



20212510425471

Bogotá D.C., 03-11-2021

Señor (a):

Usuario (a) Anónimo (a)

Fijación: 03/11/2021

Desfijación: 12/11/2021

Unidad de Servicios de Salud Bosa

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Asunto: Respuesta Queja N° 306 SDGPC 3347802021

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 prestada por parte de la colaboradora de Servicio al Ciudadano de la Unidad de Servicios de Salud Bosa. Al respecto la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente le ofrece disculpas por la situación presentada y le comunicamos que desde servicio al ciudadano se viene trabajando con las auxiliares en fortalecer las competencias frente al trato con los usuarios realizando comunicación redundante de la información brindada y la empatía, el caso de las auxiliares de servicio al ciudadano ha sido expuesto al nivel administrativo interno para que desde el área de humanización se revise el caso; así como también con la jefatura de la oficina, para de esta forma tomar decisiones frente a lo expuesto por usted frente a la percepción negativa que tuvo en el CAPS Bosa Centro.

Así mismo, le informamos que los casos con indicios de trato deshumanizado de parte del personal adscrito a la Institución son trasladados al "Programa de Humanización" que tiene implementado la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, etapa donde se aplica la intervención pertinente a cada caso, abordando al colaborador que resulte involucrado para evitar casos similares en el futuro.

Por otra parte, es importante aclarar, que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, toda petición requiere de unos datos específicos, como lo son:

- ✓ El número de documento de identidad.



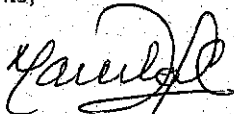
- ✓ Nombres completos del solicitante.
- ✓ Dirección donde recibirá correspondencia.
- ✓ El objeto de la petición.

Al ser su petición anónima y no contar con los datos de identificación, no nos fue posible determinar la situación presentada, nos gustaría que en una próxima oportunidad tenga total confianza en nosotros y pueda realizar sus observaciones no de manera anónima como en este caso.

Por último, agradecemos su manifestación, seguiremos trabajando en el mejoramiento de nuestros servicios para brindar a nuestros usuarios una atención amable, oportuna, segura y de calidad. Para nosotros es fundamental dar respuesta a sus necesidades, ya que esta forma contribuimos a la mejora continua de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente.

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 MARCELA CASTELLANOS CABRERA al Tel 4399090 Ext 2520, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm.

Cordialmente,



MARCELA CASTELLANOS CABRERA
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:	Déna Carolina Lozano	Líder Servicio al Ciudadano USS Bosa	ORFEO	28/10/2021
Transcrito por:	Sandra Milena Forero Romero	Auxiliar Área Salud – Servicio al Ciudadano	ORFEO	28/10/2021
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaliza Cruz	Profesional Universitario (E)		03/11/2021

"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:

DERECHOS

- ✓ A CONOCER los escenarios de participación social y cómo acceder a los mecanismos de escucha.
- ✓ A ELEGIR Si acepta o no, la donación de órganos y/o sangre.
- ✓ A RECIBIR un trato digno; respetando mi religión costumbres y creencias.

DEBERES

- ✓ A INFORMAR sobre situaciones irregulares que evidencie en la unidad de servicios de salud.
- ✓ A CUMPLIR con el pago oportuno de los servicios y derivados de mi condición de aseguramiento.

Calle 9 No. 39-46
Commutador: 7560505
Ext: 1008
www.subredsuoccidente.gov.co



USS Pablo VI Bosa
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Código Postal: 111611