



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SALUD

Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur Occidente E.S.E



\*20202510247501\*

Bogotá D.C., 04-02-2020

Señores

PAPS 35 CUNDINAMARCA

Publicar en cartelera

Fijación: 05/02/2020

Des fijación: 12/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur

PAPS 35 CUNDINAMARCA

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a Cliente interno 45

Reciba un Cordial saludo.

En respuesta a su requerimiento relacionado con el paciente RICARDO CASTAÑEDA PEREZ identificado con CC 19406342. Me permito informar que desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano objetamos el comportamiento del usuario anteriormente mencionado. Es claro que la labor realizada por el personal de salud debe estar regida por una adecuada interacción con todos los ciudadanos, sin embargo también es necesario tener en cuenta que esto debe ser recíproco por parte de nuestros usuarios, es decir que también se brinde un trato digno a los colaboradores con el fin de mantener un ambiente de armonía y respeto.

Conforme a lo anterior, mediante el presente comunicado no solo le damos alcance a su manifestación, sino que también remitimos copia de la misma a CAPITAL SALUD EPS en dos (2) folios y a su vez manifestarle la importancia de que sus afiliados hagan efectivo acatamiento de sus Derechos y Deberes, con el fin de generar ambientes libres de hostilidad, siempre buscando la conciliación en situaciones donde se presenten inconformidad, teniendo en cuenta que nuestro objeto es brindar bienestar y mejoramiento a la calidad de vida y de la salud de nuestra población. Por lo tanto esperamos se realicen las acciones pertinentes y correspondientes frente a este caso.

Calle 9#39-46

Código postal 110851

Tel.: 7560505

[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)

Info: 195



•USS Pablo VI  
•USS Fontibón



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SALUD

Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur Occidente E.S.E

Adicionalmente, los comités de convivencia y conciliación de las asociaciones de usuarios de la Subred adelantaran un ejercicio de sensibilización al usuario de la importancia de cumplir con el deber de respetar al personal de salud y a la comunidad usuaria de los servicios.

Continuamos atentos a cualquier solicitud que se encuentre dentro de nuestras competencias en el marco de la responsabilidad social con la cual nos hemos comprometido. Recuerde que cualquier inquietud adicional puede comunicarse con la Defensora del Ciudadano MIRELLA PEÑA ROJAS al Tel 2013120, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm

Cordialmente,



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

**MIRELLA PEÑA ROJAS**

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

CON COPIA CAPITAL SALUD EPS KRA 30 N. 45ª-52

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:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por ORFEO	20/01/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por ORFEO	20/01/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		04/02/2020

*"Respetada ciudadana - ciudadano. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar su Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, amablemente lo invita a que una vez reciba respuesta a su petición, nos dé su opinión y sugerencias contestando la ENCUESTA VIRTUAL que hemos dispuesto en el link <http://bit.ly/2uo0DyP>. Para contestar la encuesta, debe digitar como contraseña el número que le asignaron a su petición. Sus comentarios nos comprometen a mejorar, no le tardará más de 4 minutos el responderla. MUCHAS GRACIAS".*

Calle 9#39-46  
Código postal 110851  
Tel.: 7560505  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)  
Info: 195



•USS Pablo VI  
•USS Fontibón



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

**SALUD**  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur Occidente ESE

Adicionalmente, los comités de convivencia y conciliación de las asociaciones de usuarios de la Subred adelantaran un ejercicio de sensibilización al usuario de la importancia de cumplir con el deber de respetar al personal de salud y a la comunidad usuaria de los servicios.

