

# Canal de peticiones, quejas y reclamos (PQR)

Versión 1.0 · Vigencia: 12 de octubre de 2026 · Colombia

## 1. Responsable y recepción

Dr. Nicolas Pedraza, persona natural que opera bajo la marca NIPMED. Sitio: <https://nipmed.com>. Correo: [contacto@nipmed.com](mailto:contacto@nipmed.com). Agendamiento: [consulta@nipmed.com](mailto:consulta@nipmed.com). WhatsApp: +57 305 397 2495. Canal de recepción: [contacto@nipmed.com](mailto:contacto@nipmed.com).

## 2. Qué solicitudes se reciben

Peticiones de información, quejas por el servicio, reclamos por pagos o citas, solicitudes de cancelación, corrección de datos y ejercicio de derechos del titular. Las solicitudes de historia clínica requieren verificación de identidad y tratamiento reservado.

## 3. Cómo presentar una solicitud

Escriba a [contacto@nipmed.com](mailto:contacto@nipmed.com) con su nombre, correo de respuesta, tipo de solicitud y descripción. Indique la referencia de la reserva si existe. Evite enviar datos clínicos o documentos sensibles innecesarios en el primer mensaje.

## 4. Recepción y seguimiento

NIPMED recibirá las solicitudes por correo y responderá al mismo canal o al medio acordado. La recepción del correo no implica un número de radicado automático: hasta habilitarse un sistema de radicación, el seguimiento se hará con el asunto y la fecha del mensaje y una referencia asignada al responder.

## 5. Plazos

Las peticiones y reclamaciones se responderán dentro de los términos legales aplicables a su naturaleza (datos personales, servicios de salud, consumidores u otros). No todos los trámites tienen un plazo idéntico.

## 6. Confidencialidad y escalamiento

Se verificará la identidad antes de revelar información clínica o personal sensible. Las quejas asistenciales se revisarán bajo criterios de seguridad del paciente; los reclamos de pagos se contrastarán con los registros de transacciones.

## 7. Otras vías

Este canal no restringe la posibilidad de acudir a las autoridades competentes ni sustituye los canales de urgencias médicas.