



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
SUR OCCIDENTE ESE



\*20202510279901\*

Bogotá D.C., 03-04-2020

Señora  
KIMBERLY CONTRERAS  
Publicar en Cartelera  
Fijación: 17/04/2020  
Desfijación: 24/04/2020

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

Asunto: Respuesta Queja N° 374 BTE 545292020

Respetada Usuaría

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 que una funcionaria de nombre LAURA CASTELLANOS, la trató de manera inadecuada. Queremos informarle que se realizó búsqueda por nombres y apellidos en los registros clínicos del sistema de información y no se encuentra ningún folio asociado a la información suministrada por usted; por lo tanto se realizó llamado al número telefónico registrado en la petición, donde manifestaron no conocerla.

Por último aclaramos que en el grupo de facturación, no se cuenta con ninguna colaboradora de nombre LAURA CASTELLANOS. Por lo anterior, debido a todo lo anteriormente mencionado no es posible hacer seguimiento a su inconformidad.

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

Calle 9 No. 39-46  
Conmutador: 7560505  
Ext: 1008  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)

Código Postal: 111611



USS Pablo VI Bose  
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
SUR OCCIDENTE ESE

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:	Sandra Ginnet Tafur	Líder de Facturación- Dirección Financiera	Orfeo	31/03/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	01/04/2020
Revisado por:	Lula Fernando Lizcano L	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		03/04/2020

*"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](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 RECIBIR** consulta de segunda opinión en casos especiales.
- ✓ **A RECIBIR** atención en salud que respete mi privacidad.
- ✓ **A ELEGIR** si acepto o no participar en programas de investigación

**DEBERES**

- ✓ **A RESPETAR** al personal de salud y a la comunidad usuaria de los servicios.
- ✓ **A RESPETAR** las condiciones de raza, género y culto de los colaboradores de la Unidad de Servicios de Salud, usuarios, sus familias y la comunidad.

