



\*20202510244991\*

Bogotá D.C., 29-01-2020

Señor (a)

Usuario (a) (Anónimo)

PUBLICAR EN CARTELERA

FIJACION: 29/01/2020

DES FIJACION: 04/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur

PAPS VISION COLOMBIA

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja N° 18 SDQS 41302020

Respetado 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, donde hace referencia al personal de la unidad PAPS VISION COLOMBIA.

Nos permitimos informarle que las observaciones realizadas acerca de la actitud del guarda de seguridad hacia su compañera del área de servicios generales, fueron dadas a conocer a la empresa Servisión de Colombia, con la cual actualmente se tiene contratado dicho servicio, quienes han notificado que harán una reinducción al guarda de seguridad involucrado, referente al cumplimiento de consignas en el trato amable y cordial con todas las personas, usuarios, y compañeros de trabajo, basados en los valores del respeto y tolerancia, de esta manera esperan que situaciones como la que Ud., expone no se vuelvan a presentar.

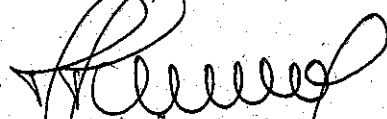
En relación con el personal de la oficina de Servicio al Ciudadano, la líder de esta oficina, le ofrece disculpas por cualquier incomodidad presentada al momento de asistir al taller. Asimismo, le informa que desde su referencia realizó el respectivo proceso de seguimiento y retroalimentación a la funcionaria involucrada en la situación, en pro de establecer una comunicación cordial, clara y precisa con los usuarios, que les permita comprender la importancia de ingresar puntualmente a la actividad.

Por otro lado, para evitar asistir a los talleres de inasistencia, invita a dar cumplimiento a la citas, o de lo contrario cancelarla con doce (12) horas de anticipación en la línea telefónica 7560505 ext. 1502, de lunes a viernes en un horario de 7:00 am a 4:00 pm.

Finalmente, agradecemos su manifestación, es muy grato para nosotros saber que el servicio de salud brindado a nuestros pacientes, ha sido reconocido de manera satisfactoria, lo cual nos convoca, a continuar con el compromiso de optimizar cada día, la calidad humana y técnico científica en la prestación de nuestros 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

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:	Nohora Zoraida Flórez Padilla Maels Andrea Ruiz	Interventora del contrato de limpieza y Desinfección Líder servicio al Ciudadano Unidad del Sur	Rta enviada por ORFEO	22/01/2020 23/01/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por ORFEO	23/01/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		29/01/2020

*"Respetado ciudadano - ciudadana. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar su Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, amablemente lo invita a que una vez recibida respuesta a su petición, nos dé su opinión y sugerencias contactando la ENCUESTA VIRTUAL que hemos dispuesto en el link <https://bit.ly/2uoc0vE>. 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:

**DERECHOS**

- ✓ A CONOCER de forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.
- ✓ A ELEGIR la Unidad de servicios de salud y los profesionales de salud que me atenderán.
- ✓ A RECIBIR información, capacitación y educación en temas de salud.

**DEBERES**

- ✓ A INFORMAR mis antecedentes en salud, entorno familiar, hábitat y situación ética.
- ✓ A CUMPLIR puntualmente con las citas asignadas por la unidad de servicios de salud y presentarme en adecuadas condiciones de aseo.