



20212510419201

Bogotá D.C., 11-10-2021

Señor (a):

Usuario (a) Anónimo (a)

Fijación: 11/10/2021

Desfijación: 20/10/2021

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI
CAPS Porvenir

Asunto: Respuesta Reclamo N° 997 SDGPC 3092982021

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 donde manifestó inconformidad por "Por favor decir a la central que la cita solo es a las 6:00 am para no perder tiempo esperando afuera 6 horas para que lo manden a la casa sin explicaciones". Al respecto ofrecemos excusas por la situación presentada y le comunicamos que teniendo en cuenta que usted no registró datos de identificación en el comentario no fue posible realizar la trazabilidad del caso y gestión del mismo.

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:

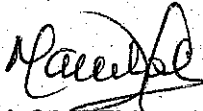
- ✓ El número de documento de identidad.
- ✓ Nombres completos del solicitante.
- ✓ Dirección donde recibirá correspondencia.
- ✓ El objeto de la petición.



Al ser su petición anónima y no contar con los datos de identificación, no nos fue posible determinar su necesidad y dar solución a la misma, 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.

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:	Paula Viviana Romero Mayorga	Líder USS Poñerir – Dirección Ambulatorios	ORFEO	30/09/2021
Transcrito por:	Sandra Milena Forero Romero	Auxiliar Área Salud – Servicio al Ciudadano	ORFEO	04/10/2021
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E)		11/10/2021

"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/2uoc2yp>. 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"