

Neiva, Febrero 21 de 2022

RADICADO:
2022CS002218-1
FECHA: 2022-02-21

2022PQR00001728

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: Respuesta a su PQR N° 2022PQR00001728

Cordial saludo,

Por medio de la presente, me permito dar respuesta a la PQR presentada por usted vía portal web el día 4 de Febrero de 2022, manifestando inconformidad por la atención prestada por el WhatsApp del Call Center refiriendo *“Llevo tres días intentando que me atiendan mediante la línea de WhatsApp y la persona encargada ve mis mensajes y solo me envía un mensaje que dice que no me puede atender y que me comunique en horario de atención, pero siempre envió los mensajes en horario de atención y la persona encargada de esa línea me responde fuera de horario y no me atiende el asunto por el cual escribo, si no le van a brindar el servicio de atención, es mejor que lo hagan saber, y no que estén jugando con el tiempo de las personas”*.

Por medio de la presente acusamos recibo de su PQR, en el que manifestó su inconformidad con la asignación de consulta médica. La información suministrada por usted es vital importancia de 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, me permito informarle que procedimos a verificar nuestro WhatsApp las conversaciones con el número 3133432186 y evidenciamos lo siguiente:

1. Algunos días se comunico en horarios no establecidos. Los días 1 y 4 de febrero de 2022 en lo horarios de 7:00 pm
2. Los mensajes son respondidos en orden de llegada. La idea es escribir una única vez dejando toda la información solicitada para la asignación de la consulta, debido que al escribir cada 5 minutos genera que usted vuelva a quedar en la última posición de mensaje a responder.
3. La oportunidad de respuesta vía WhatsApp es entre dos a tres días.
4. Se observa que escribió continuamente generando un registro de haber acabado de escribir.
5. Procedimos a comunicarnos directamente con usted para generar el agendamiento de la consulta para Potenciales Evocados para el paciente DANIEL HENAO RUBIO identificado con RC 1.083.940.035 para el 23 de febrero a las 9:30 am.

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 su atención y comprensión. Nuestro mayor deseo es recuperar de nuevo su confianza en la institución. Es de nuestro interés que con las acciones anteriormente descritas se logre garantizar una mejor

prestación del servicio a nuestros usuarios y de antemano le agradecemos habernos informado de los inconvenientes que se han presentado, sus apreciaciones nos brindan una valiosa oportunidad de mejorar, y esperamos seguir contando con sus opiniones en un futuro.

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.

Atentamente.



Proyectó: Eduard Antonio Andrade Rivera
Revisó: Catalina Andrea Cera Perez