

Neiva, Mayo 20 de 2022

RADICADO:  
2022CS005993-1  
FECHA: 2022-05-20

2022PQR00005851

Señor(a):  
ANONIMO  
Neiva / Huila

**Asunto:** RESPUESTA A SU PQR202200005851

Cordial Saludo

Por medio de la presente, me permito dar respuesta al reclamo presentado por usted el día 13 de Mayo de 2022, de manera física en la IPS Comfamiliar Sede San Jorge en el cual manifiesta inconformidad en la asignación de citas refiriendo: “BUENOS DIAS CON TODO RESPETO ME DIRIJO A USTEDES PARA EXPONER MI QUEJA QUE SERVICIO TAN MALO, TAN ABSOLUTA FALTA MAS PROFESIONALISMO Y ENTREGA EN EL PERSONAL DE LA SALUD. COMO ES POSIBLE QUE PARA UN EXAMEN DE SANGRE, SEA ESE TRAMITE MAS DE 3 HORAS ESTE ES EL PEOR SISTEMA DE SALUD COMFAMILIAR ES LO PEOR. SON UNAS PECUECAS MALO MALO. ”.

Por medio de la presente acusamos recibo de su PQR radicado, en el que manifestó su reclamo con la atención en el servicio de laboratorio clínico. 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.

Una vez recibida su petición, revisadas nuestras bases de datos soportes pertinentes y reunimos con el personal de laboratorio clínico nos permitimos informar:

Realizamos visita de campo evidenciando que durante el proceso de toma de muestras de laboratorio clínico el usuario debe desplazarse de la sala de facturación a la sala de ingreso y luego esperar el llamado lo que no solo retrasa el proceso de atención si no que altera el orden de asignación de fichas y atención de pacientes.

1. A partir de la tercera semana de mayo el proceso de facturación e ingreso al sistema del laboratorio clínico se realiza en la misma sala de espera evitando el desplazamiento de los usuarios.
2. Se asignarán dos auxiliares de laboratorio clínico para la toma de muestras a los pacientes prioritarios.
3. Se asignará otra auxiliar para el ingreso de los pacientes al software del laboratorio clínico.

Lo anterior con el fin de mejorar la oportunidad en la atención del laboratorio clínico e incrementar la satisfacción de los usuarios disminuyendo los tiempos de espera.

Ofrecemos sinceras disculpas por los inconvenientes presentados. Agradecemos la utilización que ha dado al buzón de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones para nosotros es importante conocer sus aportes respecto a los diferentes servicios y al personal que interviene en la prestación de los mismos, ya que nos permite mejorar y superar las expectativas de cada uno de nuestros usuarios.

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: Alis Daiana Chala Guilombo  
Revisó: Catalina Andrea Cera Perez