Continuamos atentos a cualquier solicitud que se encuentre dentro de nuestras competencias en el marco de la responsabilidad social con la cual nos hemos comprometido. Recuerde que cualquier inquietud adicional puede comunicarse con la Defensora del Ciudadano MIRELLA PEÑA ROJAS al Tel 2013120, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm

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

CON COPIA CAPITAL SALUD EPS KRA 30 N. 45ª-52

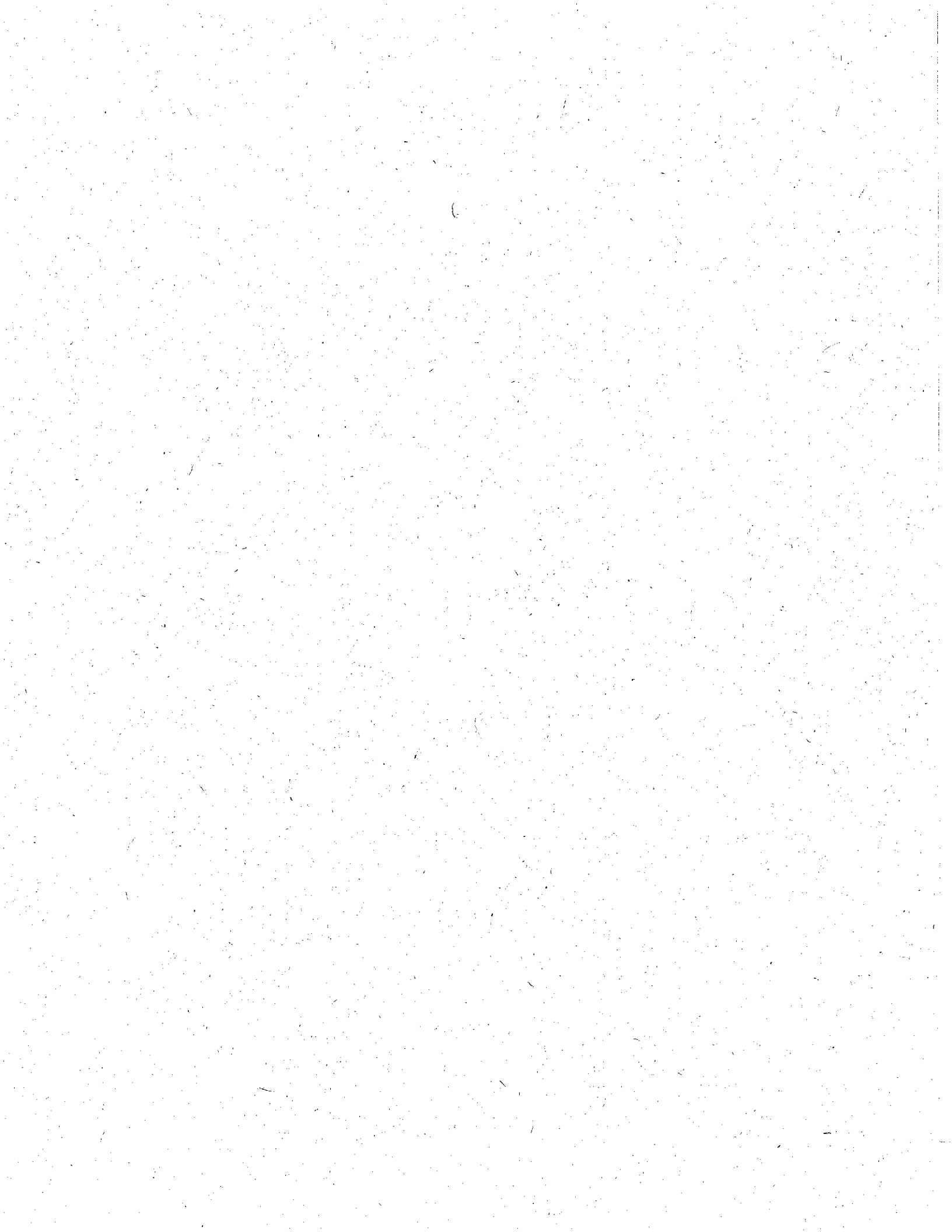
Los abajo firmantes declaramos que hemos proyectado y revisado este documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales por lo tanto lo presentamos para la firma.				
Aprobación	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Proyectado por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por ORFEO	20/01/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por ORFEO	20/01/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		04/02/2020

