

Neiva, Febrero 25 de 2022

RADICADO:
2022CS002598-1
FECHA: 2022-02-25

2022PQR00002573

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: RESPUESTA A PQR-2022PQR00002573

Cordial Saludo

Por medio de la presente, me permito dar respuesta al reclamo presentado por usted el día 23 de febrero del 2022, de manera física en la IPS Comfamiliar Sede San Jorge en el cual manifiesta inconformidad en la asignación de citas refiriendo: *“Buenos días presento inconformidad ya que dan varios números para asignación de citas y siempre están apagados y el fijo nunca contestan”*.

Por medio de la presente acusamos recibo de su PQR radicado, en el que manifestó su inconformidad con la asignación de consulta médica. 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 informar que el usuario que radicó la PQR no registró datos de contacto como teléfono, nombre o número de cédula que nos permita contactarlo para la asignación de la cita requerida.

Informamos que la línea 8631672 se encuentra en total funcionamiento, solicitamos tener paciencia al comunicarse, dado que al día llaman más de 700 personas a las cuales les brindamos nuestro mejor servicio. Recuerde que tenemos los siguientes canales de comunicación habilitados para la solicitud de consultas la línea telefónica del Call Center 8631672, 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 opción salud – IPS Comfamiliar – citas en línea. O correo electrónico 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.

Como plan de mejoramiento en el mes de marzo se instalará un teléfono en la IPS por medio de la cual nuestros usuarios tendrán comunicación directa con el Call center y así facilitar la asignación de citas médicas. 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