



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
SUR OCCIDENTE ESE



\*20202510257901\*

Bogotá D.C., 25-02-2020

Señor:

ANONIMO

PUBLICAR EN CARTELERA

FIJACION: 26/02/2020

DES FIJACION: 03/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI

CAPS Porvenir

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja N° 136 BTE 272422020

Respetado Señor USUARIO:

Reciba un Cordial saludo. En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente venimos trabajando por la mejora continua de la prestación de nuestros servicios de salud, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas. Es por ello que para nosotros es de gran importancia conocer su percepción de la atención recibida, lo cual contribuye al fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, y nos da la posibilidad de implementar acciones de mejoramiento.

En respuesta a su requerimiento mediante el cual manifestó inconformidad por el trato recibido por parte de las colaboradoras del servicio de Enfermería del CAPS Porvenir, se realiza seguimiento al proceso de atención en la sede Porvenir frente al proceso de atención de toma de tensión arterial evidenciando que dicho procedimiento se realiza de manera intercalada con usuarios de vacunación, dado lo anterior los pacientes deben esperar el turno para ser atendidos además de estar sentados en reposo de 15 a 20 minutos para poder realizar la toma y no se vea alterado en resultado, adicionalmente las funcionarias deben hacer uso del teléfono para realizar seguimiento a programas y asignar citas en aras del dar cumplimiento al mismo.

Sin embargo se realiza retroalimentación a las colaboradoras sobre trato humanizado y atención oportuna, por tanto agradecemos su comentario dado a que es usado para establecer acciones de mejora.

Calle 9 No. 39-46  
Conmutador: 7560505  
Ext: 1008  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)

Código Postal: 111611



USS Pablo VI Rosa  
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



De igual manera le informamos que contamos con un programa de Humanización dentro del cual nuestros colaboradores deben brindar un trato humanizado y una atención de calidad y con calidez, también le podemos informar que a las colaboradoras se les socializo comentario y asistirán a taller de Humanización de acuerdo al cronograma, de antemano agradecemos sus comentarios los cuales serán base para hacer un proceso de mejora continua.

Ofrecemos disculpas por el inconveniente presentado, el interés de la Subred Sur Occidente es brindar servicios con calidad, calidez y un trato humanizado hacia nuestros usuarios.

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



Si Usted no está de acuerdo con la respuesta que le brindamos, puede comunicarse con la Superintendencia Nacional de Salud  
PBX (67-1) 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:	Norida Segura Cuellar	Líder - Dirección Ambulatorios	ORFEO	24/02/2020
Transcrito por:	Sandra Milena Forero Romero	Auxiliar Área Salud - Servicio al Ciudadano	ORFEO	24/02/2020
Revisado por:	Mt. Fide Morales	Trabajadora Social Servicio al Ciudadano		25/02/2020

**"Respetado Ciudadano - Ciudadana. La Secretaria Distrital de Salud con el propósito de mejorar la atención ciudadana, amablemente lo invita a darnos su opinión y sugerencias en la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SDQS-SDS que hemos dispuesto para usted en el link <http://fapp.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=52866&lang=es> o acceder a la página [www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co) - link de Contáctenos o Servicio al Ciudadano - ir a enlace Encuesta de Satisfacción SDQS. Sus comentarios nos comprometen a mejorar. MUCHAS GRACIAS".**

Y algunos de los derechos y deberes con los que cuenta en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente son:

**DERECHOS**

- ✓ **A CONOCER** el portafolio de servicios y los costos derivados de la atención obtenida.
- ✓ **A ELEGIR** si deseo o no, recibir el tratamiento y/o procedimiento ordenado por el profesional de la salud.
- ✓ **A RECIBIR** una atención segura, integral, oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad.

**DEBERES**

- ✓ **A INFORMAR** Si acepto o rechazo el tratamiento y/o procedimiento de salud ordenado por el profesional.
- ✓ **A CUMPLIR** Con el tratamiento y recomendaciones ordenadas por el equipo de salud.

