



BIP IPS S.A.S

Código:	IT – POL - 002
Versión:	1
Emisión:	15/09/2016
Revisión:	16/08/2024
Página 1 de 5	

MECANISMO DE SOLICITUD QUEJAS Y RECLAMOS

MECANISMO DE SOLICITUD QUEJAS Y RECLAMOS

	BIP IPS S.A.S	Código:	IT – POL - 002
		Versión:	1
	MECANISMO DE SOLICITUD QUEJAS Y RECLAMOS	Emisión:	15/09/2016
		Revisión:	16/08/2024
		Página 2 de 5	

En BIP IPS S.A.S el área de servicio al cliente estará a cargo de Alejandra Duarte, quien se encargará de atender cualquier consulta o reclamo de los usuarios o los Autorizados. Estas consultas o reclamos se podrán dirigir a: Nombre de la Compañía BIP IPS S.A.S . Nombre de la persona encargada Servicio al Cliente, Correo electrónico experienciaenservicio@bienestarprimero.com Teléfono (601) 4864913 Dirección Carrera 7 No 156-68, Bogotá

A continuación, se describirán los términos y la forma de presentar: consultas; quejas o reclamos frente a los servicios prestados por BIP IPS S.A.S.

1. Los usuarios que tengan consultas en el área que la IPS BIP preste, podrán iniciar el procedimiento de la siguiente manera:

CONSULTAS

Los usuarios o los Autorizados podrán elevar consultas sobre los servicios tomados con BIP IPS S.A.S; una vez IPS reciba la consulta, adelantará los pasos que se describen a continuación. Tenga en cuenta que la consulta podrá enviarse por correo electrónico a la persona encargada en BIP IPS S.A.S de atender los asuntos relacionados con los servicios prestados o por prestar con la IPS.

- a) BIP IPS S.A.S verificará la identidad del solicitante para determinar si está legitimado para elevar la consulta y si es, bajo parámetros razonables, el mismo suscriptor.
- b) Si el solicitante tiene las credenciales y/o autorizaciones para elevar la consulta, entonces BIP

	BIP IPS S.A.S	Código:	IT – POL - 002
		Versión:	1
	MECANISMO DE SOLICITUD QUEJAS Y RECLAMOS	Emisión:	15/09/2016
		Revisión:	16/08/2024
		Página 3 de 5	

IPS S.A.S procederá a atenderla dentro de los siguientes diez (10) días hábiles, contados desde la recepción de la consulta.

- c) Si el solicitante no tiene las credenciales y/o autorizaciones correspondientes para consultar sobre cierta información, se le informará dentro de los diez (10) días hábiles, contados desde la recepción de la consulta. En este caso, se le dará la opción al solicitante que demuestre la capacidad o la autorización para elevar la consulta, aportando información adicional.
- d) Si en los puntos 3 y 4 la consulta no puede ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de la solicitud se encuentra en “trámite”. No obstante, la respuesta definitiva no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- e) Las respuestas serán enviadas preferentemente por correo electrónico o por un medio similar al cual fueron recibidas. En todo caso, las respuestas definitivas a todas las solicitudes no pueden tardar más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por BIP IPS S.A.S
- f) BIP IPS S.A.S guardará copia de todas las consultas, por si los Titulares o Autorizados desean copia de ellas eventualmente.

RECLAMOS Y QUEJAS

Los usuarios o Autorizados podrán elevar reclamos en relación a los servicios prestados por BIP IPS S.A.S y sus Encargados. Tenga en cuenta que los reclamos podrán enviarse por correo electrónico a la persona en BIP IPS S.A.S encargada del tema de servicio al cliente. Tenga en cuenta que los reclamos podrán versar sobre:

	BIP IPS S.A.S	Código:	IT – POL - 002
		Versión:	1
	MECANISMO DE SOLICITUD QUEJAS Y RECLAMOS	Emisión:	15/09/2016
		Revisión:	16/08/2024
		Página 4 de 5	

- Indebida prestación del servicio
- Demora en la prestación del servicio
- Tiempos de espera prolongados.
- Falta de seguimiento.
- Fallos en el servicio.
- Cambio de términos y condiciones.
- Mala atención al cliente.
- Marketing invasivo

Para la interposición de reclamos se deberán tener en cuenta los siguientes pasos:

- a) BIP IPS S.A.S verificará la identidad del solicitante para determinar si está legitimado para interponer el reclamo.
- b) El reclamo deberá contener los siguientes puntos: (i) nombre y apellido del usuario; (ii) breve descripción de los hechos, y (iii) motivo o finalidad del reclamo. Adicionalmente, si es el caso, deberá anexar la documentación o pruebas pertinentes para sustentar el reclamo.
- c) Si el reclamo está incompleto, BIP IPS S.A.S podrá solicitarle al reclamante que subsane el reclamo dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha de recepción del reclamo. El reclamante tendrá un término de dos (2) meses para aportar y allegar la documentación exigida, de lo contrario se entenderá que el reclamante ha desistido del reclamo.
- d) BIP IPS S.A.S dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de la fecha de recepción del reclamo incluirá en su Base de Datos una leyenda que diga “reclamo en trámite”
- e) BIP IPS S.A.S responderá el reclamo dentro de los siguientes quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Si no fuese posible atender el reclamo dentro de ese término, se le informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo. En todo caso, el reclamo no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



BIP IPS S.A.S

Código:	IT – POL - 002
Versión:	1
Emisión:	15/09/2016
Revisión:	16/08/2024
Página 5 de 5	

MECANISMO DE SOLICITUD QUEJAS Y RECLAMOS