



20212510420041

Bogotá D.C., 12-10-2021

Señor

JOSE JOAQUIN MONROY Y FIRMANTES

Publicar en Cartelera

Fecha de Publicación 12/10/2021

Fecha de Retiro: 21/10/2021

Unidad de Servicios de Salud Sur
USS Catalina

Asunto: Respuesta Reclamo N° 997 SDGPC 3074872021

Respetado Señor Monroy:

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 desorganización y no oportunidad para acceder a los servicios por consulta externa en la USS Catalina, queremos informarle que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente presenta disculpas frente a los diferentes imprevistos que se han presentado al momento de que usted ha solicitado los diferentes servicios. Debido a la importancia de los sucesos y como usted lo solicitó, la reunión se llevó a cabo el día 27 de septiembre del 2021 en donde se aclararon dudas frente al horario de atención para asignación de citas, los medios para la asignación de citas y se escucharon las sugerencias para mejorar el servicio y las inconformidades frente al personal de salud.

En la consecución de la reunión, usted señor Monroy aceptó que ayuda a las personas a sacar citas y que ellos de corazón le dan lo que ellos quieren reconocerle, se le explicó que la Subred no puede permitir que personas se lucren con la asignación de citas para otras personas, a lo cual usted refirió que no se está lucrando con eso, sino que es una ayuda que le dan las personas en agradecimiento pero que no cobra.

- Ahora bien, frente a los letreros para recordar el porte del documento original para la asignación o facturación de citas, se solicitó a comunicaciones pieza comunicativa en donde se informe al usuario que debe presentar su documento de identidad al momento de solicitar cualquier servicio.
- Respecto a colocar otra colaboradora en el servicio de Facturación, como se informó personalmente la sede Catalina, anteriormente tenía una sola colaboradora en el servicio de facturación y ahora cuenta con dos personas para este proceso, una tercera persona en facturación no es posible.

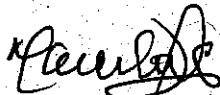


- Adicionalmente le informamos que algunos días en específico se realiza apertura de agendas para diferentes servicios lo que causa gran afluencia de usuarios "situación que no se presenta todos los días".
- Asimismo, y frente al mejoramiento del sistema se informó que los ingenieros día a día están revisando los procesos para mejorar este servicio y cuando el sistema presenta caídas se activa el plan de contingencia que es realizar la facturación de manera manual para dar continuidad al proceso de facturación.
- Por último y no menos importante, se socializó con los colaboradores de facturación resaltando la importancia de brindar la prestación de los servicios con oportunidad, calidad y calidez. De parte de la referente de facturación se realizará seguimiento frente a actividades realizadas por cada una de las facturadoras de la sede Catalina.


Finalmente, agradecemos su comentario seguiremos trabajando comprometidamente para que la próxima vez que haga uso de nuestros servicios, la atención prestada sea de su total agrado.

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:	Ingrid Camacho Caeais	Líder USS Catalina	Enviada por Orfeo	29/09/2021
Proyectado por:	Sandra Ginnet Tafur	Líder Facturación	Enviada por Orfeo	01/10/2021
Trasmitido por:	Belland Mora Cubillos	Tecnóloga PQRS - Servicio al Ciudadano	Enviada por Orfeo	06/10/2021
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E)		12/10/2021

"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/2uqDyP>. 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."