*"Respetada ciudadana - ciudadano. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar su Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, amablemente lo invita a que una vez reciba respuesta a su petición, nos dé su opinión y sugerencias contestando la ENCUESTA VIRTUAL que hemos dispuesto en el link <http://bit.ly/2ucoDyP>. Para contestar la encuesta, debe digitar como contraseña el número que le asignaron a su petición. Sus comentarios nos comprometen a mejorar, no le tardará más de 4 minutos el responderla. MUCHAS GRACIAS".*

Calle 9#39-46  
Código postal 110851  
Tel.: 7560505  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)  
Info: 195



•USS Pablo VI  
•USS Fontibón



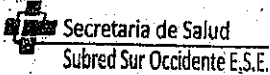
Cliente Interno

	<b>REGISTRO DERECHO DE PETICION</b>	Versión: 3 Fecha de Aprobación: 20/11/2018 Código: 03-01-FD-0003	
---	-------------------------------------	--	---

Señor usuario(a) de acuerdo a la Normatividad vigente, queremos informarle que mediante este canal usted puede interponer derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias por actos de corrupción, sugerencias y felicitaciones, las cuales serán tramitadas por la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano dentro de los tiempos estipulados por Ley. Si su situación amerita una respuesta inmediata, le sugerimos respetuosamente acercarse a la Oficina de Servicio al Ciudadano de la sede que se encuentra presta a atender sus observaciones y orientarle. De igual manera lo invitamos a dejar todos sus datos completos y con letra legible en su comentario, si desea que le llegue la respuesta a su dirección de correspondencia y/o correo electrónico, o puede interponerla de forma Anónima.

DÍA MES AÑO  
**FECHA DEL COMENTARIO** 10 | 01 | 2020

Unidad/Sede: USS Condinamarca  
 Consecutivo Interno: 45  
 Consecutivo Orfeo: \_\_\_\_\_  
 Consecutivo SDQS: \_\_\_\_\_

  
 Recibe: [Signature]

Espacio Exclusivo para la Entidad Espacio Exclusivo para el Sello de Recepción de la Entidad

<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b> TELÉFONO BUZÓN PERSONALMENTE <input checked="" type="checkbox"/>	<b>PARA DARLE UNA RESPUESTA OPORTUNA POR FAVOR DILIGENCIE SUS DATOS</b> NOMBRE: <u>Colaboradores de la unidad</u> DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ DIRECCIÓN: _____ BARRIO: _____ TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____ EPS: _____
<b>Tipo de comentario Exclusivo Unidad de Servicios</b> Sugerencia <input type="checkbox"/> Solicitudes de información <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Derecho de petición de interés particular <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Derecho de petición de interés general <input type="checkbox"/> Felicitación <input type="checkbox"/> Consulta <input type="checkbox"/> Copia <input type="checkbox"/> Denuncia por corrupción <input type="checkbox"/>	

**TIPO DE POBLACION**

ADULTO MAYOR	<input checked="" type="checkbox"/>	GESTANTE	<input type="checkbox"/>	PERSONA CON DISCAPACIDAD	<input type="checkbox"/>	NINGUNO	<input type="checkbox"/>
HABITANTE DE CALLE	<input type="checkbox"/>	MEJOR DE 5 AÑOS	<input type="checkbox"/>	LGTBI	<input type="checkbox"/>	OTRO CUAL:	<input type="checkbox"/>

**COMO PREFIERE RECIBIR LA RESPUESTA A SU COMENTARIO**

POR CORREO ELECTRÓNICO	<input type="checkbox"/>	POR CORRESPONDENCIA	<input type="checkbox"/>
------------------------	--------------------------	---------------------	--------------------------

ESCRIBA SU EXPERIENCIA: (La situación positiva o negativa que se le presento)

El señor Ricardo Costaneda Perea CC 19406342  
 paciente que ingresa a la unidad de la USS  
 Condinamarca a cumplir cita programada con  
 la día Martha a los 9:00 AM. Presenta  
 alteraciones de conducta, insultando al  
 personal de salud, incitando a los demás  
 pacientes que están en la sala a que se  
 quejen. Refiriéndose en malos términos hacia  
 la dta.  
 Necesitamos por favor nos colabore con la  
 actitud del paciente,  
 Colaboradores de la unidad USS Condinamarca

