



**Bogotá D.C, 27 de Febrero 2024.**

**ANONIMO**

Ciudad.

**Asunto: Respuesta A Requerimiento QDATA N°57567**

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 prestación de servicios de salud, el cual, fue trasladado a las coordinaciones encargadas, quienes posterior a la verificación de nuestro sistema de información y al seguimiento puntual al caso informaron 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 colaboradores involucrados en el proceso de atención el línea de frente, indicándoles la importancia de proporcionar a nuestros afiliados y sus familias una atención oportuna con calidad, comunicación asertiva y servicio humanizado, con la finalidad de mejorar en nuestros funcionarios habilidades como la atención prioritaria, oportuna y diferencial según sea el caso.

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.

