



QUILLA-22-090157

Barranquilla, 5 de mayo de 2022

Señor(a):  
**ANÓNIMO**  
Email: No registra

**Asunto:** Respuesta Queja Registro **EXT-QUILLA-22-074685** por presunta inoportunidad en la asignación de citas por parte del prestador de salud **PROMOTORES DE LA SALUD DE LA COSTA S.A.S. - PROMOCOSTA S.A.S.**

Cordial saludo:

La Oficina Garantía de la Calidad, adscrita a la Secretaría Distrital de Salud de Barranquilla, en atención a su queja identificada con el registro del asunto, a través de la cual manifiesta su inconformidad por la presunta inoportunidad en la asignación de citas y expone lo siguiente:

*“dr umberto mendoza. los usuarios de la ips promocosta estamos siendo afectados con la pesima e indolente atencion para citas medicas.ya q nos vemos sometidos al paseo d la muerte al bloquearnos el acceso a la atencion medica d ninguna clase por ej hay 2 tel primero lo cojen y al minuto lo cuelgan.es como un juego saboteo falta d respeto con los usuarios causando un evidente perjuicio.yo tengo cita con especialista y se me vence la orden medica en estos dias.vemos como campea el desorden tranquilamente sin q la autoridad respete y haga respetar los derechos ciudadanos.asi q señor mendoza haga algo para corregir esta irregularidad q nos pone a mendigar un servicio irresponsablemente como si fuera regalado.con todo respeto vaya o delegue sus funcionarios a verificar lo antes dicho amen.”*

En relación a lo anterior, esta Oficina se permite comunicarle que una vez revisados los motivos y el contenido de su queja, se comisionó a un grupo de profesionales adscritos a esta Oficina con el fin de revisar y/o verificar los motivos de su solicitud, para lo cual se ordenó realizar una visita de Inspección, Vigilancia y Control en las dependencias del prestador involucrado.

Como resultado de la visita de Inspección, Vigilancia y Control realizada al citado prestador, se evidenció que no existen méritos para ordenar la apertura de una investigación administrativa, en contra del prestador de servicios de salud **PROMOTORES DE LA SALUD DE LA COSTA S.A.S. - PROMOCOSTA S.A.S.**, en razón a que se constató la accesibilidad, oportunidad y secuencialidad en la atención en salud de los usuarios, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 2.5.1.2.1 del Decreto 780 de 2016. Lo anterior con base en la revisión de los informes de indicadores de oportunidad en la atención, en el registro de oportunidad de citas, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico 2 de la **Resolución 0256 de 2016**; el prestador reporta oportunidad de citas de medicina especializada a 6 días promedio. Igualmente para la asignación citas el prestador cuenta con un Contact Center N° 3859733 en la que tiene 42 agentes para atender las solicitudes de citas; además cuenta con asignación de citas de manera presencial con 3 agentes. Como punto de mejora se sugirió al prestador buscar estrategias de divulgación de los horarios y



NIT 890.102.018-1

líneas de atención para la asignación de citas.

Finalmente deseamos manifestarle, que la Secretaría Distrital de Salud de Barranquilla, orienta sus acciones en la mejora continua, para que sus vigilados brinden una óptima atención en salud a los usuarios.

En los términos anteriores damos respuesta a su queja.

Atentamente,

**STEPHANIE ARAUJO BLANCO**  
JEFE OFICINA GARANTÍA DE LA CALIDAD  
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BARRANQUILLA

Proyectó: Asesor Externo Jorge Barrero