

Neiva, Abril 20 de 2022

RADICADO:
2022CS004706-1
FECHA: 2022-04-20

2022PQR00004358

Señor(a):
DIANA MARCELA RAMIREZ CASTAÑO
VEREDA LA VEGA GIGANTE
Gigante / Huila

Asunto: Respuesta a su PQR N°. 2022PQR00004358.

Cordial saludo,

Por medio de la presente, me permito dar respuesta al reclamo presentado por usted en el buzón de sugerencias de la IPS Centro el día 5 de abril de 2022, manifestando inconformidad por la asignación de citas del Call Center, refiriendo *"Buenas tardes me dirijo con petición y queja por favor los encargados de enviar los mensajes de texto: anunciando al paciente la cita médica o especialista que por favor tengan en cuenta escribir en el mismo que toca presentar al momento de facturar en la línea de frente para evitar pérdida de cita. Muchas gracias"*.

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 al realizarse la asignación de las consultas se brinda todas las especificaciones necesarias para el proceso de facturación, de igual manera le confirmamos que la mensajería de texto se maneja solo para la recordación de los datos básicos de la consulta, como lo es especialidad, día, modalidad y hora de la consulta. Le recomendamos al solicitar sus consultas, siempre tomar nota de la información brindada.

De igual manera le informamos que la línea para asignación de citas en la IPS Comfamiliar es el 8631672, o también puede solicitar su cita por nuestra página web, 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 en nuestra página web, www.comfamiliarhuila.com opción salud – IPS Comfamiliar – citas en línea informándonos que cita necesita, profesional, horario, IPS y su número de contacto telefónico.

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.



AURA MARIA MENDEZ GOMEZ
Jefe de Departamento

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