

Neiva, Enero 27 de 2022

RADICADO:  
2022CS001028-1  
FECHA: 2022-01-27

2022PQR00000837

Señor(a):  
ANONIMO  
Neiva / Huila

**Asunto:** RESPUESTA A SU PQR-PQR00000837

Cordial Saludo

Por medio de la presente, me permito dar respuesta al reclamo presentado por usted el día 19 de enero de 2022, de manera física en la IPS Comfamiliar Sede San Jorge en el cual manifiesta inconformidad en la asignación de citas refiriendo: " señores ;comfamiliar ips - san jorge comedidamente me permito comunicarles que para que ponen lo de los turnos si no respetan los turnos . tienen empleadas inespertas ;nota: respeten a los adultos mayores att: lilia esperanza calderon ; tel:3107513305".

Por medio de la presente acusamos recibo de su PQR radicado, en el que manifestó su inconformidad con la asignación de turnos en la toma de muestras. La información suministrada por usted es de vital importancia para la gestión de acciones tendientes a la solución de su requerimiento y que nuestro objetivo fundamental es brindar servicios oportunos y de calidad.

De acuerdo a lo manifestado, nos permitimos informarle que procedimos a comunicarnos con usted a los teléfonos registrados con el fin de ampliar la información de lo ocurrido pero no fue posible, el número registrado es incorrecto, contesta otra persona.

Una vez recibida la petición, revisadas nuestras bases de datos, soportes pertinentes y reunirnos con la coordinadora de la IPS, nos permitimos informar:

1. Dando cumplimiento a la normatividad vigente, las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores de 65 años y personas con discapacidad tienen prioridad en la atención así no hayan llegado de primeros a la IPS.
2. Más del 70% de nuestra población es mayor de 70 años, por lo cual realizamos toma de muestras a pacientes priorizados alternados con población no priorizada.
3. Durante las últimas 3 semanas hemos tenido que aislar varios de nuestros funcionarios del laboratorio por pandemia actual razón por la que se han presentado demoras en la atención.

Ofrecemos nuestras más sinceras disculpas, como plan de mejoramiento hemos socializado la queja al personal con el fin de lograr una comunicación efectiva con el usuario brindando información clara de nuestros procesos.

Por otra parte, le informamos que para el agendamiento de citas medicas la línea 6088631672 se encuentra en total funcionamiento, también puede solicitar citas por mensajería WhatsApp al número 315 4414450 en el horario habitual de lunes a viernes de 7 am a 5 pm jornada continua y sábados de 8 am a 12 pm. o también puede solicitar su cita por nuestra página web, [www.comfamiliarhuila.com](http://www.comfamiliarhuila.com) opción salud – IPS Comfamiliar – citas en línea. O correo electrónico [siauiips@gmail.com](mailto:siauiips@gmail.com) correo informándonos que cita necesita, profesional, horario, IPS y su número de contacto telefónico. También puede acercarse en los horarios habilitados en cualquiera de las IPS con el auxiliar SIAU quien le agendará las citas solicitadas.

Esperamos poder aclararle los hechos que generaron su inconformidad y agradecemos las observaciones realizadas, ya que nos permite definir acciones de mejoramiento, no olvide que nuestro compromiso es con su salud y la de su familia.

Agradecemos sus observaciones pues es indispensable conocerlas para así gestionar estrategias de mejora, logrando que la atención sea oportuna y eficaz en pro del beneficio de los usuarios mejorando la calidad de nuestro servicio.

**Si está en desacuerdo con la respuesta dada su petición la puede elevar ante la Secretaria de Salud Municipal o en su efecto ante la Secretaria de Salud Departamental.**



Proyectó: Alis Daiana Chala Guilombo  
Revisó: Catalina Andrea Cera Perez