



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
SUR OCCIDENTE ESE



\*20202510269771\*

Bogotá D.C., 16-03-2020

Señor (a)  
Usuario (a) (Anonimo)  
Publicar en Cartelera  
Fijación: 20/03/2020  
Desfijación: 27/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy.  
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja N° 255 BTE 475022020

Respetado(a) Señor(a)

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 la atención que brinda la colaboradora Wendy Agudelo de facturación, nos permitimos comunicarle que se realizó seguimiento a la funcionaria y se le advirtió que es actividad contractual del facturador, entregar información clara y precisa al paciente para evitar inconvenientes de tipo administrativo durante la prestación del servicio; brindando siempre un trato adecuado y respetuoso. No fue posible realizar seguimiento al caso, ya que la inconformidad no cuenta con información más amplia para hacer el análisis de la situación descrita por usted.

Por lo anteriormente expuesto, ofrecemos disculpas por los inconvenientes que se ocasionaron en la atención, no obstante es importante indicar que nosotros somos una institución dispuesta a tomar las medidas necesarias para mejorar la atención brindada a nuestra población consultante y garantizar que estas situaciones no se vuelvan a presentar.





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*

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



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 Ginnet Tafur	Líder de Facturación- Dirección Financiera	Orfeo	04/03/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Dirección de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Orfeo	13/03/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano	<i>[Firma]</i>	16/03/2020

**"Respetado Ciudadano - Ciudadana. La Secretaría 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://app.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 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.

