

# Conoce el proceso de gestión de tus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



1.



Comunícate a las siguientes Líneas de atención de Clínica Colsanitas (o a los canales definidos por tu asegurador).

Bogotá: **(601) 7436767** opción 1 citas, opción 2 PQRS.  
Nacional: **018000 940094**

2.

Una vez recibida tu solicitud, haremos **la gestión correspondiente y el análisis** por parte de las áreas responsables.



3.



Posteriormente, **te enviaremos la respuesta** a tu comunicación.

**Ten en cuenta que se dará acorde al tipo de riesgo**, según estos tiempos establecidos\* en los cuales deberá resolverse, así:

- Reclamos de riesgo **simple**: en un plazo de **72 horas**.
- Reclamos de riesgo **priorizado**: con la inmediatez que la situación del paciente requiera y no podrán superar 48 horas.
- Reclamos de riesgo **vital**: de manera inmediata y **no podrán superar 24 horas**.
- Peticiones **generales**: en un plazo de **10 días hábiles**.

*En caso de requerir tiempo adicional, nos comunicaremos contigo para indicar el tiempo extra que se necesite, expresando los **motivos claros** y acordando conformidad con lo expuesto.*

\*Los tiempos de respuesta están definidos en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023, expedida por la Supersalud.