



Bogotá D.C, 05 de Diciembre 2023.

ANONIMO

Ciudad.

Asunto: Respuesta A Requerimiento QDATA N° 54416.

Reciba un cordial saludo.

La Unión Temporal Servisalud San José le agradece la oportunidad que nos brinda de conocer la circunstancia que en este momento le ha llevado a contactarnos, lo que nos permite trabajar permanente en búsqueda de mecanismos para identificar acciones de mejora que conlleven a fortalecer nuestro servicio.

Una vez recibido su requerimiento, desde el área de Gestión de PQRS fue trasladada a la coordinación encargada quienes posterior a la verificación de nuestro sistema de información y al seguimiento puntual al caso informan que, Para Servisalud QCL es importante brindar una atención oportuna y con calidad a nuestros usuarios en todos los mecanismos de contacto que disponemos para ellos.

Por lo tanto, hemos enfocado nuestras campañas educativas en servicio humanizado y actividades de sensibilización que permitan seguir reforzando y proyectando servicio con calidad y oportunidad a nuestros afiliados; es así como desde el área de gestión de la experiencia se están desarrollando trabajos de campo y acercamiento con los funcionarios de líneas de frente y orientadores de las diferentes sedes a fin de realizar intervenciones que posibiliten cumplimiento de nuestras políticas de atención al usuario dando relevancia a atributos de servicio como escucha activa, vocación de servicio, buen trato, empatía y atención prioritaria y diferencial según sea el caso.

De acuerdo con lo anterior, se procede a realizar retroalimentación general a todos los orientadores, indicándoles la importancia de proporcionar a nuestros afiliados y sus familias una atención oportuna con calidad, comunicación asertiva y servicio humanizado.

No obstante, lamentamos las molestias generadas por la situación descrita y agradecemos el alcance permitido a través de su solicitud, lo cual contribuye para el desarrollo de un plan de mejora continua que nos permita lograr que la prestación del servicio sea de manera eficaz y satisfactoria

Reiteramos nuestro compromiso de contribuir a su bienestar. Le recordamos que todos nuestros procesos se encuentran orientados a la prestación de servicios con calidad y calidez para todos los usuarios.





Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva queja o petición, se pueda elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea esta la Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, como autoridad máxima en materia de inspección, vigilancia y control.

Cordialmente,

CATALINA ROMERO
Analista-Gestión PQRS
Unión Temporal Servisalud San José.

