

Proceso para Radicar PQRS

En **MEDSERV S.A.S** contamos con un canal formal para la recepción y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), con el fin de garantizar transparencia, trazabilidad y mejora continua en nuestros servicios.

¿Cómo radicar una PQRS?

Para presentar una PQRS, el cliente deberá:

1. Enviar comunicación escrita al correo pqrs@medserv.com.co.
2. Indicar en el asunto: "PQRS – Tipo de solicitud".
3. Incluir la siguiente información:
 - Nombre completo o razón social.
 - Número de identificación o NIT.
 - Datos de contacto (correo y teléfono).
 - Descripción clara y detallada de la situación.
 - Número de contrato, orden de servicio o referencia del caso (si aplica).
 - Soportes, si los tiene.

Términos de respuesta

- Se enviará acuse de recibido dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.
- La respuesta de fondo se emitirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación, salvo que la complejidad del caso requiera un término adicional, lo cual será informado oportunamente.

En caso de que la reclamación se presente sin alguno de los anteriores requisitos, se solicitará al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas y presente la información o documentos faltantes.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.