

Canales de Radicación PQR

Canales de radicación de PQR en Aliansalud EPS.

Usted puede enviar sus peticiones, quejas y/o reclamos (PQR) a través de los siguientes canales de atención.

- Línea de Atención al Cliente
- Portal web
- Oficinas de Atención
- Buzón de Sugerencias Virtual

Portal web: Ingresando a www.aliansalud.com.co en la pestaña 'Contáctenos'.

Línea de atención al usuario: Bogotá línea 7568000 – Resto del país 01 8000 123703

Recuerde tener a la mano lápiz y papel para anotar información importante referente a su solicitud.

Oficinas de Atención al Usuario:

- Oficina Plaza Central – Cra 65 #11-50 Plaza Central, piso 2, locales 2-87 y 2-88.
- Oficina Calle 125 – Calle 125 Bis #20-38

Horarios de Atención: Lunes a Viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m. y Sábados 7:30 a.m. a 12:30 p.m.

No olvide adjuntar toda la información que sea de utilidad para resolver su petición.

Buzón de Sugerencias Virtual

También podrá dejar sus PQR en el buzón de sugerencias virtual, escaneando el código QR publicado en las Oficinas de Atención encontrará el formulario que deberá diligenciar de forma clara y sencilla.

La Central de Atención de Reclamos de Aliansalud EPS se encarga de recibir, analizar y gestionar las PQR, las cuales cuentan con los siguientes tiempos de respuesta:

- Reclamo de riesgo vital 24 horas
- Reclamo de riesgo priorizado 48 horas
- Reclamo de riesgo simple 72 horas
- Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.
- Peticiónes generales: quince (15) días hábiles.