



# **CLINICA VERSALLES**

*Construyendo Vida*

*Encuéntranos como @clinicaversallescali*  
[www.clinicaversalles.com.co](http://www.clinicaversalles.com.co)



# CANALES DE INFORMACION

1. PQRS – BINAPS (Software de Gestión Documental y Calidad)  
Donde se crean toda la información y se asigna a los lideres del proceso



Solicitudes Entes de Control  
EPS  
Usuarios  
Médico Legal

2. PAGINA WEB OTRS- TICKETS  
CORREOS  
[servicliente@clinicaversalles.com.co](mailto:servicliente@clinicaversalles.com.co)  
[coordinacionservicliente@clinicaversalles.com.co](mailto:coordinacionservicliente@clinicaversalles.com.co)  
[scorientador@clinicaversalles.com.co](mailto:scorientador@clinicaversalles.com.co)



Solicitudes de Citas  
Usuarios  
Entes de Control  
Medico Legal  
EPS

Encuétranos como @clinicaversallescali  
[www.clinicaversalles.com.co](http://www.clinicaversalles.com.co)



# CANALES DE INFORMACION

## 3. ENCUESTAS



Encuestas realizadas de los Servicios  
Sede Principal  
San Marcos

## 4. BUZONES



Felicitaciones  
Solicitudes de Usuarios  
Recomendaciones

## 5. CALL CENTER

0624184444 OPC 3



Solicitud de Citas

Encuétranos como *@clinicaversallescali*  
[www.clinicaversalles.com.co](http://www.clinicaversalles.com.co)



# CANALES DE INFORMACION

6. DOS LINEAS TELEFONICAS  
UBICADAS EN SERVICIO AL  
CLIENTE 4444  
2 . Ext. 3821-3823



Solicitud de Citas  
Solicitudes

7. PRESENCIAL  
Lunes a Viernes 7:00am - 5:00pm  
2 SUPERVISORES PARA  
URGENCIAS  
RONDAS POR LOS SERVICIOS



Orientación a los Usuarios  
Radicación de Quejas

8. LINEA DE BIENESTAR  
WHATSAPP  
322-2341521



Información y Necesidades del Servicio  
por parte de Usuarios

Encuétranos como @clinicaversallescali  
[www.clinicaversalles.com.co](http://www.clinicaversalles.com.co)



# CANALES DE INFORMACION

9. TELEVISORES  
10. CARTELERAS  
EN TODAS LAS SALAS DE  
ESPERA Y HABITACIONES



INFORMACIÓN INTITUCIONAL

Encuétranos como @clinicaversallescali  
[www.clinicaversalles.com.co](http://www.clinicaversalles.com.co)



# CANALES DE INFORMACION

Solicitamos que todas las inquietudes las realicen via whatsapp dejando un mensaje en el número:



**322 2341521**

Dejando los siguientes datos:

- ✓ Nombre y No. documento del paciente
- ✓ Nombre y No. del documento de quién realiza la solicitud
- ✓ Servicio en el que se encuentra el paciente
- ✓ Solicitud
- ✓ Celular de contacto

**Le garantizamos que un funcionario nuestro se comunicará con usted lo más pronto posible para resolver sus inquietudes.**



**CLINICA VERSALLES**

*MEDICINA DE CALIDAD AL ALCANCE DE TODOS*

Encuétranos como @clinicaversallescali  
[www.clinicaversalles.com.co](http://www.clinicaversalles.com.co)



# Herramientas de comunicación como canales de participación



WEB



*Gracias!*



**CLINICA VERSALLES**

*Construyendo Vida*