



20212510422611

Bogotá D.C., 21-10-2021

Señor (a)

Anónimo (a)

Publicar en Cartelera

Fecha de Publicación: 21/10/2021

Fecha de Retiro: 30/10/2021

Unidad de Servicios de Salud Sur

USS Alcalá Muzu

Asunto: Respuesta Reclamo N° 1025 SDGPC 3166242021

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 no oportunidad para acceder a los servicios médicos en la unidad Alcalá Muzu. En primer lugar, le ofrecemos disculpas por la no prestación del servicio, de acuerdo a lo expuesto por usted, desde la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente nos permitimos informarle que lamentablemente por falta de sus datos personales no logramos identificar el servicio o colaborador al que hace referencia, por tal motivo le solicitamos respetuosamente que para próximos eventos usted nos mencione ampliamente, fecha, hora, servicio y colaborador involucrado, esto con la finalidad de realizar seguimiento específico y dar una respuesta más de fondo a sus solicitudes.

Adicionalmente, le damos a conocer que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente cuenta con tres canales para acceder a citas por consulta externa; el chat virtual disponible en la página web (<https://www.subredsuoccidente.gov.co/>) por la opción PEDIR TU CITA, de forma

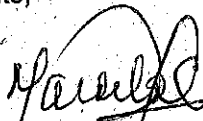


presencial en las unidades de atención y el Call center 3078181 y/o a la línea 018000118181 a la cual puede llamar desde su celular y es gratis. Finalmente ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados, seguiremos trabajando comprometidamente para que la próxima vez que haga uso de nuestros servicios, la atención sea acorde con sus necesidades y expectativas.

Por último, agradecemos su comprensión, su comentario es valioso ya que nos permite tomar correctivos en aras de mejorar la atención en el servicio y que se brinde con oportunidad, calidez y calidad.

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 (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:	María Del Pilar Cuello	Líder Alcalá Muzú	Enviada por Orfeo	04/10/2021
Transcrito por:	Belenita Mora Cubillos	Tecnóloga PQRS - Servicio al Ciudadano	Enviada por Orfeo	14/10/2021
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E)		20/10/2021

"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/2uo0DyE>. 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."

