



Bogotá D.C, 29 de Enero 2024.

ANONIMO

Ciudad.

Asunto: Respuesta A Requerimiento QDATA N° 56450

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.

El área de PQR ha recibido su requerimiento referente a la demora de la atención médica. Dicha solicitud ha sido trasladada a las coordinaciones encargadas, quienes posterior a la verificación de nuestro sistema de información y al seguimiento puntual al caso queremos ofrecer disculpas por las demoras presentadas y comprendemos en su totalidad la inconformidad causada por la situación presenciada.

Se realiza retroalimentación a los profesionales respecto al cumplimiento del horario, con la finalidad de mejorar habilidades de nuestros funcionarios en cuanto a la atención prioritaria, oportuna y diferencial según sea el caso y trabajar en la optimización de los tiempos de atención para evitar situaciones prolongadas como la que ha experimentado.

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.

Unión Temporal Servisalud San José

www.servisalud.com.co