

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR PQR'S.

Señor usuario usted tiene derecho de radicar las PQR'S (peticiones, quejas o reclamos) a través de los siguientes medios:

1. Contacto telefónico:

Comunícate desde tu móvil o fijo y resolvemos tus dudas.

- Desde tu celular o fijo en los siguientes números PBX, marcando con él indicativo indicado
(1) 7946554, (2) 3989698, (5) 331961

2. Acceso Web:

- Radicación de PQR diligenciando el formulario en la sección contáctenos,
Link de Formulario: <https://forms.gle/K5fwLV3atXFVYBV8>

3. Correos electrónicos:

Si lo que desea es presentar una PQR de forma escrita, recuerde indicar su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud en el cuerpo del correo.

satisfaccionylealtadalclienteb@organizacionsorrento.com
satisfaccionylealtadalclientec@organizacionsorrento.com
satisfaccionylealtadalclienteq@organizacionsorrento.com

Tramite y Respuesta:

Una vez presentada la PQR, le informaremos el número de radicado generado, con el cual puede hacer seguimiento en cualquiera de los canales anteriormente descritos.

Recuerde que el termino establecido para dar respuesta a las PQR's, es de 15 días hábiles siguientes a su presentación conforme lo dispone el artículo 14 de la ley 1437 de 2011- Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, lo anterior en concordancia con el literal C, del numeral 5°, del artículo 58 de la ley 1480 de 2011, esto último en el caso que el objeto de la petición sea llevar a cabo un reclamo.