



En el marco del cumplimiento normativo vigente y la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad en la entidad, el Instituto que cuenta con una política en el Manual del Sistema Integrado de Gestión (31, jul, 2018). P. 73 – 74 que garantiza al ciudadano y partes interesadas el acceso necesario para presentar peticiones, quejas¹, reclamos², sugerencias³ y denuncias, es por ello que se establece la Política para las quejas recibidas de los clientes o de otras partes interesadas.

“POLÍTICA PARA LAS QUEJAS RECIBIDAS DE LOS CLIENTES O DE OTRAS PARTES INTERESADAS

El Instituto garantiza a los clientes y a las otras partes interesadas, el acceso necesario para que le manifiesten las quejas, reclamos y sugerencias con relación a los servicios, a través de la línea nacional 01 8000 914862, la página web www.medicinalegal.gov.co, las líneas telefónicas locales en cada punto de atención, los buzones ubicados en las instalaciones de cada punto de atención, correo electrónico (quejasyreclamos@medicinalegal.gov.co) y solicitudes personales, escritas o mediante nuestras redes sociales Twitter @MedLegalColombi y Facebook Medicina Legal – Colombia.

A nivel institucional, el procedimiento “Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”, código DG-C-P-03, define el trámite que se debe dar a estas solicitudes, con el fin de asegurar que todas las quejas, reclamos y sugerencias se tratan y procesan de manera constructiva, imparcial y oportuna. La información que se deriva de este procedimiento puede dar lugar a la toma de acciones correctivas y/o preventivas y se constituye en una entrada para la revisión del sistema por la Alta Dirección.”⁴

CONTÁCTENOS:

<http://www.medicinalegal.gov.co>
<http://www.medicinalegal.gov.co/pqrs>



PBX (571) 4069944/77 Ext. 1309-1236
PQRS 018000914862
Anticorrupción 018000113273



solicitudinformacion@medicinalegal.gov.co
atencionalciudadano@medicinalegal.gov.co



Medicina Legal – Colombia



@MedLegalColombi

¹ Molestia que se genera por la mala atención de un servidor público.

² Productos o servicios que deja insatisfechos al usuario.

³ Es un consejo o propuesta que formula un usuario a la Institución para mejorar los servicios