



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
SUR OCCIDENTE ESE



\*20202510268541\*

Bogotá D.C., 12-03-2020

Señora:  
ALEJANDRA ARENAS  
Publicar en Cartelera  
Fijación: 20/03/2020  
Desfijación: 27/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI  
Unidad de Servicios de Salud Carbonell

Asunto: Respuesta Cliente Interno N° 268

Reciba un Cordial Saludo. En respuesta a su requerimiento relacionado con los mensajes que les llega a los usuarios recordando la supuesta hora de la cita y que en ocasiones no es la misma que el paciente tiene asignada generando molestias en los usuarios y que se tornen agresivos, se le informa que el Buzón de Sugerencias es un mecanismo de escucha para los usuarios y no para los colaboradores a excepción que se identifique que el usuario se torna agresivo, para ello se debe registrar los datos del usuario con el fin que se realicen los tramites respectivos frente al tema, con respecto a su solicitud es importante que se maneje con la lider de la Unidad quien tomara las medidas correspondientes.

Sobre el caso particular, mediante el radicado 20202570100652 del Sistema de Gestión Documental Orfeo, se reportó el caso al área que realiza el enlace con el Call Center, para revisar la situación expuesta por usted.

Cordialmente,

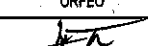
  
MIRELLA PEÑA ROJAS

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano  
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

Supersalud 

Si Usted no está de acuerdo con la respuesta que le brindamos, puede comunicarse con la Superintendencia Nacional de Salud PBX (57-1) 4817000

Los abajo firmantes declaramos que hemos proyectado y revisado este documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales por lo tanto lo presentamos para la firma.

Aprobación	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Proyectado por:	Sandra Milena Forero Romero	Auxiliar Área Salud	ORFEO	12/03/2020
Transcrito por:	Sandra Milena Forero Romero	Auxiliar Área Salud	ORFEO	12/03/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		12/03/2020

Calle 9 No. 39-46  
Commutador: 7560505  
Ext: 1008  
www.subredsuroccidente.gov.co

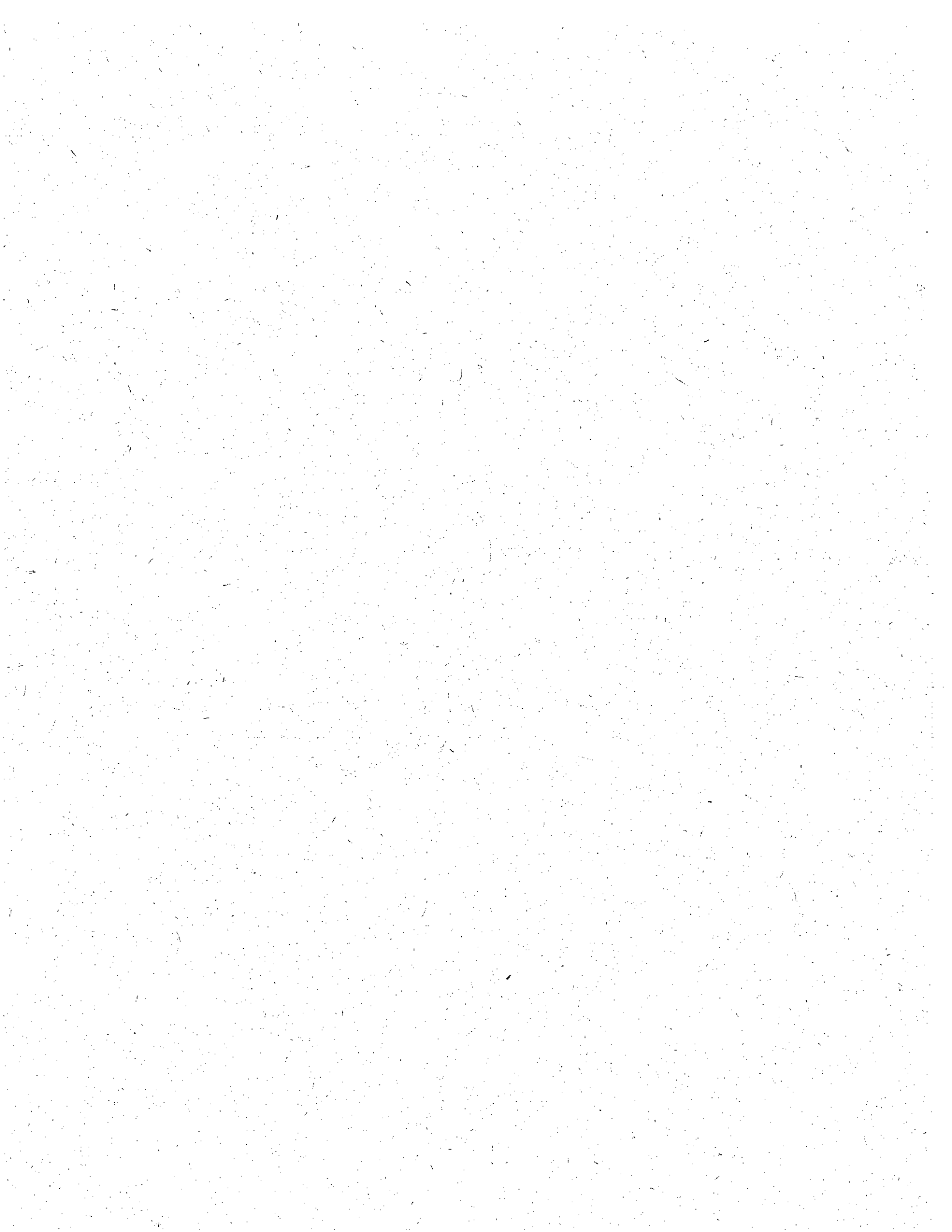
Código Postal: 111611



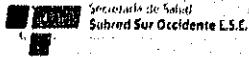
USS Pablo VI Base  
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



cliente interno



### GESTION DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS

Versión: 2  
Fecha de aprobación: 20/11/2018  
Código: 03-01-FO-0011



1- Fecha de recepción:

2- Fecha de respuesta:

3- N° del comentario:

CARBONEL

4- Unidad de Atención / Área:

5- Nombre del Colaborador Involucrado:

Alexandra Arenas

6- Nombre del Líder:

cliente interno  
con 268

7- Tipo de comentario (Marque con una x en la casilla que corresponda)

Queja  Reclamo  Sugerencia  Consulta  Derecho de Petición de interés Particular  Derecho de Petición de interés General  Solicitud de información

8- Investigación del suceso desde la sede (Análisis de la situación por el colaborador involucrado - Análisis de áreas relacionadas con el incidente)

Por medio de la presente notifico que de forma repetitiva a los usuarios les llega un mensaje de texto recordando la supuestamente la hora de la cita, aclaro que la hora que llega no es la misma que el paciente tiene asignada en la agenda del profesional. Generando inconformidad en los pacientes, se enfadan, son irrespetuosas, con el profesional. En varias oportunidades me han indicado que debo reponer paciente que no asisten, para la producción, lo cual se realiza en aquellos casos que son posible.  
Solicito apoyo en este proceso ya que como profesional genera atraso en la agenda, riesgo al exponerme a un paciente agresiva situación ya se a informado en reiteradas veces.

9- Análisis del líder

25 FEB 2020	
Recibe: <u>Sandra Forero</u> USS Pablo VI	

