

Neiva, Abril 4 de 2022

RADICADO:
2022CS004154-1
FECHA: 2022-04-04

2022PQR00003964

Señor(a):
ANONIMO
Neiva / Huila

Asunto: RESPUESTA A SU PQR 202200003964

Cordial Saludo

Por medio de la presente, me permito dar respuesta al reclamo presentado por usted el día 28 de marzo de 2022, de manera física en la IPS Comfamiliar Sede San Jorge en el cual manifiesta inconformidad en la asignación de citas refiriendo: “AQUI LA ATENCION ES MUY PESIMA Y FALTA PERSONAL SINCERAMENTE, DEBERIAN TENER MEJOR ATENCION, MUCHA DEMORA X FALTA DE PERSONAL MAL ORGANIZADO EL PERSONAL Y LA FORMA DE ATENDER NO ES LA ADECUADA Y SI VAN ATENDER TAN TARDE MEJOR NO DAR ATENCION PORQUE ES QUE DE VERDAD MUY MALA”.

Por medio de la presente acusamos recibo de su PQR radicado, en el que manifestó su inconformidad con la atención. 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.

La oficina de atención al usuario realizó la retroalimentación correspondiente al personal encargado de la atención de los usuarios quien manifiesta:

La IPS COMFAMILIAR está capacitando a los funcionarios para mejorar el servicio de atención al cliente y así brindar un servicio de calidad a la población afiliada, en cuanto al tiempo estimado de atención estamos analizando la manera en que se pueda agilizar el trámite administrativo y no se presente retraso a la consulta o que el tiempo de espera no sea extenso.

Por otra parte, le informamos que la línea para asignación de citas en la IPS es 8631672 se encuentra en total funcionamiento. 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.

Ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por el inconveniente presentado. 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.



AURA MARIA MENDEZ GOMEZ
Jefe de Departamento

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