

Neiva, Abril 27 de 2022

RADICADO:  
2022CS005063-1  
FECHA: 2022-04-27

2022PQR00004613

Señor(a):  
ANONIMO  
Neiva / Huila

**Asunto:** RESPUESTA A SU PQR202200004613

Cordial Saludo

Por medio de la presente, me permito dar respuesta al reclamo presentado de manera anónima el día 12 de Abril de 2022, de manera física en la IPS Comfamiliar Sede San Jorge en el cual manifiesta inconformidad en la asignación de citas refiriendo: “LLEGO A LAS 9:30 AM DE DIA 12-04-2022 EN DONDE LLEGO Y PIDO CITA DE ODONTOLOGIA Y ME ENVIA PARA LA CARMEN EMILIA HOSPINA DE ALLA ME REGRESAN PARA ACA OTRAVEZ EN DONDE ME DICEN QUE NO ME PUEDEN ATENDER POR URGENCIAS QUE PORQUE NO HAY SITAS PARA URGENCIA QUE PORQUE SI QUIERO ME ASIGNA UNA PARA ENTRE OCHO DIAS ME PARECE UNA FLATA DE RESPETO CUANDO UNO PAGA SALUD Y ES ATENDIDO PORFAVOR TENGAN MAS CONTROL CON ESTO QUE SI UNO NO NESECITA UNA SITA SE LA DEN CUANDO UNO LA NESECITE GRACIAS POR SU ATENCION RECIBIDA.”.

Por medio de la presente acusamos recibo de su PQR radicado, en el que manifestó su inconformidad con la asignación de consulta de urgencia odontologica. Una vez recibida la petición, revisadas nuestras bases de datos, soportes pertinentes y reunimos con el área encargada, nos permitimos informar:

1. La IPS COMFAMILIAR oferta servicios de consulta externa ambulatoria, el acceso al servicio de odontología se debe hacer mediante cita programada, que se puede solicitar al call center.
2. COMFAMILIAR EPS tiene contratado la atención de urgencias con la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, entidad que oferta el servicio de urgencias las 24 horas del día. Respecto de la oportunidad de la atención me permito informar que actualmente nuestros tiempos promedios de atención están dentro lo establecido por la normatividad vigente: Sede San Jorge – 1,85 días y Sede Centro – 2,48 días para la asignación de citas y no a 8 días como lo refiere. Presentamos disculpas por los inconvenientes que generaron su insatisfacción.

Recuerde que tenemos los siguientes canales de comunicación habilitados para la solicitud de consultas la línea telefónica del Call Center 8631672, 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 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.

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