



1200

Señora
MARIA DE LOS ANGELES MENJURA LEON
Carrera 14ª Este No 84 . 50 Sur
TEL. 3679228

REF: RESPUESTA QUEJA 1659. PUBLICADA EN LE ÁREA DE CONSULTA EXTERNA

En nombre del Hospital la Victoria,+Institución Amiga de la mujer gestante y el niño+ agradecemos su valioso comentario puesto que ello nos permite el mejoramiento en la calidad de los servicios, para lo cual estamos emprendiendo acciones encaminadas a fortalecer la atención de nuestros usuarios.

En atención a su solicitud le informo, que el fortalecimiento a la central de citas telefónicas se creo para evitar las incomodas filas y las madrugadas tanto para la población preferencial entre la que se encuentra la tercera edad y las mujeres en gestación por lo tanto este servicio va de 6 AM hasta las 4:30 PM en jornada continua, contando con tres líneas telefónicas, las cuales son atendidas de manera independiente por un funcionario de atención al usuario , teniendo en cuenta que es una central telefónica que debe cubrir la totalidad de los usuarios que desean acceder a los servicios del Hospital, las líneas permanecen congestionadas , no queriendo con ello decir que no es posible la comunicación.

Por otra parte para su conocimiento, le clarificamos que una vez salga de la consulta debe dirigirse de inmediato al modulo 8 para que le sea asignado de manera personal la consulta correspondiente al mes siguiente.

Agradecemos sus valiosos comentarios, como oportunidad de mejoramiento a fin de demostrar mayor efectividad en la prestación del servicio.

Cordialmente,

DR. MAURICIO MOLINA ACHURY
Jefe Oficina Asesora de Planeación.
Proyectó: DISNEY SANCHEZ ALVARADO
APOYO ADMINISTRATIVO.