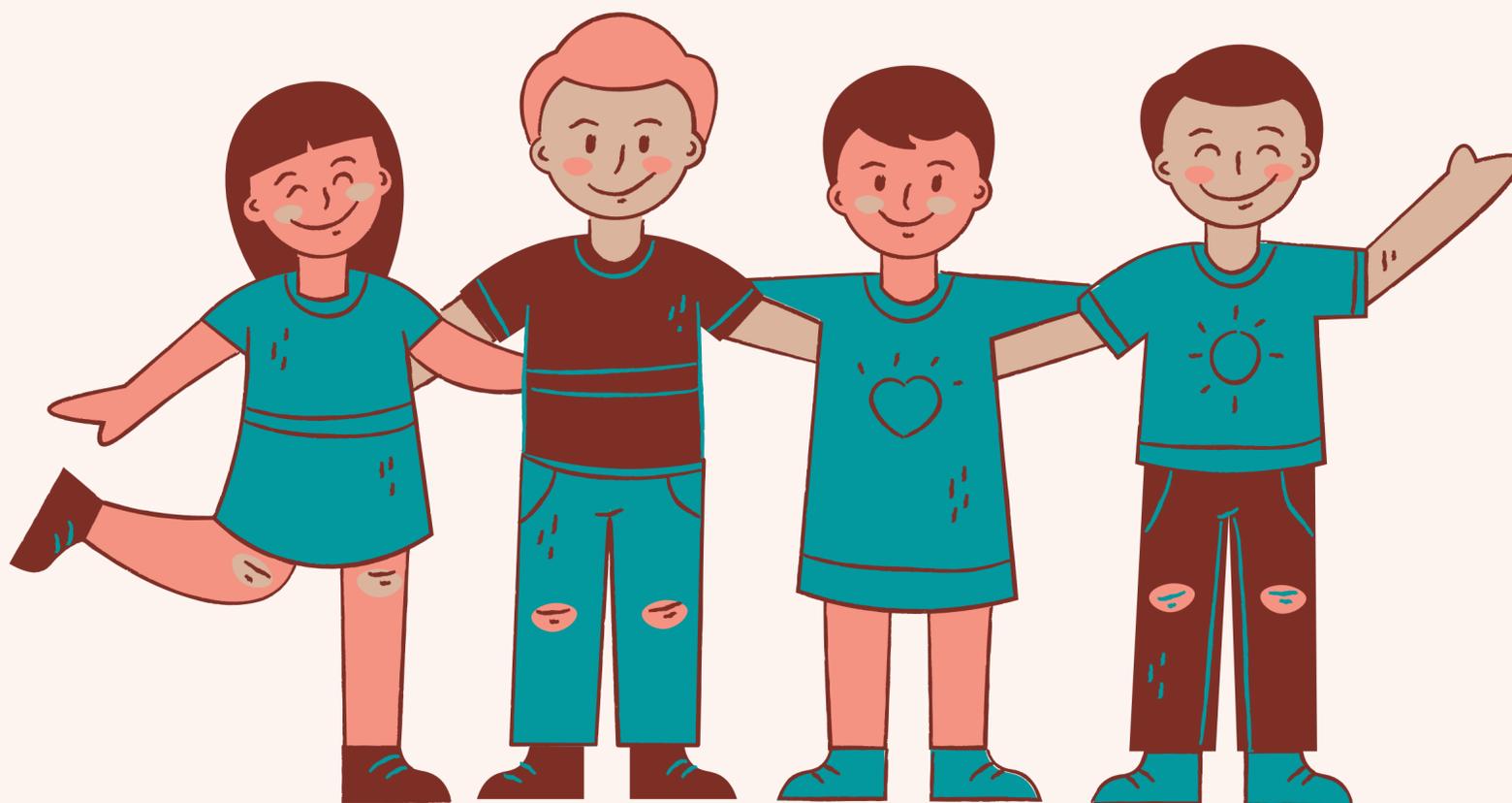


# ***LA VOZ DEL USUARIO***



# A. ATENCIÓN DIRECTA AL USUARIO

A través del celular o WhatsApp los padres de nuestros usuarios pueden establecer comunicación con las directivas de la Institución, con las Coordinadoras de Sede, con el Coordinador de Acompañamiento o el Coordinador de Padres ConSentido

Coordinadora Sede Bogotá: 315 423 6876

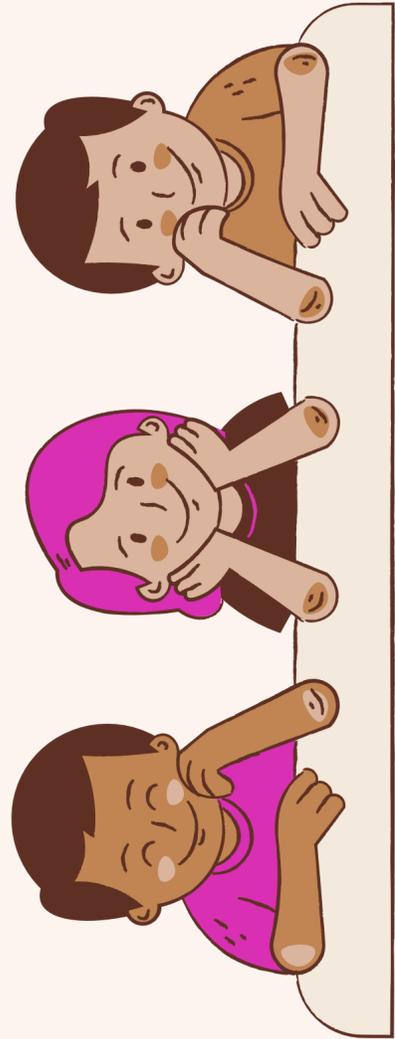
Coordinadora Sede Calera: 316 526 8680

Coordinador de Acompañamiento: 310 570 2584

Coordinador de Padres ConSentido: 312 317 2370

Representante legal Cecilia Eugenia Sánchez:  
320 452 9163

A través de este canal, los usuarios reciben atención personalizada para que puedan presentar sus solicitudes, información sobre servicios, sugerencias, quejas o felicitaciones.



## B. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

El sistema de información y atención al usuario contempla varios aspectos a través de los cuales los usuarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de forma escrita y, además brindarnos su percepción frente a nuestros servicios para que cada día mejoremos.



Estos aspectos son:

- Buzón de sugerencia en cada una de las Sedes, donde se podrá depositar cualquier tipo de solicitud, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a través del formato disponible en la recepción de cada una de las Sedes.
- Petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación enviada por escrito al correo electrónico [gestioncalidad@neurorehabilitar.com](mailto:gestioncalidad@neurorehabilitar.com)
- Encuesta de satisfacción remitida por el área de calidad de manera periódica para ser diligenciada por los usuarios.

