

20202510278781

20202510278781

Bogotá D.C., 01-04-2020

Señor

CRISTIAN RODRIGUEZ

Cristian.bajista@hotmail.com

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

Asunto: Respuesta QUEJA N° 344 BTE 544842020

Respetado Señor

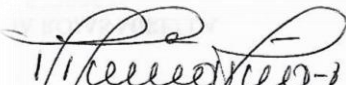
Reciba un Cordial saludo. En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente venimos trabajando por la mejora continua de la prestación de nuestros servicios de salud, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas. Es por ello que para nosotros es de gran importancia conocer su percepción 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 brindada por parte del guarda, nos permitimos comunicarle que teniendo en cuenta lo expresado en su petición se procedió a realizar la respectiva acción disciplinaria, sobre la calidad del servicio. Lamentamos la situación presentada, le informamos que como acción de mejora se realizó la retroalimentación al guarda de seguridad GARCIA; donde se le recuerda la importancia en el “Cumplimiento de consignas en cuanto al trato amable, cordial y humanizado basados en los valores del respeto y la tolerancia”, enfocándonos en la sensibilización ante personas vulnerables y la afectación que tienen acciones inapropiadas frente a nuestros usuarios”.

De ante mano queremos solicitarle nos excuse por la situación presentada y si esta le llego a generar algún inconveniente.

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 (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 Zorayda Flores Padilla	Líder Profesional Universitario- Servicios Generales	Orfeo	16/03/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Dirección de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Orfeo	26/03/2020
Revisado por:	Ma. Fda. Morales	Trabajadora Social Servicio al Ciudadano		01-04-2020

"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://fapp.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=52866&lang=es> o acceder a la página 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:

DERECHO: A CONOCER los escenarios de participación social y cómo acceder a los mecanismos de escucha.

DEBER: A INFORMAR sobre situaciones irregulares que evidencie en la unidad de servicios de salud.