



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-6564

Bogotá D.C.
Julio 13 de 2018

Señora
EDNA CONSTANZA GARCÍA MANRIQUE
Sin Datos Administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 9 de junio de 2018, en la cual nos dio a conocer su inconformidad con la atención del call center para la programación de las citas.

En atención a su comunicado y siguiendo el conducto regular la queja se presentó al coordinador de consulta externa informando lo siguiente:

La línea telefónica del call center, se encuentra priorizada según la demanda de usuarios de tal manera que las EPS que más volumen de pacientes manejan cuentan con más agentes. Actualmente, para Servisalud se cuenta con un agente exclusivo y el tiempo de respuesta de las llamadas se encuentra en 2 minutos, sin embargo, en algunos momentos la capacidad instalada se ve superada por algunos picos que se evidencian en el volumen de llamadas entrantes, lo que genera retrasos en la atención a nuestros usuarios, por lo que se están tomando las medidas necesarias para garantizar la atención oportuna a nuestros usuarios.

Es preciso aclarar, que el sistema que se maneja actualmente en el call center del hospital, no permite que los agentes cuelguen las llamadas, ya que este proceso se realiza de manera automática utilizando la tecnología dispuesta, el único botón que los funcionarios tienen habilitado es para contestar las llamadas entrantes. No obstante, se realizará revisión del sistema para tomar las medidas correctivas necesarias de ser requeridas.

Lamentamos que la situación expuesta en su queja haya impactado en sus expectativas de atención y agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

Luisa Fernanda Alvis Sánchez
Auxiliar oficina de atención al paciente y la familia

Laura Carolina Esguerra Márquez EJ.
Auditora Oficina de Atención al Paciente y la familia

"PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrán elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad". C.E.049/2008

MANOS CÁLIDAS Y CONFIABLES

Entrada Principal: Carrera 52 No. 67A -71 • Urgencias: Carrera 53 N. 67A-18
Central de Citas: 208 8338 • PBX: (+571)4377540
Bogotá D.C., Colombia.

www.hospitalinfantildesanjose.org.co