



\*20212510425741\*

Bogotá D.C., 04-11-2021

Señora

**MARIA DEL PILAR BARAJAS**

Celular: 3162320967

Publicar en Cartelera

Fijación: 04/11/2021

Retiro: 12/11/2021

Unidad de Servicios de Salud Sur

USS Trinidad Galán.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 1100 SDGPC 3347612021

Respetada Señora María:

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 donde refiere desinformación sobre disponibilidad de citas médicas, en la Unidad Trinidad Galán. Al respecto, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente le ofrece disculpas por los inconvenientes ocasionados para la atención. Desde la oficina del líder de Servicios de Salud de la Unidad Trinidad Galán, intentamos establecer comunicación telefónica con

Calle 9 No. 39-46  
PBX: 555 1347  
Ext: 1008  
[www.subredsuroccidente.gov.co](http://www.subredsuroccidente.gov.co)

Código Postal: 111611.



USS Pablo VI Bosa  
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

usted sin éxito, ya que no contestan (3162320967), por lo que lamentablemente no logramos realizar un seguimiento personalizado a su solicitud.

Sin embargo y debido a la importancia de su requerimiento, nos permitimos comentarle que se implementó articuladamente con el servicio de Facturación y Servicio al Ciudadano, una lista de disponibilidad de agenda la cual es manejada diariamente e informada a nuestros usuarios. Con esto se busca realizar un filtro específico y agilizar el proceso de atención.

Así mismo nos permitimos dar claridad que los auxiliares de servicio al ciudadano dan información sobre la disponibilidad de agendas del momento, pero esto puede variar ya que se pueden agotar rápidamente por la gran afluencia de usuarios que solicitan diferentes servicios durante el día, por este motivo en cada unidad se cuenta con una lista de espera, esta estrategia se creó con la finalidad de ingresar a los usuarios que soliciten citas y que en su momento no se cuente con disponibilidad. Esta lista de espera se va evacuando en medida que se van abriendo las agendas.

Por último, le comentamos 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.subredsuroccidente.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. Por último, agradecemos su manifestación ya que nos permite fortalecer los procesos internos en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente.

Calle 9 No. 39-46  
PBX: 555 1347  
Ext: 1008  
[www.subredsuroccidente.gov.co](http://www.subredsuroccidente.gov.co)

Código Postal: 111611



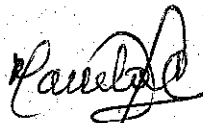
USS Pablo VI Bosa  
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

**Supersalud**  
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:	Jimmy Castillo	Lider Asistencial Unidad Trinitad Galán	Enviada por Orfeo	28/10/2021
Transcrito por:	Bellarid Mora Cubillos	Tecnóloga PQRS – Servicio al Ciudadano	Enviada por Orfeo	28/10/2021
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E)		04/11/2021

*"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 recibida 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 acepto 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  
PBX: 555-1347  
Ext: 1008  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)

Código Postal: 111611



USS Pablo VI Bosa  
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

