

Neiva, Septiembre 13 de 2022

RADICADO:
2022CS010049-1
FECHA: 2022-09-13

2022PQR00009052

Señor(a):
ANONIMO
Neiva / Huila

Asunto: RESPUESTA A SU PQR202200009052

Cordial Saludo

Por medio de la presente, me permito dar respuesta al reclamo presentado por usted el día 03 de diciembre de 2022, de manera física en la IPS Comfamiliar Sede San Jorge en el cual manifiesta inconformidad en la asignación de citas refiriendo: “Señores Comfamiliar Neiva ASUNTO: Mejorar atención al usuario Para que tenga en cuenta en colocar una persona que tenga conocimiento y facilidad para guiar cuando llega a cita IPS. ORIENTADOR que comunica cuando uno pregunta algo que tenga conocimiento.”.

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 directamente con la Jefe y nos retroalimenta:

Atendiendo a su inconformidad, solicitamos disculpas por la situación presentada, de igual manera agradecemos que exponga su molestia ya que esto nos permite mejorar nuestros servicios, por tal razón nos comprometemos en instruir a nuestro personal para que de esta manera pueda prestar un servicio eficiente.

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
Revisó: Aura Maria Mendez Gomez