

Neiva, Agosto 25 de 2022

RADICADO:
2022CS009250-1
FECHA: 2022-08-25

2022PQR00008485

Señor(a):
ANONIMO
Neiva / Huila

Asunto: RESPUESTA A SU PQR202200008485

Cordial Saludo

Por medio de la presente, me permito dar respuesta al reclamo presentado por usted el día 05 de Agosto de 2022, de manera física en la IPS Comfamiliar Sede San Jorge en el cual manifiesta inconformidad en la asignación de citas refiriendo: "EL 27 DE JULIO 2022 ME ACERCO AL AREA DE FACTURACION PARA PEDIR UNA CITA CON MEDICO INTERNISTA PARA MI MADRE. AMPARO RUIZ CC 26444100 CON ENFERMEDAD CRONICA Y LA NIÑA DE FACTURACION UNA MORENA DELGADA, ME DA LA CITA PARA EL 5/08/2022, LLEGO CON MI MADRE Y LA CITA NO APARECE, PERDI LA VENIDA A LA EPS MUY IRRESPONSABLE TIENEN GENTE MEDIOCRE EN ESTA OFICINA. AREA DE FACTURACION. ".

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 informarle que procedimos a comunicarnos con la jefe encargada y nos retroalimenta:

Agradecemos que haya manifestado su inconformidad a través de este medio, esto nos permite mejorar la calidad de nuestro servicio.

Atendiendo a su queja, se valida el caso y se observa que no existía registro de citas asignadas para el día 5 de agosto en el sistema, sin embargo, se realiza la gestión pertinente para garantizar la prestación del servicio para el día 9 de agosto con la Dr Yanet Jimenez a las 10:11 am la cual asistió, sin novedad.

Entendemos su inconformidad y nos disculpamos por la situación presentada, de antemano nuestro compromiso será realizar la respectiva verificación de las solicitudes de los usuarios previo al momento de suministrar información.

Por otra parte, le 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, 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.

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: Alis Daiana Chala Guilombo