de Contratación maneje su solicitud de acuerdo con estas disposiciones.

