



1200

Señora:  
MIRIAM ZAMORA CAMACHO  
Calle 49D Sur Nº 5c-24 Sur  
5687605

REF: RESPUESTA QUEJA 1533

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.

Con referencia a la queja interpuesta por usted, le informamos que se realizaron las verificaciones respectivas, detectando que el volumen de usuarios que facturan, aumenta de modo considerable en algunos días de la semana, esto tal vez debido a que en estos días se realizan actividades específicas que congestionan el servicio. Sin embargo el servicio de Consulta Externa cuenta con cuatro (4) cajas habilitadas para facturar, así como dos ventanillas que cumplen con la funciones de asignación de citas de control y orientación a los usuarios, además existe la presencia de funcionarios de Atención al Usuario que hacen las veces de filtros en las filas, los cuales organizan y dan prioridad a los pacientes que comprenden el grupo de población especial, tal es el caso de la tercera edad, discapacitados y mujeres en estado de embarazo. Sin embargo estaremos atentos a sus recomendaciones, para evaluar y tomar medidas respectivas en busca de mejorar cada vez más los procesos establecidos al interior de la institución.

Lamentamos que se de esta inconformidad, ya que, dentro de las funciones y compromisos que tenemos en la institución esta el brindar un servicio integral con **Calidad, Calidez y Eficiencia**, es u por esto que expresamos nuestros agradecimientos, porque personas como usted nos manifiestan sus sugerencias, las cuales nos contribuyen al mejoramiento institucional en pro de tomar medidas correctivas que nos ayuden.

Cordialmente,

**DR. MAURICIO MOLINA ACHURY**  
**Jefe Oficina Asesora de Planeación.**

Proyectó: SANDRA MARCELA RODRIGUEZ S.  
PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL.