


Política de Atención de PQR (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Medical Group Online S.A.S

NIT:901.953.514-1

 Bogotá, Colombia

 gerencia@medicalgroup.com.co

 WhatsApp:3189678600

 www.medicalgroup.com.co

1. Introducción

En **Medical Group Online S.A.S**, valoramos profundamente la opinión de nuestros usuarios, pacientes, aliados y visitantes. Nuestra política de **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR)** tiene como finalidad asegurar un canal transparente, oportuno y eficiente para gestionar cualquier manifestación relacionada con nuestros servicios, plataformas digitales, atención o productos.

2. Definiciones

- **Petición:** Solicitud de información o requerimiento de servicio.
 - **Queja:** Inconformidad relacionada con la atención recibida por parte del personal, canales digitales o procesos de la empresa.
 - **Reclamo:** Manifestación por el incumplimiento de un compromiso o servicio ofrecido.
 - **Sugerencia:** Recomendación o propuesta para mejorar nuestros procesos, atención o productos.
-

3. Canales de Recepción de PQR

Puedes presentar tus PQR a través de los siguientes medios:

- **Correo electrónico:** gerencia@medicalgroup.com.co
 - **WhatsApp o llamada:** 318 967 8600
 - **Formulario en página web:** www.medicalgroup.com.co
 - **Presencialmente:** En eventos o puntos de atención autorizados.
-

4. Procedimiento para el Trámite de PQR

1. **Recepción:** Se confirma la recepción del PQR por el canal utilizado.
2. **Radicación:** Se asigna un número de caso o consecutivo de atención.

3. **Evaluación y respuesta:** El área responsable analiza el caso y da una respuesta formal dentro del plazo establecido.
 4. **Seguimiento:** Si se requiere, se dará seguimiento al caso hasta su cierre definitivo.
-

5. Tiempos de Respuesta

- **Peticiones y sugerencias:** Hasta 8 días hábiles.
 - **Quejas y reclamos:** Hasta 15 días hábiles.
 - En casos excepcionales, el plazo puede ampliarse, notificando debidamente al solicitante.
-

6. Tratamiento de Datos Personales

Toda la información recopilada a través de los formularios o canales de PQR será tratada de acuerdo con nuestra **Política de Tratamiento de Datos Personales**, cumpliendo con la **Ley 1581 de 2012** y normas complementarias.

7. Compromiso con la Mejora Continua

Los PQR son insumos fundamentales para mejorar continuamente. Por eso, cada manifestación recibida es valorada y utilizada para fortalecer nuestros servicios, atención al cliente, procesos administrativos y plataformas digitales.

8. Aceptación de la Política

Al presentar un PQR, el usuario acepta los términos establecidos en esta política y autoriza el tratamiento de sus datos personales para los fines aquí descritos.
