



\*20202510264901\*

Bogotá D.C., 05-03-2020

Señora

MARIA ORTEGA

Publicar en cartelera

Fijación: 06/03/2020

Des fijación: 13/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur

PAPS VISION COLOMBIA

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja N° 176 SDQS 378162020

Respetada usuaria:

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, donde hace referencia al personal de la oficina de servicio al ciudadano de la Unidad de PAPS ARGELIA.

Al respecto, la líder de la oficina de servicio al ciudadano, agradece las observaciones que realiza, pues a través de ellas conoce las situaciones que se presentan en la unidad, y la labor que desempeña el talento humano en cada una de las unidades de atención.

Por otra parte, le informa que habló con la persona involucrada, quien refiere desconocer las causas que la llevaron a tener la percepción negativa del servicio. Por tanto, para ampliar la versión de los hechos, quiso comunicarse con Ud. pero en la manifestación no hay registro de números de teléfono.



Sin embargo, es importante comunicarle que la Subred Sur Occidente cuenta con el área de humanización, donde se ofrece un espacio de escucha a la persona involucrada, y se sensibiliza frente a la importancia de brindar un trato humanizado a los usuarios y sus familias.

Por último, ofrece disculpas por la incomodidad que le haya generado dicha situación, y esta convencida de trabajar día a día, para fortalecer las competencias y habilidades del talento humano, y así mejorar la comunicación y las relaciones en doble vía colaborador- usuario.

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,

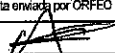


**MIRELLA PEÑA ROJAS**

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

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:	Maele Andrea Ruiz	Lider servicio al Ciudadano Unidad del Sur	Rta enviada por ORFEO	02/03/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por ORFEO	05/03/2020
Revisado por:	Helmut Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		05/03/2020

*"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/2uooDyP>. 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".*

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

**DERECHO:** A RECIBIR apoyo espiritual y/o emocional, cuando sienta que lo requiere.

**DEBER:** A CUMPLIR con el cuidado de los recursos físicos y materiales de la Unidad de Servicios de Salud.